



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

TEMA:

**“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS,
PARA EL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO DE
ARTES PLÁSTICAS “DANIEL REYES” DE SAN
ANTONIO DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”**

Trabajo de grado previo a la obtención del título de licenciadas en ciencias de la educación especialidad Contabilidad y Computación.

AUTORES:

**CASTILLO MARTÍNEZ KARINA JOHANA
DUQUE SANDOVAL DANIELA MARISOL**

DIRECTOR:

DR. JULIO CÉSAR ALARCÓN

Ibarra, 2013

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR

En calidad de director del trabajo de grado del tema Manual de Procedimientos Administrativos para el Instituto Superior Tecnológico de Artes Plásticas "Daniel Reyes" en San Antonio de Ibarra, presentado por: las Srtas. Daniela Marisol Duque Sandoval y Karina Johana Castillo Martínez, para optar por el trabajo de grado de licenciadas en contabilidad y computación, doy fe de que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra, a los 08 días del mes de Octubre del 2013



Dr. Julio César Alarcón
DIRECTOR DE TESIS

DEDICATORIA

A nuestros padres, porque creyeron en nosotras y porque nos sacaron adelante, dándonos ejemplos dignos de superación y entrega, porque en gran parte gracias a ustedes, hoy podemos ver alcanzada nuestra meta, ya que siempre estuvieron impulsándonos en los momentos más difíciles de nuestra carrera, y porque el orgullo que sienten por nosotras, fue lo que nos hizo ir hasta el final. Va por ustedes, por lo que valen, porque admiramos su fortaleza y por lo que han hecho de nosotras.

A nuestros hermanos, tíos, primos, abuelos, esposos y amigos.

Gracias por haber fomentado en nosotros el deseo de superación y el anhelo de triunfo en la vida.

Mil palabras no bastarían para agradecerles su apoyo, su comprensión y sus consejos en los momentos difíciles.

A todos, esperamos no defraudarlos y contar siempre con su valioso apoyo, sincero e incondicional.

Karina Johana Castillo Martínez

Daniela Marisol Duque Sandoval

AGRADECIMIENTO

Los resultados de este trabajo fruto de mucho esfuerzo están dedicados a Dios y a todas aquellas personas que a lo largo de nuestra vida y carrera profesional estuvieron junto a nosotras y nos brindaron todo su apoyo, y que formaron parte de la realización de este trabajo de grado. Nuestros sinceros agradecimientos están dirigidos hacia las autoridades del ISTAP, personal administrativo, y a los muchachos del colegio “Daniel Reyes”, al Doctor Julio Alarcón e Ingeniera Lucitania Montalvo ya que con su ayuda desinteresada, nos brindaron información relevante, próxima, pero muy cercana a la realidad de nuestras necesidades. Los cuáles plasmaran nuestros resultados investigativos en diseños originales, atractivos que serán de gran realce para el éxito del proyecto. A nuestras familias por siempre brindarnos su apoyo, tanto sentimental, como económico.

Gracias Dios, gracias padres hermanos e hijos.

Karina Johana Castillo Martínez

Daniela Marisol Duque Sandoval

ÍNDICE

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE.....	v
RESUMEN.....	viii
SUMMARY.....	ix
CAPÍTULO I	
Problema de investigación.....	1
Antecedentes.....	1
Planteamiento Del Problema.....	2
Formulación Del Problema.....	3
Delimitación Del Problema.....	3
Delimitación Espacial.....	4
Delimitación Temporal.....	4
Objetivos.....	4
Objetivo general.....	4
Objetivos Específicos.....	4
Justificación.....	5
Factibilidad.....	6
CAPÍTULO II	
Marco teórico.....	7
Fundamentación Teórica.....	7
Gestión por procesos.....	7
Proceso vs procedimiento.....	9
Etapas y acciones.....	10
-Planear.....	11
-Hacer.....	12
-verificar.....	12
-actuar.....	13
Como definimos administración?	13
Elementos.....	15
-Eficiencia:	15
-Eficacia:	15
-Productividad:	16
Cuáles son los procesos de la administración?	17
Elementos que la componen.....	18
-Planeación:.....	18
-Organización:	19
-Dirección:.....	19
-Control:	19

Teorías administrativas.....	20
-Clásica:	20
-Proactiva:	20
-De las relaciones humanas:	20
-Neo clásica:	20
-De la burocracia:	20
-Estructuralista:	20
-Del comportamiento:	20
-De sistemas:	21
-De contingencia:	21
-Escenario:.....	21
Procedimientos institucionales de las entidades educativas.....	21
Manual de Procesos y Procedimientos.....	26
Características del manual.....	28
Aplicación de los manuales.....	29
Contenido del manual.....	30
Definición de conceptos.....	30
Características de un proceso:	31
Características de un procedimiento:	32
Conformación del manual.....	33
-Fundamentos educativos.....	36
-Fundamentos sociológicos.....	37
-fundamentos administrativos.....	37
Posicionamiento Teórico.....	38
Glosario De Términos.	39
Subproblemas.....	42
CAPÍTULO III	
Tipo de investigación.....	44
Métodos:	44
-El Método Analítico-Sintético.....	44
El Método Inductivo-Deductivo.....	45
-Documental:	45
-Descriptivo:	45
-De campo:	45
Técnicas e instrumentos:	45
Población.....	46
Muestra.....	47
CAPÍTULO IV	
Análisis e interpretación de resultados.....	49

CAPÍTULO V	
Conclusiones.....	79
Recomendaciones.....	80
CAPÍTULO VI	
Propuesta alternativa.....	81
Título de la Propuesta.	81
Justificación.....	81
Fundamentación.....	82
Fundamentos educativos.....	82
Fundamentos sociológicos.....	82
Fundamentos administrativos.....	84
Objetivos.	84
Objetivo General.....	84
Específicos.....	84
Importancia.....	85
Ubicación sectorial y física.....	85
Factibilidad.....	87
Desarrollo de la Propuesta.....	87
Según la constitución de la república del Ecuador.....	87
Estructura orgánica del colegio Daniel Reyes.....	88
Misión	90
Visión.....	90
Simbología para la elaboración de diagramas de flujo.....	91
Mapa de proceso.....	94
Procedimientos académicos.....	97
Procedimientos administrativos.....	113
Bibliografía.....	139
Linografía.....	141
ANEXOS	142

RESUMEN

Toda institución busca, en su accionar, alcanzar niveles de calidad, eficiencia y productividad. Para lograrlo, hemos utilizado métodos de investigación como son las encuestas mediante las cuales se pudo determinar el problema diagnóstico que es: El Instituto Superior Tecnológico de Artes Plásticas “Daniel Reyes” no cuenta con el Manual de Procedimientos Administrativos lo que ha hecho que el personal que labora en la institución no tenga claras las actividades y la secuencia que hay que seguir para cumplir cada una de ellas y en muchas ocasiones existe pérdida de tiempo y la duplicidad de funciones en el personal lo que hace que no se cumpla de una manera eficiente y eficaz las metas y objetivos planteados por el Colegio. Por tanto, debe asumir el compromiso de la transformación de la realidad social, cultural, económica y educativa. Pese a su acción formadora, la institución no cuenta con esta herramienta de toma de decisiones colectivas, acerca de su hacer actual ni tampoco está muy claro el camino que deben recorrer sus integrantes en el campo administrativo. Ya que este trabajo es un conjunto sistemático de datos e información cualitativos que permite obtener como resultado final el **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS** para el Colegio, el mismo que será de mucha utilidad para el desarrollo de la Institución ya que en este se detalla los procesos administrativos que se deben seguir para el cumplimiento de las mismas, logrando con esto que se ahorren recursos ya que se evita la pérdida de tiempo y en muchas ocasiones la duplicidad de funciones en el personal. Para todo esto se realizó encuestas al personal docente administrativo, padres de familia y estudiantes, utilizando la fórmula estadística del cálculo de la muestra logrando tener buena información para el desarrollo del trabajo y proponiendo las soluciones más acertadas que se plasma en el presente trabajo de grado.

SUMMARY

Any institution seeking, in their actions, to achieve levels of quality, efficiency and productivity. To achieve this, we used research methods such as surveys by which it was determined the diagnostic problem is: The Technological Institute of Arts "Daniel Reyes" does not have the Administrative Procedures Manual which has made staff working in the institution does not have clear activities and the sequence to be followed to meet each of them and there is often wasted time and duplication of staff functions which makes non-compliance in an efficient and effectively the goals and objectives set by the College. Therefore, you must make a commitment to the transformation of the social, cultural, economic and educational. Despite its forming action, the institution does not have this tool-making collective decisions about your current make clear nor is the way they should go their members in the administrative field. Since this work is a systematic qualitative data and information for obtaining final results ADMINISTRATIVE PROCEDURES MANUAL for the College, the same that will be very useful for the development of the institution as this is detailed administrative processes that must be followed to comply with the same, thus achieving resource-conserving and avoiding the waste of time and often duplication of staff functions. To all this was done surveys to administrative staff, parents and students, using statistical formula for calculating the sample managing to have good information for the development of work and proposing the right solutions that is reflected in this job grade.

INTRODUCCIÓN

Este proyecto es importante en vista de que el Instituto Superior Tecnológico de Artes Plásticas “Daniel Reyes” no cuenta con un Manual de Procedimientos Administrativos, ocasionando que el personal administrativo realice sus actividades en base a la experiencia de sus funcionarios, y no basados en un procedimiento lógico. Este manual será de gran beneficio para la institución porque permitirá encaminar a la misma hacia un desarrollo y mejoramiento en el cumplimiento de las actividades de todos los estamentos, logrando celeridad en los trámites. Uno de los problemas que afecta la toma de decisiones y la gestión administrativa del Instituto Superior Tecnológico de Artes Plásticas “Daniel Reyes”, ha sido precisamente no contar con los instrumentos adecuados para el mejor desenvolvimiento de la administración en general.

El presente trabajo de investigación al estar enmarcado en la Ley de Educación y Reglamento Interno, tratará de resolver en forma ágil y oportuna todo lo referente a la administración y a lo académico para tener un control y mejorar las falencias identificadas en la institución.

Los directivos de la Institución se encuentran muy interesados en la elaboración del manual de ahí que es factible la ejecución de esta investigación. Este trabajo constituye una herramienta de investigación, consulta y estudio para estudiantes y docentes de la institución. Se ha elaborado minuciosamente para que resulte comprensible en todo su contenido, el mismo que se encuentra estructurado por capítulos.

En el **Capítulo I** se desarrolla: los antecedentes, el planteamiento del problema para poder explicar cómo y dónde se originó, la formulación del

tema, la delimitación temporal y espacial, los objetivos y finalmente la justificación.

En el **Capítulo II** se hace mención del marco teórico con fundamentaciones teóricas y personales relacionadas con el problema a investigarse, a la vez se incluye un glosario de términos desconocidos con su respectivo significado y las principales interrogantes de investigación y al final la matriz categorial.

En el **Capítulo III** se expone la metodología en general que se usó durante toda la etapa investigativa acorde a métodos, técnicas, instrumentos, población y muestra.

En el **Capítulo IV** se incluye el respectivo análisis e interpretación de los resultados obtenidos una vez que se aplicó la encuesta.

En el **Capítulo V** se presentan las conclusiones a las que se llegó luego de analizar cada una de las respuestas obtenidas por el personal administrativo Instituto Superior Tecnológico De Artes Plásticas “Daniel Reyes” que fueron encuestados y posteriormente se establecen ciertas recomendaciones sugeridas para el mejoramiento de la calidad y estilo de redacción.

En el **Capítulo VI** se hace mención de la propuesta alternativa con su respectivo título, la justificación de su desarrollo y la importancia de la misma que contribuirá con la solución del problema encontrado. Así también se describe la fundamentación en la que está cimentada la propuesta, los objetivos que se quieren lograr con su aplicación, la

factibilidad con la que cuenta, la ubicación sectorial y física de los lugares, el desarrollo completo de la propuesta planteada, el impacto social que generará y finalmente la manera como se efectuará la difusión.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. ANTECEDENTES

El Instituto Superior Tecnológico de Artes Plásticas “DANIEL REYES”, tiene consagrada trayectoria desde 1944 en la formación artística, su aporte es significativo para el desarrollo de la Cultura y el Arte del ECUADOR. Nuestros egresados son el mejor referente a nivel internacional de la calidad de su formación artística.

El Instituto Superior de Artes Plásticas “Daniel Reyes”.- En San Antonio de Ibarra, en la época de los años 40, existía un fervor de sueños en una tierra espiritualmente fértil, creadora de un puñado de artistas llenos de inquietudes, necesitados de un liderazgo, de prestigio moral, que se tornaron en hermosas realidades.

En respuesta a esas inquietudes, llega a esta parroquia el Padre Miguel Ángel Rojas a trabajar con su gente en base a una necesidad, de unirse para vencer; y es así que el 23 de octubre de 1943 se organiza una “Junta Patriótica” y se aprueba la creación del Liceo de Artes, con el nombre de quién muchos años atrás había formado su taller artístico Don Daniel Reyes pionero del movimiento artístico en esta parroquia.

Su creación, tenía por finalidad saciar en los jóvenes, la sed de crear y perfeccionar las vocaciones artísticas, mediante una formación oficial y

verdaderamente adecuada, donde se cultive una mente sensible e imaginativa, inyectados de la trilogía de los hermanos DANIEL, LUIS y FIDEL REYES, de los hermanos MIDEROS y demás artistas de categoría.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Este proyecto es importante en vista de que el Instituto Superior Tecnológico De Artes Plásticas “Daniel Reyes” no cuenta con Procedimientos Administrativos, ocasionando que el personal Administrativo realice sus actividades en base a la experiencia de sus funcionarios, y no basados en un procedimiento lógico lo que hace que las diligencias en ciertas ocasiones tengan un retraso innecesario en su cumplimiento.

Esto será de gran beneficio para la institución porque permitirá encaminar a la misma hacia un desarrollo y mejoramiento en el cumplimiento de las actividades de todos los estamentos, logrando celeridad en los trámites, por cuanto a través de la implementación de este instrumento administrativo se brindará un mejor servicio a la sociedad y a la comunidad educativa.

Lo que, ha provocado que la información de los procesos administrativos e institucionales, no lleguen con la suficiente claridad y fluidez a los usuarios y a la comunidad educativa del Colegio. Las relaciones y comunicaciones institucionales no son las suficientes debido a la inexistencia de un manual de procedimientos administrativos que de la ruta a los procesos de gestión del Colegio.

Un inadecuado archivo y conservación de las obras artísticas, los mecanismos y horarios poco adecuados para la atención directa al público, sumado a la escasa implicación de los involucrados en la labor educativa en la toma de decisiones y la insatisfacción de la comunidad educativa por la difusión y resultados a nivel artístico en el Instituto Superior Tecnológico De Artes Plásticas “Daniel Reyes” son producto de que la institución no cuenta con una ruta de gestión de los procedimientos administrativos.

En vista de este problema se considera de mucha importancia la implementación del Manual de Procedimientos Administrativos en el Instituto Superior Tecnológico De Artes Plásticas “Daniel Reyes”, ya que esto permitirá que se regule el trabajo dentro de todos los departamentos, mediante la normalización de las actividades que debe cumplir el personal y los procesos que se deben seguir, además que esto se convierte en un sistema de control y una herramienta de organización.

Formulación del problema

¿Con la aplicación de un manual de procedimientos administrativos se puede integrar los procesos institucionales a un modelo de gestión administrativa en el Instituto Superior Tecnológico De Artes Plásticas “Daniel Reyes”?

1.3 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

- Delimitación de las Unidades de Observación.
- La investigación se realizó a los estudiantes, padres de familia y personal administrativo.

1.3.1 Delimitación Espacial

Instituto Superior Tecnológico De Artes Plásticas “Daniel Reyes” de San Antonio de Ibarra Provincia de Imbabura.

1.3.2 Delimitación Temporal

La investigación se realizó durante el año 2012 y primer semestre del 2013.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo General

Determinar cuáles son los procedimientos administrativos institucionales en el Instituto Superior de Artes Plásticas “Daniel Reyes” y como un instrumento puede determine los procedimientos y puede apoyar la gestión de las actividades en el plantel.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar las principales falencias de los procedimientos institucionales del Instituto Superior de Artes Plásticas “Daniel Reyes”
- Fundamentar teóricamente los procesos administrativos institucionales.
- Elaborar un manual de procedimientos administrativos para el Instituto Superior de Artes Plásticas “Daniel Reyes”

- Socializar el manual de procedimientos administrativos del Instituto Superior de Artes Plásticas “Daniel Reyes”

1.5 JUSTIFICACIÓN

La administración eficaz y eficiente de un centro educativo exige como marco de referencia el conocimiento de las teorías administrativas que proporcionan los principios para coordinar y supervisar la labor, a fin de garantizar el logro de los objetivos que se persiguen.

La importancia de conocer los procedimientos administrativos a través de una mirada retrospectiva a la administración permite llevar a las empresas u organizaciones a desarrollar las funciones del proceso administrativo como planear, organizar, dirigir y controlar de una manera más eficaz las actividades que se designa a cada uno de los miembros de la organización.

Este conjunto de actividades responde a la esencia del procedimiento administrativo, lo que va a permitir realizar a cabalidad las labores o actividades para estandarizar la operatividad de la misma.

Es de gran importancia analizar los Procedimientos Administrativos del Instituto Superior de Artes Plásticas “Daniel Reyes” ya que la realización de ésta investigación servirá de fuente de documentación y consulta a todos los que forman parte de la comunidad educativa, ya que se establecerán los planteamientos modernos de la administración, para elaborar el modelo administrativo apropiado a las características específicas de la institución.

1.6 FACTIBILIDAD

Se ha considerado que la presente investigación tiene factibilidad política, porque existe la predisposición de las autoridades de la institución, factibilidad técnica ya que la propuesta es coherente y pertinente, factibilidad legal porque no existe impedimento legal alguno para su implementación, factibilidad económica puesto que existe la disponibilidad económica de los fondos necesarios para la implementación y operación para que la atención y las actividades mejoren en la institución.

Para la implementación y ejecución se cuenta con el compromiso de las autoridades, del personal docente y administrativo existiendo además las fuentes de financiamiento necesarias para llevar a feliz término el mismo.

El propósito de esta investigación se justifica primeramente por que habiendo culminado el octavo semestre de la carrera (Contabilidad y Computación) como requisito para obtener la licenciatura es presentar y defender un trabajo de investigación.

Segundo hecho justificable es que se fomentara en el Instituto Superior Tecnológico De Artes Plásticas “Daniel Reyes” la necesidad de ser cada día mejor en su desempeño administrativo a través de la utilización del manual.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Con la finalidad de establecer las bases teóricas para el desarrollo de la investigación, a continuación se exponen el pensamiento de varios autores, respecto a los componentes del problema y a la propuesta de solución.

Este trabajo de investigación se orientara en su fundamentación teórica por el modelo de gestión por procesos.

Según la Versión 2.0. Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo de Diciembre de 2008, consultado el Modelo de Gestión se encontró:

- **“Gestión por procesos.** La gestión por procesos es una de las claves de la empresa moderna. Mucho más fácil de implementar de lo que inicialmente parece consigue resultados excepcionales en plazos realmente reducidos”.

Tomado de la página de: internet:SIMA
IQUITOS_1b1d_Manual_gestion_Procesos Octubre 2006.

Conceptos relacionados con la gestión por procesos

Proceso

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúa. Las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Los procesos, actividades o tareas significativos deben ser verificados antes y después de realizarse, así como también deben ser finalmente registrados y clasificados para su revisión posterior. Los procesos, actividades o tareas deben ser debidamente documentados para asegurar su acuerdo desarrollo de acuerdo con los estándares establecidos, facilitar la correcta revisión de los mismos y organizar la trazabilidad de los productos o servicios generados.

Actividad

Es el conjunto de sub actividades o tareas. La interrelación e interacción de actividades da como resultado un subproceso.

Tareas

Es una actividad definida, que es cumplida por individuos. Las tareas son acciones específicas que contribuyen al cumplimiento de la misión de los requerimientos. Una tarea debe ser específica, decisiva y responder al QUE, como acción adicionadora de valor al producto o servicio.

Proyecto

Proceso conformado por un conjunto de actividades planificadas, ejecutadas, coordinadas y controladas con recursos especialmente asignados y con fechas de inicio y de finalización, llevadas a cabo para crear un producto o servicio único, para lograr un objetivo conforme con requisitos específicos.

Procesos de gestión

Conjunto de procesos que tiene como propósito apoyar a la dirección ejecutiva, a los centros de operación y a la institución para la toma de decisiones en la gestión.

Influencia de los procesos de gestión

La gestión en el Instituto Superior Tecnológico De Artes Plásticas “Daniel Reyes” se fundamentará en el principio de gestión por procesos y de unidad de mando, a través del proceso de gestión de la dirección que tendrá como función principal la conducción de la institución al cumplimiento de sus objetivos.

Tomado de: OE Gestión por Procesos

Gestión por procesos análisis y mejora de procesos

Beneficios para la organización: Centrarse en el usuario Mayor capacidad, mejor uso de recursos Sistematizada actividades Ayuda a comprender como los insumos se convierten en productos y servicios Identifica costos de la mala calidad Facilita la evaluación Ahorro de costos.

Beneficios para los usuarios internos y externos: Mejora las interrelaciones. Permite la detección, prevención y corrección de errores. Mayor satisfacción. Mejora la cultura organizacional (calidad) Mejoramiento de la moral. Los grupos se convierten en equipos. Disminución de tiempos de respuesta.

Proceso vs procedimiento

Para mejorar los procesos se requiere: Obtener apoyo directivo Tener un compromiso a largo plazo Empezar una metodología a largo plazo Asignar responsables del proceso Desarrollar sistemas de evaluación y retroinformación. Centrarse en el proceso.

¿Cómo empezar? Elegir un proceso sencillo Probar, elegir y desarrollar las herramientas y técnicas de mejora que se ajusten mejor a una cultura organizacional. Cultivar la capacidad y confianza de las personas que hacen la mejora. Demostrar la propia habilidad y capacidad entre los operativos y directivos. Obtener la confianza y apoyo de la alta dirección.

Se administrara los sistemas y procesos, con un alto valor agregado, que respondan y se anticipen a las necesidades y expectativas de los usuarios en concordancia con los requerimientos Institucionales.

Traduce de manera integral las necesidades y expectativas de sus usuarios en características y especificaciones de procesos y servicios; Diseña, rediseña o adapta en su ámbito de competencia, los procesos y servicios para garantizar tanto la concordancia con los requerimientos de

los usuarios y su desempeño libre de falla, como la alineación con las estrategias institucionales y la normatividad aplicable, incluyendo la definición y formalización de las fronteras , indicadores de resultados , estándares de desempeño y variables críticas ; Determina el valor y la factibilidad técnica y/o económica de los procesos y servicios adaptados, coordinando su introducción en el alumnado.

Facilitará, promover e incluirá nuevas tecnologías, métodos y herramientas de procesos y servicios innovadores; y en su caso, se sugerirá modificaciones a la normatividad. Asegura la consistente operación y entrega de los servicios a los usuarios.

Lo anterior incluye tanto la relación entre los procesos sustantivos y de apoyo, como la conexión con los proveedores. Estandariza, documenta mide y evalúa el desempeño de los procesos y servicios. Asegura la vigencia .de los sistemas, procesos y servicios, utilizando metodologías y prácticas para la mejora continua, determinando indicadores de desempeño que identifiquen y prioricen las oportunidades de mejora e innovación, a través de comparaciones referenciales sistemáticas con las mejores prácticas.

Etapas pasos acciones.

Planear

Identificación y secuencia de los procesos. (Mapa de procesos)
Identificar los procesos necesarios para que la organización cumpla con su misión y visión, y pueda responder a las necesidades y expectativas de los usuarios y cumplir con los requerimientos institucionales. Describir la

forma en que los diferentes procesos de la organización se relacionan entre sí.

Descripción de los procesos (Manuales de procesos) Descripción de las actividades del proceso, estableciendo los responsables de realizar cada actividad y la forma en que se interrelacionan dichas actividades para crear valor en el resultado del proceso con enfoque en el usuario (Diagrama del proceso) Descripción de las características de los procesos, identificando las especificaciones que el proceso debe cumplir para atender integralmente las necesidades de sus usuarios. (Ficha del proceso)

Hacer

Implementación del proceso. Difundir el manual de procesos para dar a conocer el flujo de actividades y requisitos de realización. Aplicar en la práctica los procesos, asegurando que las actividades realizadas se apeguen a los estándares y criterios definidos en el Manual de Procesos.

Verificar

Seguimiento y medición de los resultados del proceso. Definir indicadores para medir el desempeño de los procesos y su apego a los estándares establecidos. Medir los resultados del proceso con base en los indicadores Monitorear sistemáticamente los resultados del proceso con base en los indicadores.

Actuar

Mejora del proceso. Identificar áreas de oportunidad o errores en la realización del proceso con base en el análisis de indicadores. Establecer y aplicar acciones para corregir las desviaciones del proceso. (En su caso rediseñar o actualizar el proceso). En cuanto a la primera categoría de esta tesis se refiere a procedimientos administrativos los cuales se detallaran a continuación.

Según el texto: Administración. Hitt Black Porter Pearson. Educación, México, 2004, que nos habla sobre procedimientos administrativos, encontramos.

¿Cómo Definimos Administración?

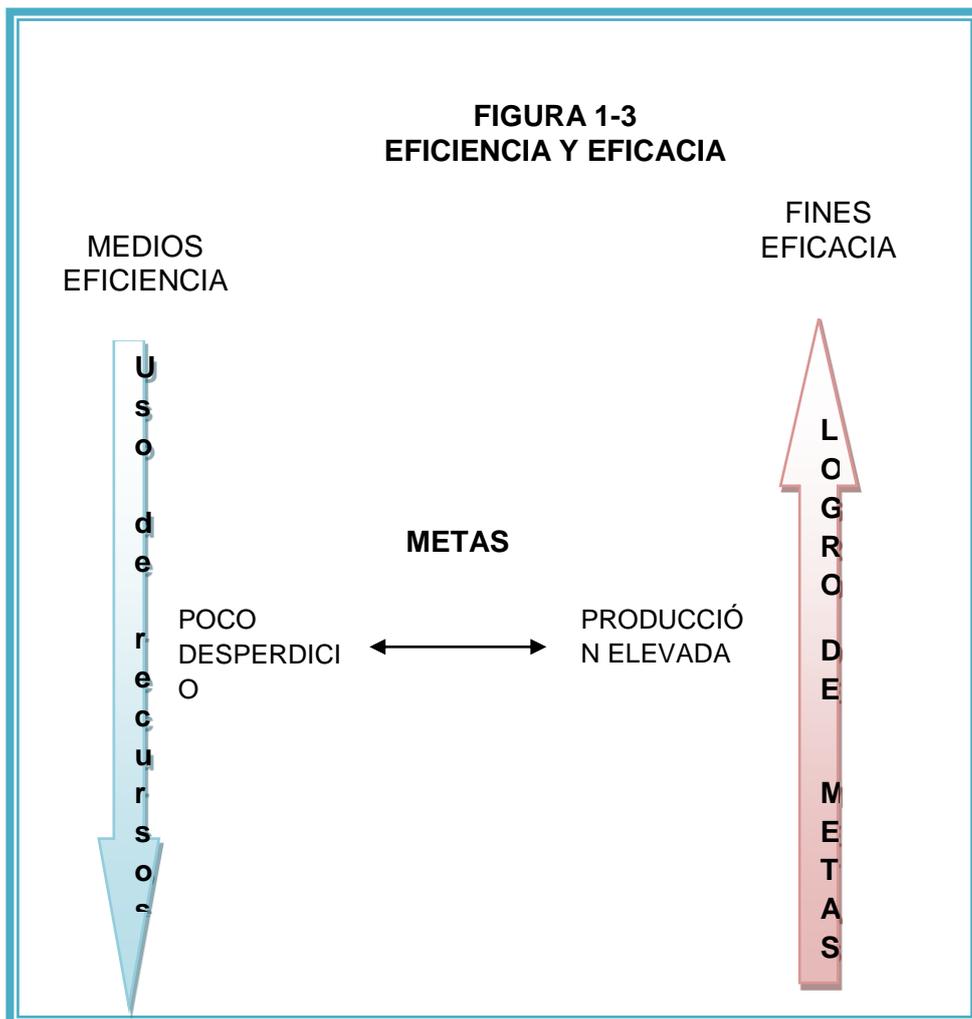
El término administración se refiere al proceso de conseguir que se hagan las cosas, con eficiencia y eficacia, a través de otras personas y junto con ellas. Varios términos de esta definición merecen más explicaciones. Se trata de las palabras proceso, eficiencia y eficacia.

En el concepto de administración, la palabra proceso se refiere a las actividades primordiales que desempeñan los gerentes, las cuales analizaremos en la próxima sección.

La eficiencia y la eficacia se refieren a lo que hacemos y a cómo lo hacemos. Eficiencia significa hacer una tarea correctamente y se refiere a la relación que existe entre los insumos y los productos.

Por ejemplo, si obtenemos más producto de determinado insumo, habremos mejorado la eficiencia. De igual manera, aumentaremos ésta si obtenemos el mismo producto, pero con menos recursos. Puesto que los gerentes manejan insumos en forma de recursos escasos (dinero, personas y equipo), les interesa emplearlos con eficiencia. Así pues, la administración busca reducir al mínimo los costos de los recursos.

Reducir los costos de los recursos al mínimo es importante pero no basta para conseguir la eficacia. La administración también se encarga de concluir actividades. En términos administrativos, esta capacidad se llama eficacia, cual quiere decir hacer la tarea correcta. En una organización, esto significa alcanzar las metas (véase la figura 1-3).



Tomado de: Administración. Hitt Black Porter Pearson educación, México, 2004 cuarta edición.

Elementos

Eficiencia:

Es la capacidad de reducir al mínimo la cantidad de recursos usados para alcanzar los objetivos o fines de la organización, es decir, hacer correctamente las cosas.

Eficacia:

Es la capacidad para determinar los objetivos apropiados, es decir se consiguen las metas que se habían definido.

Estos dos conceptos están muy interrelacionados (eficiencia y eficacia) ya que la eficiencia es un modelo, de un administrador. Estará íntimamente unida a la necesidad. El ideal de este desempeño deber centrarse en ser eficaces de la forma más eficiente posible.

Si podemos ser eficientes sin ser eficaces. Se puede emplear bien los recursos sin conseguir los objetivos propuestos, y esto sucede cuando se es eficiente con metas equivocadas.

Productividad:

Es la relación resultado (producto) e insumo dentro de un periodo con la debida consideración de la calidad, se puede expresar de la siguiente manera: la productividad implica eficacia y eficiencia en el desempeño individual y organizacional.

Coordinación de recursos: la organización para lograr sus objetivos requiere una serie de recursos, estos son elementos que administrados correctamente permitirán o le facilitaran alcanzar sus objetivos. Existen tres tipos de recursos:

Materiales: Comprende a las instalaciones físicas, la maquinaria, los muebles, las materias primas, el dinero, entre otros.

Técnicos: bajo este rubro se alistan los sistemas, procedimientos, organigramas, instructivos, entre otros.

Humanos: aquí no se encuentra solo el esfuerzo o la actividad humana sino también otros factores como el conocimiento, experiencia, motivación, intereses vocacionales, actitudes, habilidades potencialidades, salud, entre otros.

Los recursos humanos son más importantes que los otros dos, pueden mejorar y perfeccionar el empleo y diseño de los recursos materiales y técnicos, lo cual no sucede a la inversa. Para administrar se requiere combinar, estos tres tipos de recursos que intervienen en el logro de un fin común.

Cuáles son los procesos de la administración?

A principios del siglo XX, el industrial francés Henry Fayol escribió que todos los gerentes llevan a cabo cinco actividades administrativas, que se conocen como el proceso administrativo.

Estas son: planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar. A mediados de la década de 1950, dos profesores de la UCLA emplearon las palabras planificar, organizar, integrar al personal, dirigir y controlar como marco para un libro de texto de administración que, sin lugar a dudas, fue el más vendido en esta materia a lo largo de veinte años.

Los libros de texto que gozan de mayor popularidad siguen girando en torno a los **procesos administrativos**, aunque normalmente se concentran en las cuatro actividades básicas: planificar, organizar, dirigir y controlar (véase la figura 1-4).

Figura 1-4

Actividad del proceso de la administración



Tomado de: Administración. Hitt Black Porter Pearson educación, México, 2004 cuarta edición.

Se definirá brevemente lo que abarca cada una de ellas. Sin embargo, antes de empezar, recuerde que aun cuando veremos cada una de las actividades como una tarea independiente, los gerentes deben ser capaces de desempeñar las cuatro al mismo tiempo y necesitan darse cuenta de que cada una repercute en las demás. Es decir, estos procesos están relacionados entre sí y son interdependientes.

Dado que las organizaciones existen por un objetivo concreto, entonces alguien debe definir ese objetivo y los medios para cumplirlo. Ese alguien es un gerente. Planificar abarca la definición de las metas de la organización, el establecimiento de una estrategia general para alcanzar esas metas y el desarrollo de una jerarquía minuciosa de los planes para integrar y coordinar las actividades. Establecer metas sirve para no perder de vista el trabajo que se hará y para que los miembros de la organización fijen su atención en las cosas más importantes.

Según el texto: Reyes Agustín (1987) administración de empresas, 24 reimpresión, editorial Limusa, México, que nos habla sobre procedimientos administrativos, encontramos.

Elementos que componen la administración

Planeación: es la base fundamental donde se determinan las actividades a desarrollarse y los resultados que se deben obtener en las operaciones de un futuro deseable, posible y probable.

Para una buena planeación es necesario un buen diagnóstico, objetivos bien definidos, selección de estrategias y criterios de evaluación.

Organización: es el ordenamiento de todas y cada una de las áreas de una institución, función que debe ser permanente porque permite lograr los resultados que se esperan.

Es necesario saber utilizar los espacios, tiempo, trabajo, recursos humanos y recursos financieros, para cumplir con el objetivo que tiene la institución educativa y de esta manera servir a la colectividad con efectividad.

Dirección: el liderazgo asumido por una persona que mediante la coordinación y guía delega en otras personas, tareas, funciones y en particular, el trabajo para desarrollarlo con responsabilidad y cumplimiento motivados, por alcanzar los objetivos como un equipo organizado. Para obtener los reconocimientos como un líder dirigente, por lo menos se debe tener las siguientes cualidades personales a saber:

- ✓ Comunicación
- ✓ Motivación
- ✓ Autoridad

Control: es quizás uno de los elementos más importantes del proceso administrativo, porque nos permite estar pendientes e informados de todos los pasos que se dieron, se están dando y se van a dar, dentro de la estructura interna y externa de la institución.

Es ejercido en cada espacio que fue planeado y al compararse con los resultados obtenidos, permite evaluarlos y de esta manera, encontrar las posibles soluciones a los ajustes de las metas preestablecidas en el plan.

Según el texto: AGUDELO CORTEZ, Oscar, “administración para todos”, sexta edición, editorial libre seccional, Cali, que nos habla sobre administración, encontramos.

Teorías administrativas

Clásica:

Aplicar los principios correctamente para que den buenos resultados.

Proactiva:

Anticipa lo que va a suceder.

De las relaciones humanas:

Las personas necesitan de motivación, estímulo, premios.

Neo clásica:

Es la clásica combinación con otras teorías y fundamentos. Establece resultados

De la burocracia:

Se la establece como un poder organizado.

Estructuralista:

Estructuras y niveles de jerarquías con sus funciones respectivas. La línea de mando tiene que respetarse.

Del comportamiento:

Explica que los tipos de organización están de acuerdo al comportamiento humano.

X = desorganizados

Y = motivación

De sistemas:

Sistemas que están dentro de otro sistema (ministerio de educación, dirección de educación, colegios, cursos).

De contingencia:

Nada es absoluto, es circunstancial, eventual, ante este se da la reactiva.

Escenario:

- Que se puede lograr
- Como estoy ahora
- Lograr lo que quiero

Según la Secretaría de Evaluación y Programación Educativa del Ministerio de Educación y Cultura, que nos habla de los Proyecto Institucionales lo siguiente:

Procedimientos institucionales de las entidades educativas

En este marco y consiente de la necesidad de lograr acuerdos en los establecimientos escolares, como en cualquier otra organización, se intenta reflexionar para clarificar las convicciones y sus alcances; se trata de acordar y fijar propósitos, intenciones y también formas particulares de organizar el trabajo. Como consecuencia de esa construcción reflexiva, se acuerdan principios o criterios comunes de carácter didáctico, organizativo y orientador.

Las acciones que se desarrollan en las escuelas no se acaban en la didáctica, conviene mirar fuera del aula, hacia el funcionamiento de otros órganos y unidades cuya finalidad no se centra en la promoción directa de los procesos de enseñanza y de aprendizaje sino de facilitarlos y apoyarlos.

Los acuerdos son importantes y deben referirse también a todos los ámbitos o áreas de actividad institucional.

El PEI, por consiguiente, constituye una herramienta que, a manera de marco de y para la actuación recoge la explicitación de principios y de acuerdos que servirán para tomar, guiar y orientar coherentemente las decisiones que se tomen y las prácticas que las personas y los grupos desarrollan en la institución educativa.

En la actualidad, en el marco de la sociedad del conocimiento, se han de releer de nuevo los Procedimientos Educativos Institucionales. Su relectura implica una revisión crítica desde la escuela: de capacidades (como herramientas en una nueva sociedad), de los contenidos (que han de ser sintéticos, sistémicos para crear y producir mentes bien ordenadas) y de métodos (contenidos aplicados que desarrollan habilidades) y lógicamente de valores (como tonalidades afectivas en una sociedad humanista). Y ello supone situarnos con claridad en un nuevo paradigma que se denomina socio-cognitivo: una transición desde modelos conductistas de escuela y de la cultura (sociedad industrial) a modelos socio-cognitivos (sociedad del conocimiento).

En este contexto el Procedimientos Educativo Institucional juega un papel importante como una forma de socializar profesionalmente entre los profesores esta transición.

Las orientaciones generales:

Son el conjunto de principios y líneas de acción que asumen los miembros de una institución acerca de la educación en general y de la escuela en particular. Guían la vida cotidiana de las escuelas y son el marco a partir del cual derivan los demás componentes del PEI.

Con diferentes niveles de responsabilidad e implicancias, en su elaboración participan todos los miembros de la comunidad educativa.

Objetivos Generales:

"...incorporar en la programación curricular conocimientos ligados al contexto social cercano";

"...fomentar actividades que proyecten a la escuela hacia el exterior"

"...Promover la participación de instituciones de la comunidad en la escuela"

Estructura organizativa:

"definir un gobierno institucional participativo"

"configura una estructura flexible, abierta a la comunidad."

Programación curricular

¿Para qué? Y ¿Qué enseñar?

- Los objetivos generales del establecimiento y de cada uno de los ciclos.
- Los objetivos y contenidos de los años y espacios curriculares.

¿Cuándo enseñar?

- La secuenciación de los contenidos para cada ciclo, año y espacio curricular.
- Las orientaciones sobre la organización de los contenidos para cada una de las áreas.
- La secuenciación de objetivos terminales.

¿Cómo enseñar?

- Definición de criterios didácticos para la enseñanza en los distintos ciclos y áreas.
- Criterios de organización y distribución de los espacios y tiempos.
- Criterios para la selección y utilización de los diversos materiales curriculares.

¿Qué, cómo y cuándo enseñar?

- Criterios de promoción y egreso.

-Pautas y procedimientos de evaluación y certificación.

-Elaboración de pautas de seguimientos de los alumnos e informe a los padres.

Reglamento institucional

Establece los objetivos y líneas de acción que van a concretar en la Institución. Esto facilitará que las reglas, normas y procedimientos que la escuela elabore sean el reflejo de las necesidades y particularidades de la Institución.

En su elaboración se deben contemplar las unidades de la estructura organizativa, los recursos, las normas que regulan la convivencia y los procedimientos previstos para resolver situaciones imprevistas Debe:

- * Brindar un marco de referencia común para el funcionamiento de la escuela.
- * Agilizar el funcionamiento de las diferentes áreas, departamento y ámbitos de la Institución
- * Facilitar la toma de decisiones
- * Distribuir y delegar responsabilidades
- * Propiciar la participación de los miembros de la comunidad en la escuela
- * Unificar el uso y circulación de la información
- * Apoyar los procesos de evaluación institucional

* Definir las normas que guiaran la convivencia institucional.

Normas y principios de convivencia:

- órgano responsable: composición, competencias y funcionamiento.
- consejo de convivencia: composición, constitución orgánica, competencias, funcionamiento.
- del equipo docente: tipos de faltas, graduación de las sanciones, aplicación de sanciones.
- de los alumnos: tipos de faltas, graduación de las sanciones, aplicación de sanciones

Según la Versión 2.0 Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo de Diciembre de 2008, consultado en Manual de Procesos y Procedimientos se encontró

Manual de Procesos y Procedimientos

a. Manual: Un manual es una recopilación en forma de texto, que recoge en una forma minuciosa y detallada todas las instrucciones que se deben seguir para realizar una determinada actividad, de una manera sencilla, para que sea fácil de entender, y permita a su lector, desarrollar correctamente la actividad propuesta, sin temor a errores.

b. Proceso: Es la secuencia de pasos necesarios para realizar una actividad. Si al hablar del manual, decíamos que recopilaba las instrucciones para realizar una actividad, podemos definir de manera global que el manual es una recopilación de procesos.

c. Procedimiento: Para definirlo técnicamente, el procedimiento es “la gestión del proceso”. Es como cuando hablamos de administración y gestión administrativa; la administración es el conjunto de pasos y principios, y la gestión es la ejecución y utilización de esos principios.

El manual de procesos y procedimientos es más importante de lo que aparenta ser, ya que no es simplemente una recopilación de procesos, sino también incluye una serie de estamentos, políticas, normas y condiciones que permiten el correcto funcionamiento de la empresa. Los manuales de procedimientos, son comparables con la constitución política de nuestra patria, ya que al igual que en esta, el manual de procedimientos reúne la normas básicas (y no tan básicas) de funcionamiento de la empresa, es decir el reglamento, las condiciones, normas, sanciones, políticas y todo aquello en lo que se basa la gestión de la organización.

Para hablar de manera concreta, podríamos decir que en una empresa en donde no se aplique correctamente (o para nada) el uso de los manuales de procesos y procedimientos, se presentarán seguramente uno o varios síntomas mencionados aquí como los más comunes:

a. Confusión en las responsabilidades: Al no existir una definición y delimitación clara de las responsabilidades de cada departamento, no enfrentaremos a serios problemas de abuso de autoridad, irresponsabilidad e inclusive hostilidad entre departamentos y trabajadores, ya que si no hay nada definido, todo el mundo buscará el máximo de provecho con el mínimo esfuerzo (simulación de trabajo por ejemplo) y al momento de reclamos por incompetencia, todo el mundo le “echará la culpa al vecino”.

b. No habrá normas establecidas: Lo cual representa una grave desventaja en el uso de la autoridad frente a la incompetencia o irresponsabilidad de los trabajadores. Por ejemplo, el trabajador que llegue tarde, y si en el reglamento no especifica la hora de la llegada y la sanción por retrasos, el holgazán seguramente alegará falta de reglas, y dirá que “él no sabía”.

c. No hay un control eficaz de las actividades: El manual de procedimientos permite controlar de manera ágil todos los procesos y procedimientos que se llevan a cabo en la empresa, lo cual facilita la toma de correctivos en el momento de presentarse una falla, porque enumera uno a uno los pasos que se realizan, lo cual simplifica al máximo el proceso de búsqueda del factor deficiente (el que causa la falla) y corregirlo. Cuando este no es aplicado, los procesos son vistos como un solo paso, y si algo “sale mal” seguramente deberá optarse por cambiar todo el proceso.

d. No hay un procedimiento establecido: Podríamos referirnos a la administración científica de Taylor que en resumidas cuentas dice que al analizar el proceso de producción y aplicar la administración científica, se puede obtener el máximo de bienestar. Al no existir un procedimiento pre-establecido, (es decir al concepto de cada trabajador) habrá un gran desperdicio de recursos (unos trabajadores usarán demasiados y otros muy pocos) y una gran deficiencia en cuanto a efectividad (los distintos métodos utilizados por cada trabajador pueden no ser los más efectivos).

Características del manual

Estos manuales deben estar escritos en lenguaje sencillo, preciso y lógico que permita garantizar su aplicabilidad en las tareas y funciones del

trabajador. Deben estar elaborados mediante una metodología conocida que permita flexibilidad para su modificación y/o actualización mediante hojas intercambiables, de acuerdo con las políticas que emita la organización.

Los manuales de funciones, procesos y procedimientos deben contar una metodología para su fácil actualización y aplicación. El esquema de hojas intercambiables permite acondicionar las modificaciones sin alterar la totalidad del documento. Cuando el proceso de actualización se hace en forma automatizada, se debe dejar registrada la fecha, tipo de novedad, contenido y descripción del cambio, versión, el funcionario que lo aprobó, y el del que lo administra, entre otros aspectos.

Los manuales deben ser dados a conocer a todos los funcionarios relacionados con el proceso, para su apropiación, uso y operación. Las dependencias de la organización deben contar con mecanismos que garanticen su adecuada difusión. Los manuales deben cumplir con la función para la cual fueron creados; y se debe evaluar su aplicación, permitiendo así posibles cambios o ajustes. Cuando se evalúe su aplicabilidad se debe establecer el grado de efectividad de los manuales en las dependencias de la organización

Aplicación de los manuales

La existencia del manual de procesos en la configuración de la organización permite facilitar la adaptación de cada factor de la empresa (tanto de planeación como de gestión) a los intereses primarios de la organización. Identificamos las siguientes funciones básicas del manual de procesos:

- El establecimiento de objetivos
- La definición de políticas, guías, procedimientos y normas.
- La evaluación del sistema de organización.
- Las limitaciones de autoridad y responsabilidad.
- Las normas de protección y utilización de recursos.
- La aplicación de un sistema de méritos y sanciones para la administración de personal.
- La generación de recomendaciones.
- La creación de sistemas de información eficaces.
- El establecimiento de procedimientos y normas.
- La institución de métodos de control y evaluación de la gestión.
- El establecimiento de programas de inducción y capacitación de personal.
- La elaboración de sistemas de normas y trámites de los procedimientos.

Como podemos ver, los factores en los que influye el manual son de máxima importancia en la organización, y son fundamentales para la correcta gestión de la empresa.

Contenido del manual

El manual de procedimientos debe poseer en su contenido, los conceptos claros de: Misión, visión, estrategia, políticas, valores, principios, objetivos, funciones, productos o servicios.

Definición de conceptos

Manual de procedimientos: Los Manuales de Procedimientos son medios escritos valiosos para la comunicación, y sirven para registrar y

transmitir la información, respecto al funcionamiento de una organización; es decir, es un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, la información y/o las instrucciones de ejecución operativo-administrativa de la organización.

Además, El manual de procedimientos permite el establecimiento de un marco de actuación que fija límites (políticas) a través de una red de procesos y posibilita por medio de la descripción de procedimientos, dar soporte a la operación en pos de un mejor servicio, generando una abstracción del modelo real que entregará información que permitirá saber: “qué” es lo que cada ente está facultado y debe realizar; “cómo” se concreta una función o proceso con actividades y pasos; “quién” es responsable del desarrollo de las actividades; “dónde” están los puntos clave de control de cada procedimiento. Para así facilitar su supervisión, control, evaluación y mejora.

Proceso: Conjunto de actividades que interactúan y se relacionan a través de recursos, transformando entradas en salidas generando un resultado (producto) que satisface una o varias necesidades.

Recurso: Factor o insumo importado por el proceso que hace posible su ejecución.

Características de un proceso:

- Transforma las entradas en salidas mediante recursos que van agregando valor en su desarrollo.
- Cumple una función y es dinámico en el tiempo.

- Su finalidad o consecución está determinada por su resultado.
- Los procesos contienen un componente social que le conlleva a interactuar con otros procesos, el cual es análogo al comportamiento del ser humano.

Los procesos deben su accionar a satisfacer necesidades de los distintos clientes (internos y externos).

Procedimiento: Es la aplicación secuenciada de tareas con sus respectivas relaciones y que es específica en su ejecución (estática) el cual debe contar con un nivel de detalle que permita analizar sus posibles mejoras.

Características de un procedimiento:

Está definido en pasos secuenciales a los cuales se le denomina tarea o actividad. La secuencia de las tareas está normada y alineada a la estructura de la organización.

Su característica principal es el nivel de detalle que entrega de las acciones que se llevan a cabo.

“La transformación de entradas en salidas la llamamos proceso y la forma en que puede ser explicada su finalidad mediante su accionar, es lo que denominamos procedimiento”

Tarea: Es una actividad definida, que es cumplida por individuos. Las tareas son acciones específicas que contribuyen al cumplimiento de la misión de los requerimientos. Una tarea debe ser específica, decisiva y responder al QUE, como acción adicionadora de valor al producto que recibe como input y entrega como output.

Diagramas de flujo

Son la representación gráfica de las etapas de un proceso, obteniéndose una descripción detallada de cómo funciona el mismo, es útil en la investigación de oportunidades para la mejora continua de lo que se está haciendo, permitiendo establecer de forma clara los puntos sensibles del desarrollo del proceso, además su simbología simple permite establecer un estándar fácil de interpretar.

Dichos diagramas serán utilizados como herramientas de apoyo al entendimiento del procedimiento en su totalidad ya que el mismo establece el tipo de relaciones entre componentes de la organización y los flujos de información generados producto de la interacción de los mismos. La simbología a utilizar será la siguiente:

Conformación del manual

A) identificación

Este documento debe incorporar la siguiente información:

- ❖ Logotipo de la organización, Nombre oficial de la organización.
- ❖ Denominación y extensión. De corresponder a una unidad en particular debe anotarse el nombre de la misma.

- ❖ Lugar y fecha de elaboración.
- ❖ Número de revisión (en su caso).
- ❖ Unidades responsables de su elaboración, revisión y/o autorización.
- ❖ Clave de la forma. En primer término, las siglas de la organización, en segundo lugar las siglas de la unidad administrativa. Entre las siglas y el número debe colocarse un guión o un diagonal.

B) índice o contenido

Relación de los capítulos y páginas correspondientes que forman parte del documento.

C) prólogo y/o introducción

Exposición sobre el documento, su contenido, objeto, áreas de aplicación e importancia de su revisión y actualización. Puede incluir un mensaje de la máxima autoridad de las áreas comprendidas en el manual.

D) objetivos de los procedimientos

Explicación del propósito que se pretende cumplir con los procedimientos.

Los objetivos son uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria; simplificar la responsabilidad por fallas o errores; facilitar las labores de auditoría; la evaluación del control interno y su vigilancia; que tanto los empleados como sus jefes conozcan si el trabajo se está realizando adecuadamente; reducir los costos al aumentar la eficiencia general, además de otras ventajas adicionales.

E) áreas de aplicación y/o alcance de los procedimientos

Esfera de acción que cubren los procedimientos.

Dentro de la administración Municipal los procedimientos han sido clasificados, atendiendo al ámbito de aplicación en: Procesos macro-administrativos y procesos meso-administrativos o sectoriales, y subprocesos, y la unidad menor es la que denominamos tarea.

F) responsables

Unidades administrativas y/o puestos que intervienen en los procedimientos en cualquiera de sus fases, en ningún caso se deben apuntar nombres de personas, ya que lo que importa es la función del ejecutante, ya que no es un documento evaluativo de desempeño personal.

G) políticas o normas de operación

En esta sección se incluyen los criterios o lineamientos normativos de acción que se determinan en forma explícita para facilitar la cobertura de responsabilidad de las distintas instancias que participaban en los procedimientos.

Además deberán contemplarse todas las normas de operación que precisan las situaciones alternativas que pudiesen presentarse en la operación de los procedimientos. A continuación se mencionan algunos lineamientos que deben considerarse en su planteamiento:

Se definirán perfectamente las políticas y/o normas que circunscriben el marco general de actuación del personal, a efecto de que esté no incurra en faltas.

Los lineamientos se elaboran clara y concisamente, a fin de que sean comprendidos incluso por personas no familiarizadas con los aspectos administrativos o con el procedimiento mismo.

Deberán ser lo suficientemente explícitas para evitar la continua consulta a los niveles jerárquicos superiores.

H) formulario de registro. Formas impresas que se utilizan en un procedimiento, las cuales se intercalan dentro del mismo o se adjuntan como apéndices. En la descripción de las operaciones que impliquen su uso, debe hacerse referencia específica de éstas, empleando para ello números indicadores que permitan asociarlas en forma concreta. También se pueden adicionar instructivos para su llenado.

Fundamentos educativos

PARA NÉRICE, I., (1992).La educación es un proceso que tiende a capacitar al individuo para actuar conscientemente frente a nuevas situaciones de la vida, aprovechando la experiencia anterior y teniendo en cuenta la integración, la continuidad y los progresos sociales. Todo ello de acuerdo con la realidad de cada uno, de modo que sean atendidas las necesidades individuales y colectivas.(PÁG. 19)

Este fundamento manifiesta que la educación es la acción de desarrollar y perfeccionar las actitudes y facultades intelectuales que son susceptibles de cambio en el hombre.

Fundamentos sociológicos

Para Villarroel, J., (1995) “Cualquier intento educativo debe tener en cuenta los aspectos sociales, económicos y culturales del medio en que desarrolla su acción”.

Se refiere a los aspectos que tiene que ver con la vida misma de nuestras sociedades, a saber: ambiente ecológico, rasgos culturales, organización política, modos y relaciones de producción, manifestaciones religiosas, diversidad étnica, valores y actitudes. Todos ellos juegan un papel decisivo no sólo en el ambiente inmediato (en el salón de clases y la institución educativa, sino a un contexto más amplio como el familiar y comunitario). **(Pág. 104)**

Los fundamentos sociológicos sirven para tomar en cuenta a los diferentes indicadores que permitan mejorar el ambiente organizacional de la institución.

Esta teoría explica que la información que recepta la persona en su esquema mental modifica y transforma sus estructuras y que al mismo tiempo una vez modificadas permiten la realización de nuevos conocimientos de mayor riqueza y complejidad.

Fundamentos Administrativos

http://teoria-administrativas-2012.blogspot.com/p/fundamentacion_28.html

La administración se puede definir como “Proceso cuyo objeto es la coordinación eficaz y eficiente de los recursos de un grupo social para lograr sus objetivos con la máxima productividad.”

Los administradores desempeñan las funciones de planeación, organización, integración de personal, dirección y control. La administración es una actividad esencial en todos los niveles organizacionales, sin embargo, las actividades administrativas requeridas varían en cada nivel organizacional. La meta de los organizadores es crear un superávit y ser productivos; esto es, conseguir una relación favorable de productos-insumos en un periodo específico y con la debida consideración de la calidad.

Como práctica, la administración es un arte; los conocimientos organizados acerca de la administración son una ciencia. El desarrollo de la teoría administrativa supone la elaboración de conceptos, principio y técnicas. La organización es un sistema abierto que opera e interactúa con el ambiente. El enfoque de sistemas de la administración abarca los insumos del ambiente externo y los reclamantes, el proceso de la transformación, el sistema de la comunicación, factores externos, productos y la revitalización del sistema.

2.2 POSICIONAMIENTO TEÓRICO

La necesidad de visualizar “la organización como una unidad social grande y compleja, en donde interactúan grupos sociales” que comparten algunos de los objetivos de la organización, prima como base de sustentación para la realización de la siguiente investigación.

La teoría administrativa **DE LAS RELACIONES HUMANAS:** en donde las personas necesitan de motivación, estímulo, premios. Con una visión crítica de la organización formal; enfocada su atención a los usuarios internos y externos de la institución y hacia la organización desde el punto de vista de su estructura de su funcionamiento y de los

medios que utiliza para lograr sus objetivos. Se distingue de otros colegios porque trata de combinar la estructura formal con aspectos del comportamiento humano y con la conexión de la organización con todo el sistema social. Esta teoría considera los niveles, jerarquías y se delimitan roles, funciones, responsabilidades, mismas que se encuentran en los departamentos de la institución educativa.

2.3 GLOSARIO DE TÉRMINOS.

Administración:

Pasosa seguirse para cumplir con los objetivos institucionales, optimizando recursos. Proceso para conseguir que se hagan las cosas con eficiencia y eficacia, a través de otras personas y junto con ellas.

Actividad:

Conjunto de tareas que permiten obtener un subproducto para contribuir a generar un resultado al final del proceso, que generan valor agregado al mismo. Cada actividad consta de uno o más procedimientos.

Capacidad de una entidad:

Aptitud de una entidad, sistema o proceso para realizar un producto o prestar un servicio que cumple los requisitos para ese producto o servicio.

Código:

Identificación numérica o alfanumérica que se asigna a un documento para diferenciarlo de los demás de la organización, dándole un carácter único.

El código responde a un formato acordado consensualmente, es asignado por una autoridad competente dentro de la empresa.

Dirigir:

Incluye motivar a los empleados, orientar las actividades de otros, elegir el canal más eficaz de comunicación y resolver los conflictos que se presenten

Controlar:

El proceso de vigilar el desempeño, compararlo con las metas y corregir todas las desviaciones sustantivas

Diagrama de flujo:

Representación gráfica de los procedimientos de cada actividad.

Efectividad:

Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

Eficacia:

Grado en el que se realiza las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia:

Relación entre los resultados y los recursos utilizados.

Entidades:

Entes de la rama ejecutiva del poder público y otros prestadores de servicios cubiertos bajo la Ley 872 de 2003.

Gestión:

Hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera.

Manual de procesos y procedimientos:

Documento que tiene por objeto definir y unificar los procesos, actividades y procedimientos generales que se llevan a cabo en la Entidad para su aplicación.

Mejora continua:

Acción permanente y sistemática que se realiza sobre todos y cada uno de los procesos de innovación o estratégicos, misionales o de valor, de apoyo y de evaluación con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño general de la institución.

Organizar:

Incluye determinar qué tareas serán llevadas a cabo, cómo se realizarán, quién las ejecutará, cómo estarán agrupadas, quién depende de quién y dónde se tomarán las decisiones.

Planificación de la calidad:

Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados, para cumplir los objetivos de la calidad

Procedimiento:

“Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso”.

Proceso:

“Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”.

Producto:

Resultado de una tarea, un proceso o conjunto de procesos.

Proveedor:

Proceso, organización o persona que proporciona un producto y/o servicio.

Responsable:

Persona y/o dependencia encargada de ejecutar la actividad.

Responsabilidad:

Derecho natural u otorgado a un individuo en función de su competencia para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho.

Sistema de gestión de calidad:

Herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades. Está enmarcado en los Planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades.

Tarea:

Operación mínima que con otras de la misma especie, en secuencia conjunta, conforman un procedimiento dentro de un proceso.

2.4. SUBPROBLEMAS

¿Un diagnóstico de los procedimientos administrativos ayudará a determinar las principales falencias institucionales del Instituto Superior Tecnológico De Artes Plástica “Daniel Reyes”?

Para lograr un buen diagnóstico sobre los procedimientos administrativos hemos utilizado métodos de investigación como son las encuestas mediante las cuales se pudo determinar el problema que es: El Instituto Superior Tecnológico de Artes Plásticas “Daniel Reyes” no cuenta con el Manual de Procedimientos Administrativos lo que ha hecho que el

personal que labora en la institución no tenga claras las actividades y la secuencia que hay que seguir para cumplir cada una de ellas

¿La fundamentación teórica de los procedimientos administrativos institucionales servirá para mejorar las actividades del establecimiento?

Si porque al establecer las bases teóricas para el desarrollo de la investigación, se expone el pensamiento de varios autores, respecto a los componentes del problema y a la propuesta de solución y servirá como fuente consulta para satisfacer las dudas en cuanto términos relacionados con la administración y al manejo del manual.

¿Un manual de gestión administrativa lograra mejorar los procedimientos administrativos?

El Manual de Procedimientos Administrativos para el Colegio será de mucha utilidad ya que en este se detalla los procesos administrativos que se deben seguir para el cumplimiento de las mismas, logrando con esto que se ahorren recursos ya que se evita la pérdida de tiempo y en muchas ocasiones la duplicidad de funciones en el personal.

¿El conocimiento y dominio del manual permitirá mejorar los procesos administrativos?

Si porque mediante la socialización del manual se logró que tanto el personal docente, administrativo y estudiantes tengan claro el significado de la simbología utilizada en el manual y los procesos que debe seguir en cada departamento de esta manera el personal cumplirá sus funciones de acuerdo a su cargo y sin pérdida de tiempo y servirá de guía para tener claro cómo realizar los procesos administrativos.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación se ubicó dentro de lo descriptivo puesto que constituye el desarrollo de una propuesta, encaminada a brindar solución a un problema de la eficiencia de las acciones académico administrativas del Instituto Superior de Artes Plásticas “Daniel Reyes”

El trabajo investigativo se sustentó en la modalidad de investigación de campo, de carácter descriptivo, que permitió determinar la necesidad y la factibilidad de realizar la siguiente investigación para el Instituto Superior de Artes Plásticas “Daniel Reyes”

El proceso de investigación se desarrolló sobre la base de las siguientes fases:

3.2 MÉTODOS

El Método Analítico-Sintético.- Que posibilitó descomponer el problema en sus componentes; y analizar su interacción que determinara la deficiencia en la gestión administrativa; y a la vez, se reunió la solución de esos elementos.

El Método Inductivo-Deductivo.- Se logró inferir de todo el proceso de la investigación; y en la elaboración del marco teórico, la relación existente entre los hechos particulares con el problema de estudio; así como la interpretación del diagnóstico en función de generalizaciones.

Documental.- Por trabajar con documentación que permitió la elaboración del manual de procedimientos.

Descriptivo.- Porque se conoció la forma de información del cliente interno y externo; el ingreso, egreso, control y archivo de correspondencia que se utiliza en el departamento de secretaria del Instituto Superior de Artes Plásticas “Daniel Reyes” Permitted identificar en qué nivel de conocimiento, capacitación y práctica, se encuentra el personal docente y administrativo.

De campo.- Al asistir al Instituto Superior de Artes Plásticas “Daniel Reyes” lugar de la investigación, se constató el procedimiento utilizado para tramitar la correspondencia y los mecanismos que utilizan para otorgar información.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

La información se recolectó mediante la técnica de la encuesta integrada por un cuestionario de 10 ítems, elaborados para los administrativos, estudiantes y padres de familia del Instituto Superior de Artes Plásticas “Daniel Reyes” obteniendo datos que sirvieron como referencia para conocer cómo se desarrolla el proceso administrativo del plantel.

3.4. POBLACIÓN

La información fue direccionada y específica, constituida por el personal administrativo, estudiantes y padres de familia que forman parte de la comunidad educativa. Tuvo como finalidad obtener resultados veraces y confiables, para lo cual se aplicó el cálculo de la muestra.

**CUADRO DE POBLACIÓN DE FUNCIONARIOS DEL
Instituto Superior de Artes Plásticas “Daniel Reyes”**

Dependencias	Personal	Muestra
Rector(a)	1	
Vicerrector(a)	1	
Inspectores	3	
Docentes	39	
Departamento de orientación	1	
Departamento medico	1	
Departamento odontológico	1	
Secretarias	2	
Conserjes	3	
TOTAL	52	

NOTA: En la investigación participan todos los funcionarios

**CUADRO DE POBLACIÓN DE USUARIOS DEL
I.S.T.A.P “Daniel Reyes”**

Representantes legales	415
Estudiantes	420
TOTAL	835

3.5. Muestra

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

n = tamaño de la muestra

PQ = varianza de la población, valor constante = 0.25

N = población / universo

(N - 1) = corrección geométrica, para muestras grandes 30

E = margen de error estadísticamente aceptable:

0.02 = 2 % (mínimo)

0.3 = 30% (máximo)

0.05 = 5% (recomendado en educación)

K = coeficiencia de corrección de error, valor constante = 2

Fracción muestral (de cada establecimiento)

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

m = Fracción muestral

n = Muestra

N = Población / universo

E = Estado (población de cada establecimiento)

$$\frac{835 \cdot 0.25}{(835-1) \frac{(0.06)^2}{2^2} + 0.25}$$

$$n = \frac{208.7}{1.0006}$$

$$n = \frac{208}{835}$$

$415 * 0.2491 = 103$
 $420 * 0.2491 = 104.6 \approx 105$

CUADRO DE MUESTRA DE USUARIOS

Representantes legales	103
Estudiantes	105
TOTAL	208

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS ESTUDIANTES DE LA INSTITUCIÓN.

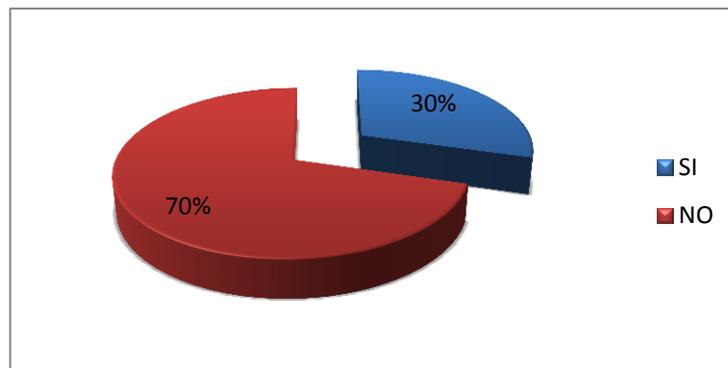
- 1) ¿Conoce usted si la Institución cuenta con un Manual de y Procedimientos Administrativos?

Cuadro N° 1

INDICADORES	FRECUENCIA	%
SI	31	30,00%
NO	74	70,00%
TOTAL	105	100%

CONOCIMIENTO DE LA EXISTENCIA DE UN MANUAL DE FUNCIONES

Gráfico Nro. 1



Fuente: Encuestas
Elabora por: Las autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Al preguntar si conocen sobre la existencia de un Manual de Procedimientos Administrativos en el Instituto Superior de Artes Plásticas “Daniel Reyes”, la mayoría de los encuestados dice que desconoce, esto se debe a que en la Institución no cuentan con este instrumento indispensable para la correcta organización de la misma.

2) ¿Cómo calificaría usted la creación de un Manual de procedimientos administrativos para la Institución?

Cuadro Nº 2

INDICADORES	FRECUENCIA	%
MUY IMPORTANTE	56	53,33%
IMPORTANTE	44	41,90%
POCO IMPORTANTE	3	3%
NADA IMPORTANTE	2	1,90%
TOTAL	105	100%

IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE FUNCIONES

Gráfico Nro. 2



Fuente: Encuestas
Elabora por: Las autoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

La mayoría de los estudiantes que fueron encuestados manifiestan que es muy importante la implementación del Manual de Procedimientos Administrativos, seguidos de un porcentaje que dice que es importante, lo cual motiva a continuar con el trabajo ya que es un instrumento que va a ser de mucha utilidad para la Institución.

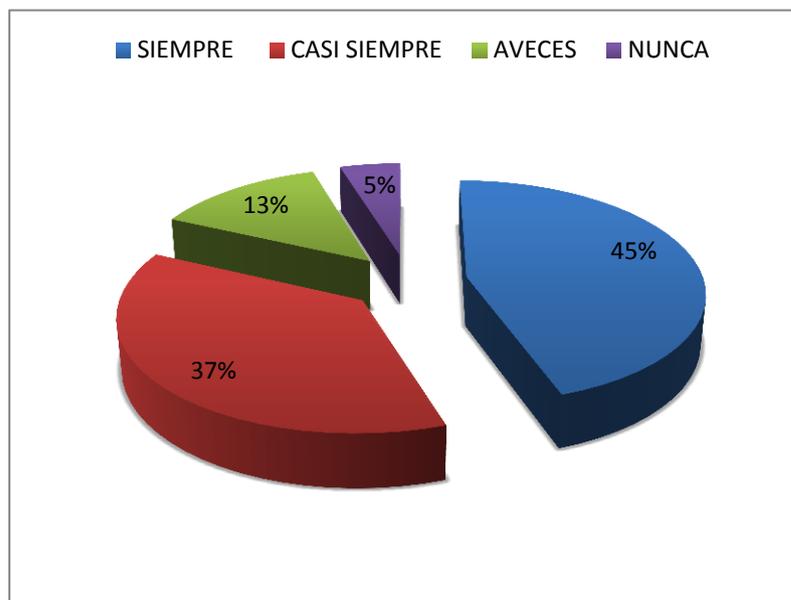
- 3) Están previamente establecidos los requisitos y pasos a seguirse cuando tiene que realizar un trámite dentro de la Institución?

Cuadro Nº 3

INDICADORES	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	47	44,76
CASI SIEMPRE	39	37,14
AVECES	14	13,33
NUNCA	5	4,76
TOTAL	105	100%

TRÁMITE DENTRO DE LA INSTITUCIÓN

Gráfico Nro. 3



Fuente: Encuestas
Elabora por: Las autoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la encuesta realizada a los estudiantes del Instituto Superior de Artes Plásticas “Daniel Reyes” la mayoría manifiesta que dentro de la Institución siempre se encuentran definidos los requisitos y pasos para realizar los trámites, seguidos por un porcentaje que manifiesta que solo a veces se encuentran definidos los pasos y requisitos, sin embargo es importante normalizar y regular todo esto en un documento.

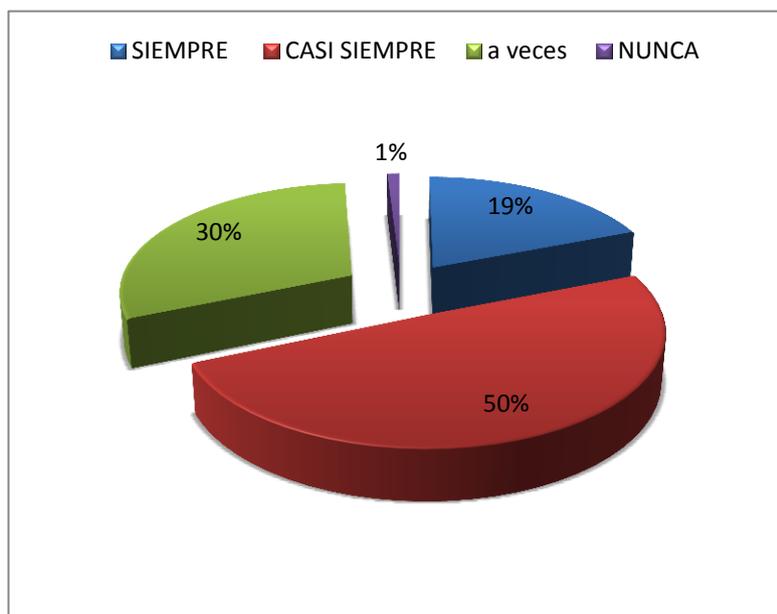
4) ¿Los trámites en la institución los realiza con facilidad y efectividad?

Cuadro Nº 4

INDICADORES	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	20	19,05%
CASI SIEMPRE	52	49,52%
AVECES	32	30,48%
NUNCA	1	0,95%
TOTAL	105	100%

TRÁMITES EN LA INSTITUCIÓN

Gráfico Nro. 4



Fuente: Encuestas
Elabora por: Las autoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En cuanto a la realización de trámites , la mayoría de los encuestados manifiestan que a veces es fácil, seguido por un bajo porcentaje que dice que siempre es fácil, esto se debe a que no cuentan con un manual de procedimientos que regule los pasos y los requisitos necesarios para la realización de cualquier trámite dentro de la Institución.

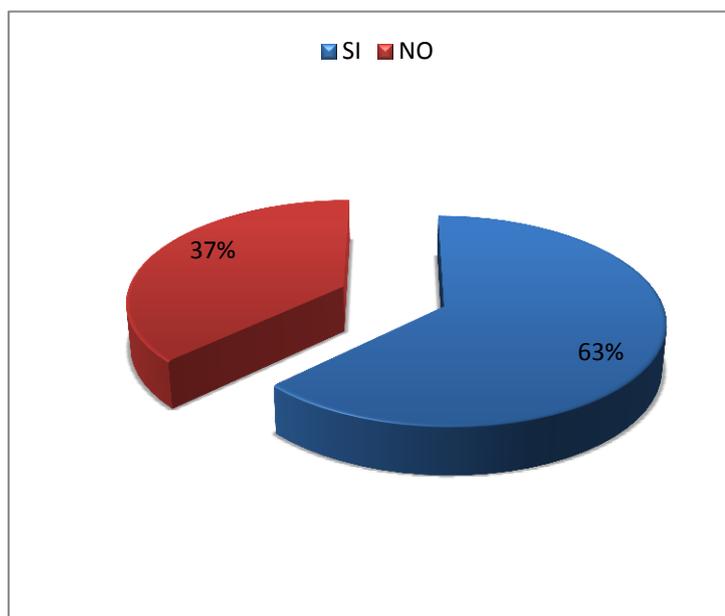
5) ¿Considera usted que el personal que labora en la institución tiene bien definidas sus tareas?

Cuadro Nº 5

INDICADORES	FRECUENCIA	%
SI	66	62,86%
NO	39	37,14%
TOTAL	105	100%

DEFINICIÓN DE TAREAS

Gráfico Nro. 5



Fuente: Encuestas

Elabora por: Las autoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Al preguntar si el personal que labora en la Institución tiene bien definidas sus tareas, el mayor porcentaje dice que si tienen definidas sus tareas, seguidas en menor porcentaje por quienes manifiestan que no las tienen definidas, esto se debe a que los estudiantes desconocen de la existencia de un documento que norme esto y se limitan únicamente a realizar sus trámites.

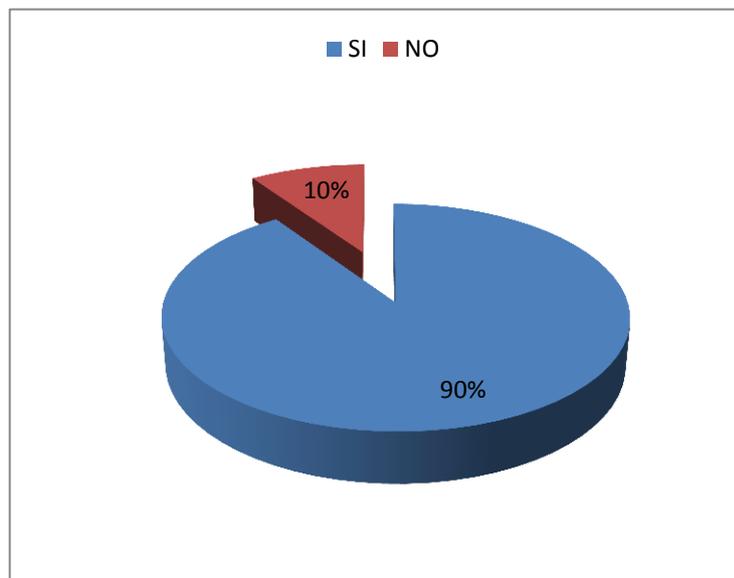
6) ¿Le gustaría contar con un manual de procedimientos administrativos que le orienten las actividades a desarrollarse en la institución?

Cuadro Nº 6

INDICADORES	FRECUENCIA	%
SI	95	90,48%
NO	10	9,52%
TOTAL	105	100%

ORIENTAR ACTIVIDADES

Gráfico Nro. 6



Fuente: Encuestas
Elabora por: Las autoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la encuesta realizada a la población de estudiantes del Instituto Superior de Artes Plásticas “Daniel Reyes”, la mayoría manifiesta que dentro de la Institución les gustaría contar con un manual de procedimientos administrativos que orienten las actividades a desarrollarse en la institución, seguidos por un porcentaje que manifiesta que no les gustaría, sin embargo es importante normalizar y regular todo esto en un documento.

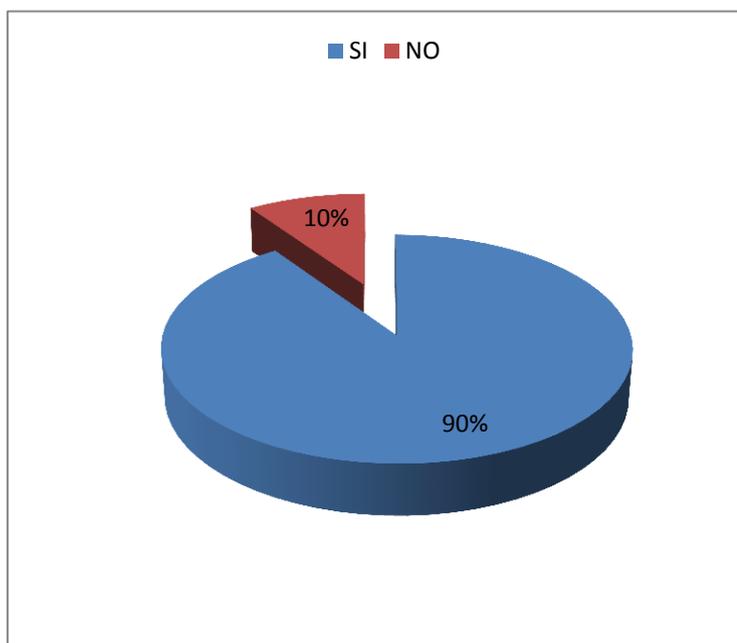
7) ¿Le gustaría contar con un manual de procedimientos que optimice recursos al realizar los trámites en la institución?

Cuadro Nº 7

INDICADORES	FRECUENCIA	%
SI	97	92,38%
NO	8	7,62%
TOTAL	105	100,00%

OPTIMIZAR RECURSOS

Gráfico Nro. 7



Fuente: Encuestas
Elabora por: Las autoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la encuesta realizada a la población de estudiantes del ISTAP Instituto Superior de Artes Plásticas “Daniel Reyes”, la mayoría manifiesta que dentro de la Institución les gustaría contar con un manual de procedimientos administrativos que optimice recursos al realizar los trámites en la institución, seguidos por un porcentaje que manifiesta que no les gustaría.

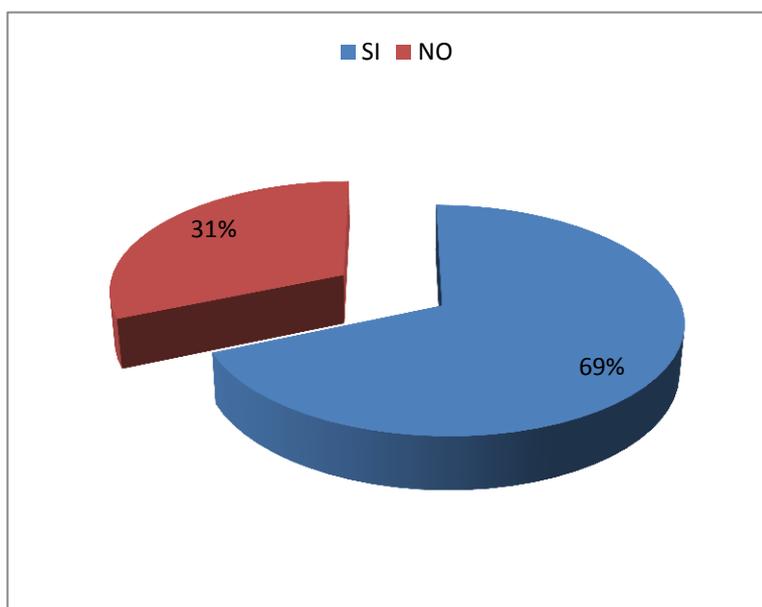
8) ¿Cree usted que están claramente definidas las funciones y responsabilidades de todos los puestos, líneas de autoridad y niveles jerárquicos dentro de la institución?

Cuadro Nº 8

INDICADORES	FRECUENCIA	%
SI	72	68,57%
NO	33	31,43%
TOTAL	105	100,00%

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

Gráfico Nro. 8



Fuente: Encuestas
 Elabora por: Las autoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la encuesta realizada a la población de estudiantes del Instituto Superior de Artes Plásticas “Daniel Reyes” la mayoría manifiesta que dentro de la Institución si están claramente definidas las funciones y responsabilidades de todos los puestos, líneas de autoridad y niveles jerárquicos seguidos por un porcentaje que manifiestan que no lo están, por lo que es importante normalizar y regular todo esto en un documento.

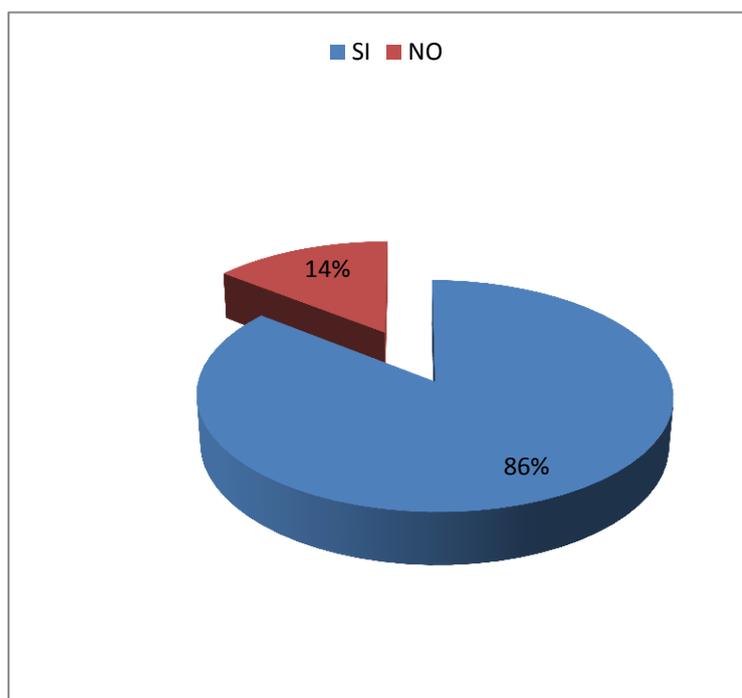
9) ¿le gustaría contar con procedimientos administrativos que ahorren tiempo en el desempeño de sus actividades dentro de la institución?

Cuadro N° 9

INDICADORES	FRECUENCIA	%
SI	90	85,71%
NO	15	14,29%
TOTAL	105	100%

AHORRO DE TIEMPO EN DESEMPEÑO DE ACTIVIDADES

Gráfico Nro. 9



Fuente: Encuestas
Elabora por: Las autoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la encuesta realizada a la población de estudiantes la mayoría manifiesta que le gustaría contar con procedimientos administrativos que ahorren tiempo en el desempeño de sus actividades dentro de la institución, seguidos por un porcentaje que manifiesta que no les gustaría.

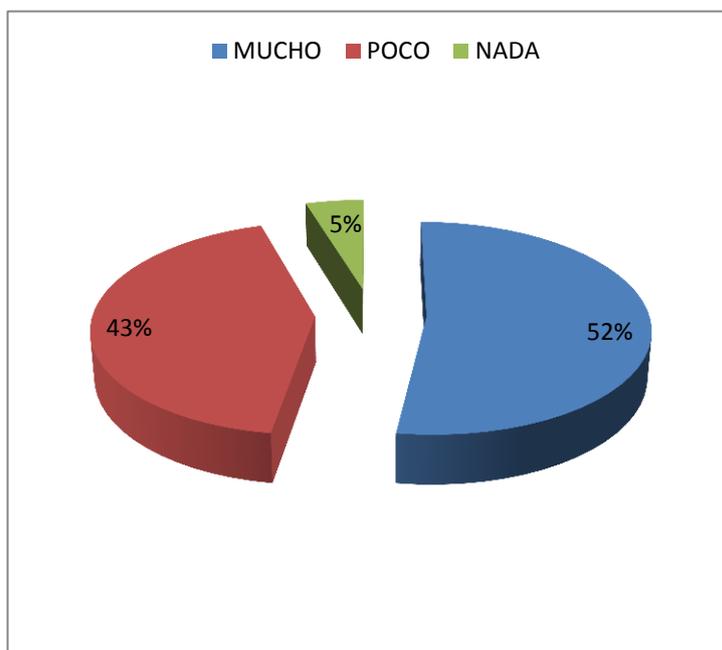
10) ¿Está usted satisfecho con la organización administrativa actual de la institución?

Cuadro Nº 10

INDICADORES	FRECUENCIA	%
MUCHO	55	52,38%
POCO	45	42,86%
NADA	5	4,76%
TOTAL	105	100%

ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA

Gráfico Nro. 10



Fuente: Encuestas
Elabora por: Las autoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Al preguntar si están satisfechos con la organización administrativa actual de la institución la mayoría dice que mucho, seguidas en menor porcentaje por quienes manifiestan que poco, esto se debe a que los estudiantes desconocen de la existencia de un documento que norme todo esto.

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS DOCENTES Y ADMINISTRATIVOS DE LA INSTITUCIÓN.

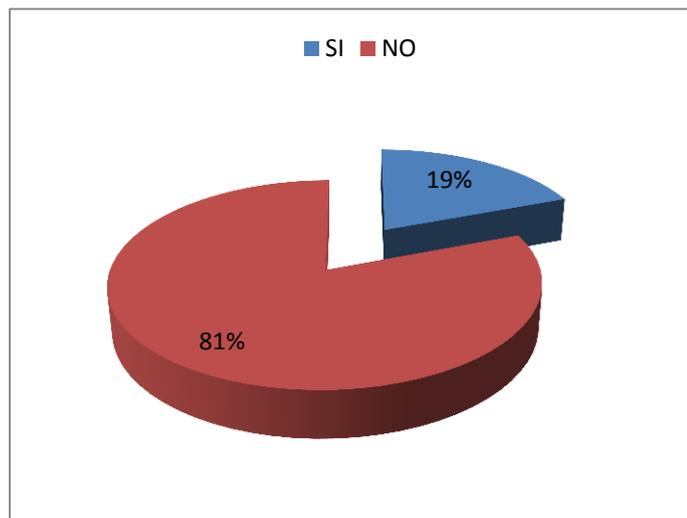
1) ¿Conoce usted si la institución cuenta con un Manual de Procedimientos Administrativos?

Cuadro Nº 1

INDICADORES	FRECUENCIA	%
SI	10	19,23
NO	42	80,77
TOTAL	52	100,00

CONOCIMIENTO DE LA EXISTENCIA DE UN MANUAL DE FUNCIONES

Gráfico Nro. 1



Fuente: Encuestas
Elabora por: Las autoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Al preguntar si conocen sobre la existencia de un Manual de Procedimientos Administrativos en el Instituto Superior de Artes Plásticas “Daniel Reyes”, la mayoría de los encuestados dice que desconoce, esto se debe a que en la Institución no cuentan con este instrumento indispensable para la correcta organización de la misma.

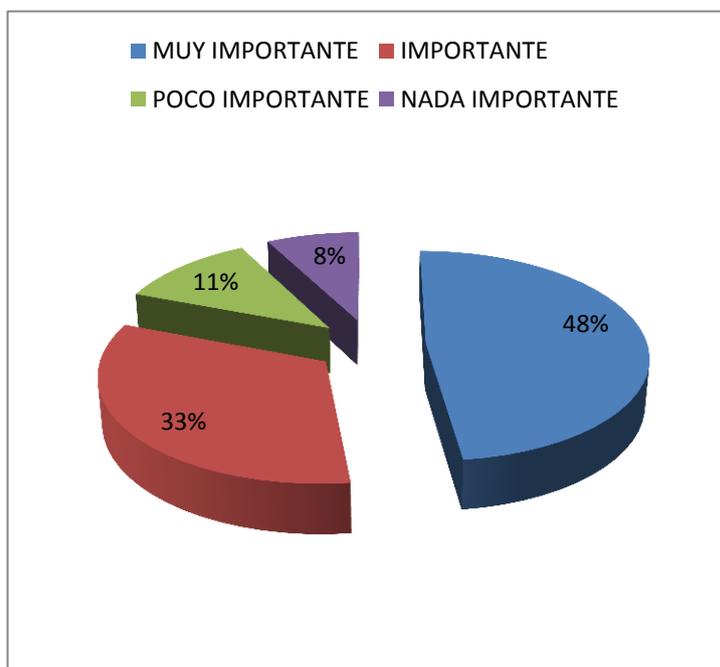
2) ¿Cómo calificaría usted la implementación de un Manual de procedimientos administrativos para la Institución?

Cuadro Nº 2

INDICADORES	FRECUENCIA	%
MUY IMPORTANTE	25	48,08
IMPORTANTE	17	32,69
POCO IMPORTANTE	6	11,54
NADA IMPORTANTE	4	7,69
TOTAL	52	100,00

IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE FUNCIONES

Gráfico Nro. 2



Fuente: Encuestas
Elabora por: Las autoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Los docentes que fueron encuestados manifiestan que es muy importante la implementación del Manual de Procedimientos Administrativos, seguidos de un porcentaje que dice que es importante, lo cual motiva a continuar con el trabajo ya que es un instrumento que va a ser de mucha utilidad para la Institución.

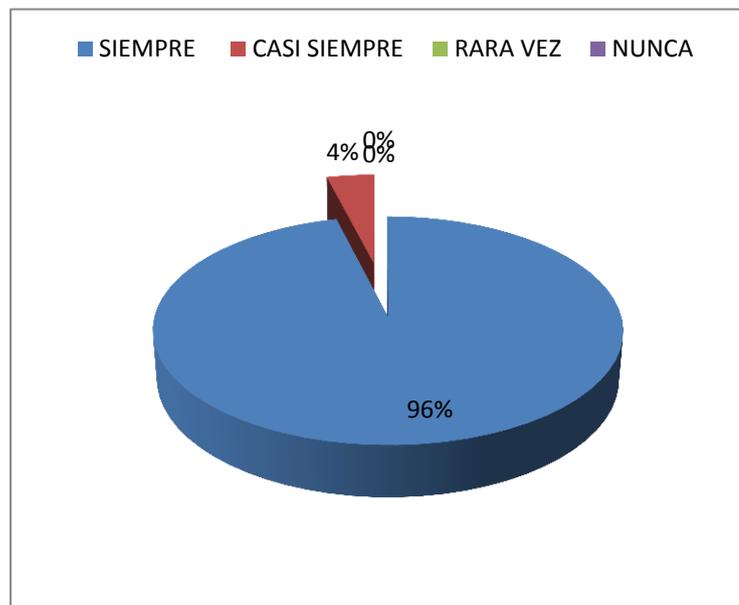
3) ¿Le gustaría contar con procedimientos administrativos que asignen funciones claras y precisas?

Cuadro N° 3

INDICADORES	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	49	94,23
CASI SIEMPRE	2	3,85
RARA VEZ	0	0,00
NUNCA	0	0,00
TOTAL	51	98,08

ASIGNACIÓN DE FUNCIONES

Gráfico Nro.3



Fuente: Encuestas
Elabora por: Las autoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la encuesta realizada a los Docentes del Instituto Superior de Artes Plásticas “Daniel Reyes” la mayoría manifiesta que les gustaría contar con procedimientos que les asignen funciones claras y precisas dentro de la Institución lo cual motivara a continuar con el trabajo ya que es un instrumento útil para la Institución.

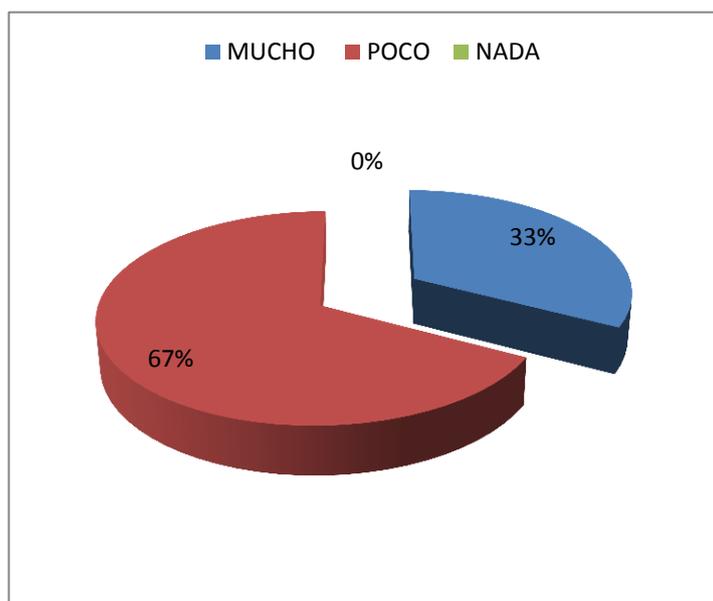
4) ¿Conoce con detalles cuáles son sus funciones, y los procedimientos que se deben seguir para cumplirlas?

Cuadro Nº 4

INDICADORES	FRECUENCIA	%
MUCHO	17	32,69
POCO	35	67,31
NADA	0	0,00
TOTAL	52	100,00

TRÁMITE DENTRO DE LA INSTITUCIÓN

Gráfico Nro. 4



Fuente: Encuestas
Elabora por: Las autoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la encuesta realizada a los docentes del Instituto Superior de Artes Plásticas “Daniel Reyes” la mayoría manifiesta que conocen poco de los procedimientos y funciones que deben seguir dentro de la Institución, seguidos por un porcentaje que manifiesta que si conocen poco de los procedimientos y funciones que deben.

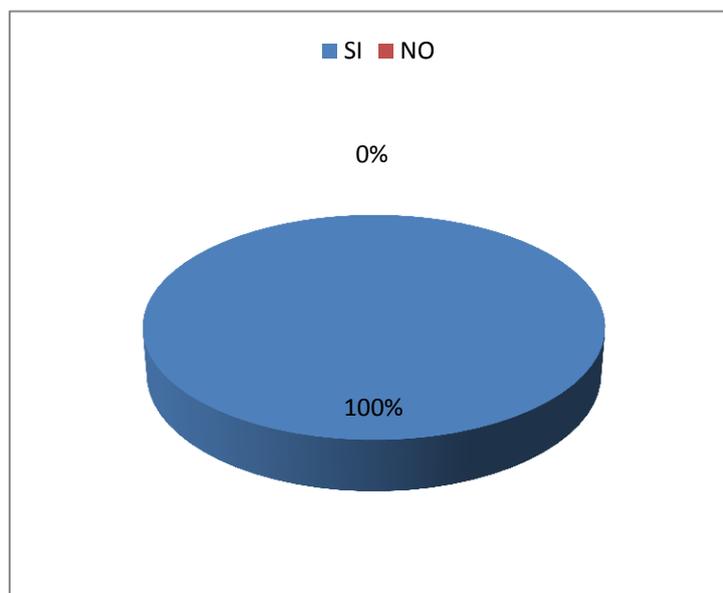
- 5) ¿le gustaría contar con un manual de procedimientos administrativos que le oriente las actividades a desarrollarse en la institución?

Cuadro N° 5

INDICADORES	FRECUENCIA	%
SI	52	100,00
NO	0	0,00
TOTAL	52	100,00

Gráfico Nro. 5

ORIENTAR ACTIVIDADES



Fuente: Encuestas

Elabora por: Las autoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la encuesta realizada a la población de docentes del Instituto Superior de Artes Plásticas “Daniel Reyes”, la mayoría manifiesta que dentro de la Institución les gustaría contar con un manual de procedimientos administrativos que orienten las actividades a desarrollarse en la institución, ya que es importante normalizar y regular todo esto en un documento.

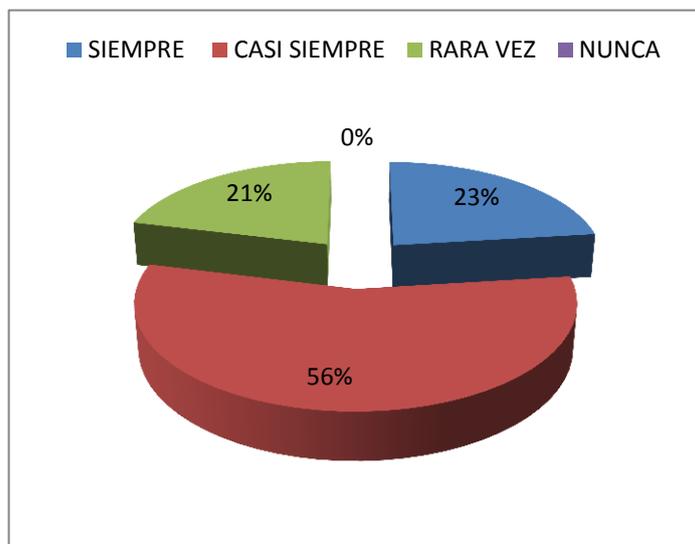
6) ¿Considera usted que el personal que labora en la institución tiene bien definidas sus tareas?

Cuadro Nº 6

INDICADORES	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	12	28,85
CASI SIEMPRE	29	51,92
RARA VEZ	11	19,23
NUNCA	0	0,00
TOTAL	52	100,00

TAREAS DEFINIDAS

Gráfico Nro. 6



Fuente: Encuestas
Elabora por: Las autoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Al realizar la encuesta sobre si tienen bien definidas las tareas la mayoría de los encuestados manifiestan que casi siempre, seguido por un bajo porcentaje que dice que siempre y rara vez esto se debe a que no cuentan con un manual de procedimientos que regule los pasos y los requisitos necesarios para la realización de cualquier trámite dentro de la Institución.

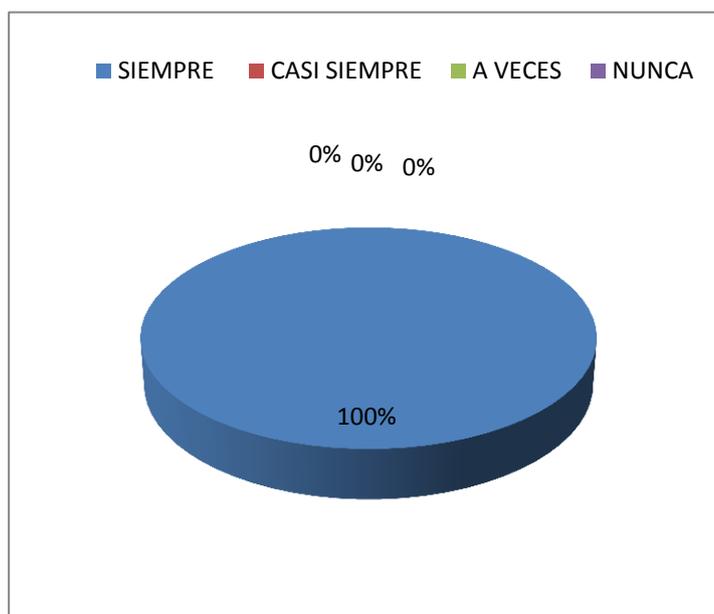
7) ¿Aceptaría contar con un manual que le ayude a optimizar recursos al realizar actividades que estén correspondientes a su cargo?

Cuadro Nº 7

INDICADORES	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	52	100,00
CASI SIEMPRE	0	0,00
RARA VEZ	0	0,00
NUNCA	0	0,00
TOTAL	52	100,00

OPTIMIZAR RECURSOS

Gráfico Nro. 7



Fuente: Encuestas
Elabora por: Las autoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la encuesta realizada a los docentes del Instituto Superior de Artes Plásticas “Daniel Reyes”, la mayoría manifiesta que dentro de la Institución les gustaría contar con un manual de procedimientos administrativos que optimice recursos al realizar los trámites en la institución, seguidos por un porcentaje que manifiesta que no les gustaría.

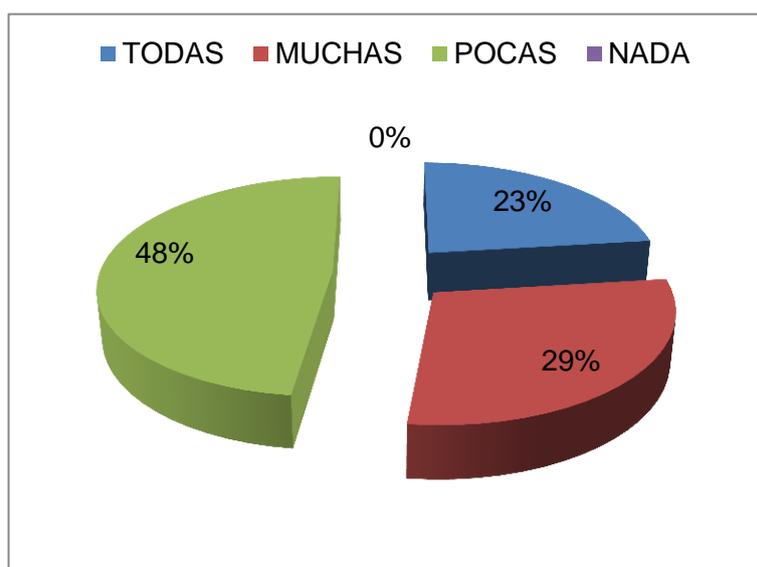
8) ¿Están claramente definidas las funciones y responsabilidades de todos los puestos, líneas de autoridad y niveles jerárquicos?

Cuadro Nº 8

INDICADORES	FRECUENCIA	%
TODAS	12	23,08
MUCHAS	15	28,85
POCAS	25	48,08
NADA	0	0,00
TOTAL	52	100,00

DEFINICIÓN DE LAS FUNCIONES

Gráfico Nro. 8



Fuente: Encuestas
Elabora por: Las autoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la encuesta realizada a los docentes del Instituto Superior de Artes Plásticas “Daniel Reyes”, la mayoría manifiesta que pocas ocasiones están claramente definidas las funciones y responsabilidades de todos los puestos, líneas de autoridad y niveles jerárquicos de la Institución, seguidos por un porcentaje que manifiesta que si están definidas las funciones.

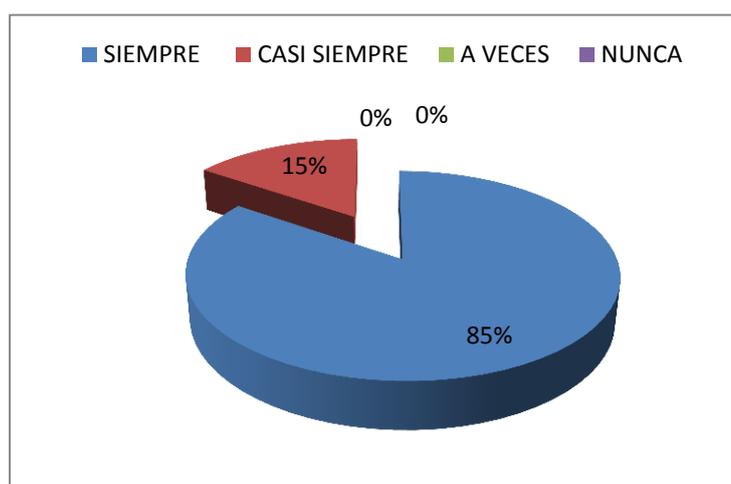
9) ¿Le gustaría contar con procedimientos administrativos que le ahorren tiempo en el desempeño de sus actividades dentro de la institución?

Cuadro N° 9

INDICADORES	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	44	84,62
CASI SIEMPRE	8	15,38
RARA VEZ	0	0,00
NUNCA	0	0,00
TOTAL	52	100,00

PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS QUE LE AHORREN TIEMPO

Gráfico Nro. 9



Fuente: Encuestas
Elabora por: Las autoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la encuesta realizada a los docentes del Instituto Superior de Artes Plásticas “Daniel Reyes” la mayoría manifiesta que siempre les gustaría contar con procedimientos administrativos que le ahorren tiempo en el desempeño de sus actividades dentro de la institución dentro de la Institución siempre, y un porcentaje muy bajo que manifiesta que casi siempre, sin embargo es importante normalizar y regular todo esto en un documento.

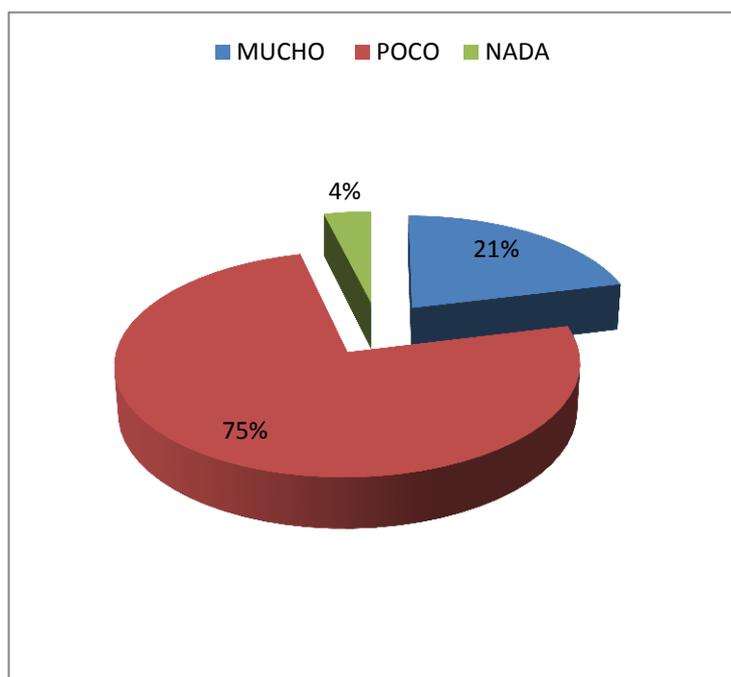
10) ¿Está usted satisfecho con la organización administrativa actual de la Institución?

Cuadro Nº 10

INDICADORES	FRECUENCIA	%
MUCHO	11	21,15
POCO	39	75,00
NADA	2	3,85
TOTAL	52	100,00

ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA

Gráfico Nro. 10



Fuente: Encuestas
Elabora por: Las autoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

en cuanto a si están satisfechos con la organización administrativa, la mayoría de los encuestados manifiestan que poco , seguido por un bajo porcentaje que dice que mucho, esto se debe a que no cuentan con un manual de procedimientos que regule los pasos y los requisitos necesarios para una mejor organización dentro de la institución.

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS PADRES DE FAMILIA DE LA INSTITUCIÓN.

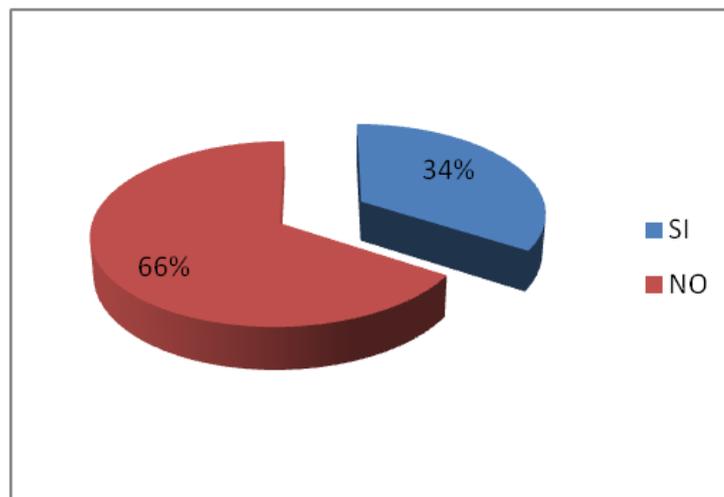
- 1) ¿Conoce usted si la Institución cuenta con un Manual de y Procedimientos Administrativos?

Cuadro N° 1

INDICADORES	FRECUENCIA	%
SI	35	33,98
NO	68	66,02
TOTAL	103	100,00

CONOCIMIENTO DE LA EXISTENCIA DE UN MANUAL DE FUNCIONES

Gráfico Nro. 1



Fuente: Encuestas
Elabora por: Las autoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Al preguntar si conocen sobre la existencia de un Manual de Procedimientos Administrativos en el Instituto Superior de Artes Plásticas “Daniel Reyes”, la mayoría de los encuestados dice que desconoce, esto se debe a que en la Institución no cuentan con este instrumento indispensable para la correcta organización de la misma.

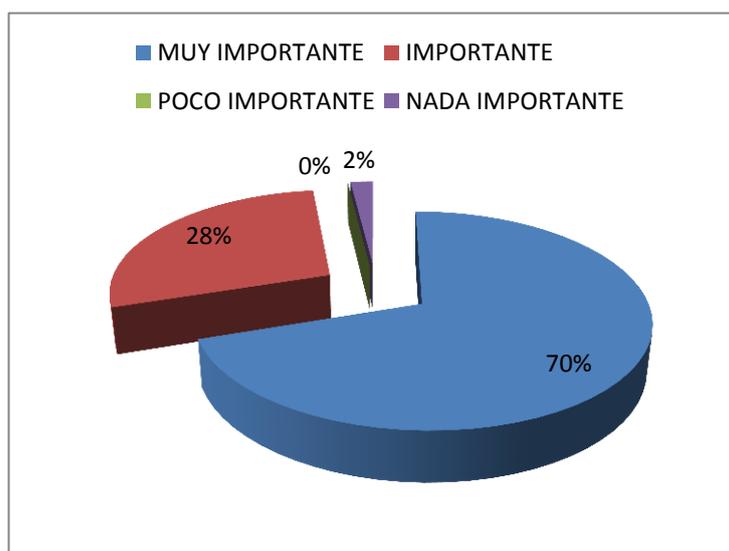
2) ¿Cómo calificaría usted el diseño de un Manual de procedimientos administrativos para la Institución?

Cuadro Nº 2

INDICADORES	FRECUENCIA	%
MUY IMPORTANTE	72	69,90
IMPORTANTE	29	28,16
POCO IMPORTANTE	0	0,00
NADA IMPORTANTE	2	1,94
TOTAL	103	100,00

IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Gráfico Nro. 2



Fuente: Encuestas
Elabora por: Las autoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

La mayoría de los Padres de familia que fueron encuestados manifiestan que es muy importante la implementación del Manual de Procedimientos Administrativos, seguidos de un porcentaje que dice que es importante, lo cual motiva a continuar con el trabajo ya que es un instrumento que va a ser de mucha utilidad para la Institución.

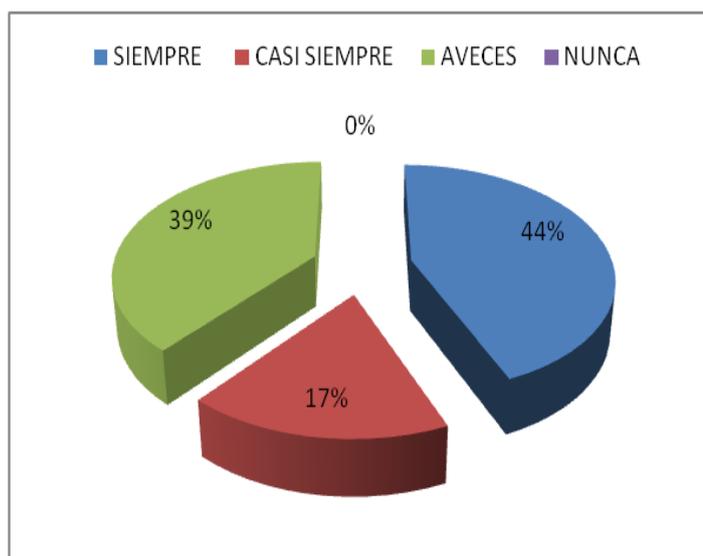
3) Están previamente establecidos los requisitos y pasos a seguirse cuando tiene que realizar un trámite dentro de la Institución?

Cuadro Nº 3

INDICADORES	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	45	43,69
CASI SIEMPRE	18	17,48
AVECES	40	38,83
NUNCA	0	0,00
TOTAL	103	100,00

TRÁMITE DENTRO DE LA INSTITUCIÓN

Gráfico Nro. 3



Fuente: Encuestas
Elabora por: Las autoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la encuesta realizada a los Padres de familia del Instituto Superior de Artes Plásticas “Daniel Reyes” la mayoría manifiesta que dentro de la Institución siempre se encuentran definidos los requisitos y pasos para realizar los trámites, seguidos por un porcentaje que manifiesta que solo a veces se encuentran definidos los pasos y requisitos, sin embargo es importante normalizar y regular todo esto en un documento.

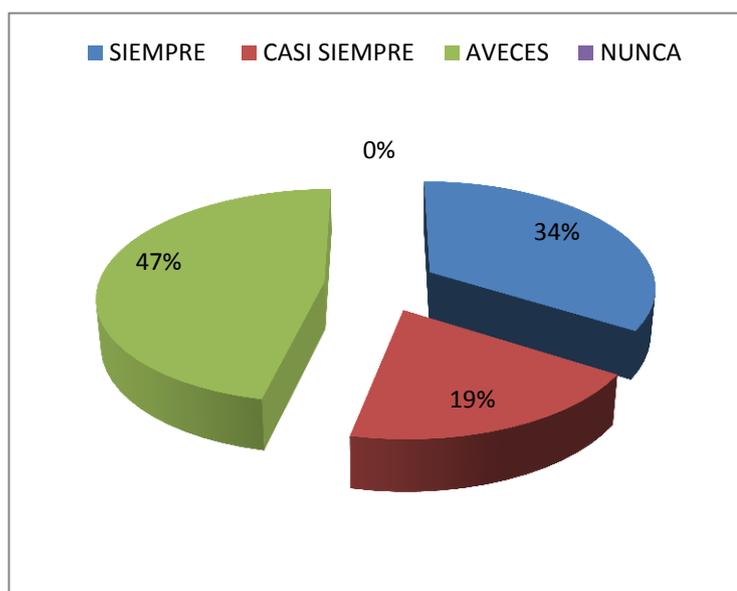
4) ¿Los trámites en la institución los realiza con facilidad y efectividad?

Cuadro Nº 4

INDICADORES	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	35	33,98%
CASI SIEMPRE	20	19,42%
AVECES	48	46,60%
NUNCA	0	0,00%
TOTAL	103	100,00%

TRÁMITES EN LA INSTITUCIÓN

Gráfico Nro. 4



Fuente: Encuestas
Elabora por: Las autoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En cuanto a la realización de trámites, la mayoría de los encuestados manifiestan que a veces es fácil, seguido por un porcentaje que dice que siempre es fácil, esto se debe a que no cuentan con un manual de procedimientos que regule los pasos y los requisitos necesarios para la realización de cualquier trámite dentro de la Institución.

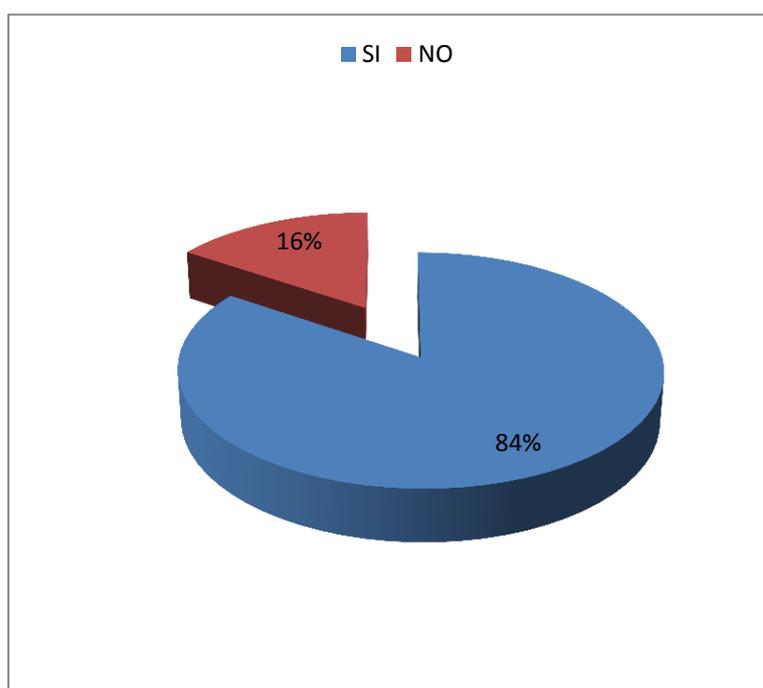
5) ¿Considera usted que el personal que labora en la institución tiene bien definidas sus tareas?

Cuadro Nº 5

INDICADORES	FRECUENCIA	%
SI	78	84,47
NO	25	15,53
TOTAL	103	100,00

DEFINICIÓN DE TAREAS

Gráfico Nro. 5



Fuente: Encuestas
Elabora por: Las autoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Al preguntar si el personal que labora en la Institución tiene bien definidas sus tareas, el mayor porcentaje dice que si tienen definidas sus tareas, seguidas en menor porcentaje por quienes manifiestan que no las tienen definidas, esto se debe a que los padres de familia desconocen de la existencia de un documento que norme esto y se limitan únicamente a realizar sus trámites.

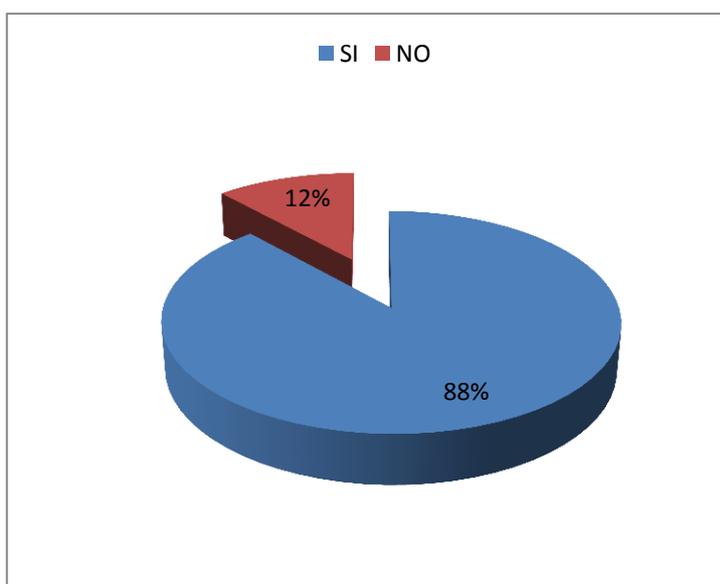
6) ¿Le gustaría contar con un manual de procedimientos administrativos que le orienten las actividades a desarrollarse en la institución?

Cuadro Nº 6

INDICADORES	FRECUENCIA	%
SI	91	88,35
NO	12	11,65
TOTAL	103	100,00

ORIENTAR ACTIVIDADES

Gráfico Nro. 6



Fuente: Encuestas
Elabora por: Las autoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la encuesta realizada a la población de padres de familia del Instituto Superior de Artes Plásticas “Daniel Reyes”, la mayoría manifiesta que dentro de la Institución les gustaría contar con un manual de procedimientos administrativos que orienten las actividades a desarrollarse en la institución, seguidos por un porcentaje que manifiesta que no les gustaría, sin embargo es importante normalizar y regular todo esto en un documento.

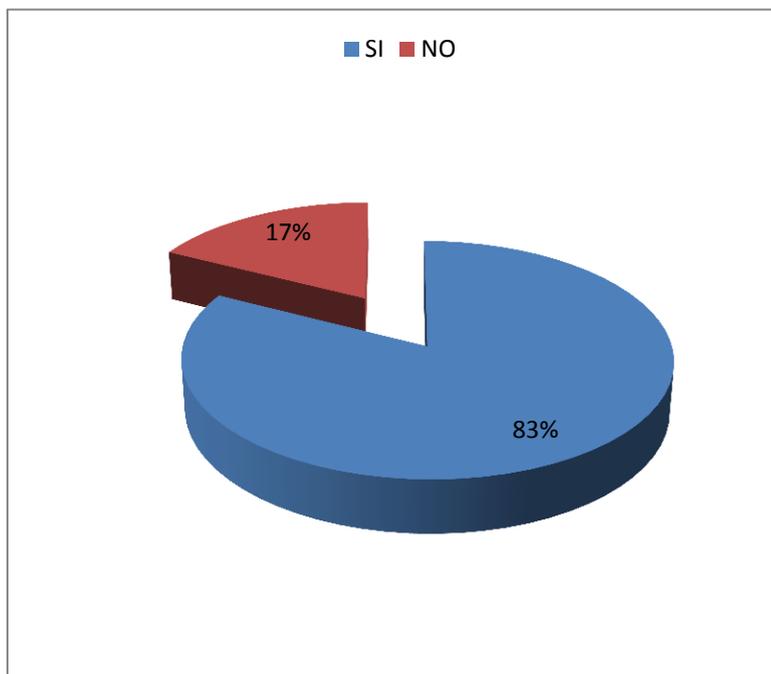
7) ¿Le gustaría contar con un manual de procedimientos que optimice recursos al realizar los trámites en la institución?

Cuadro Nº 7

INDICADORES	FRECUENCIA	%
SI	85	82,52
NO	18	17,48
TOTAL	103	100,00

OPTIMIZAR RECURSOS

Gráfico Nro. 7



Fuente: Encuestas
Elabora por: Las autoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la encuesta realizada a la población de padres de familia del Instituto Superior de Artes Plásticas “Daniel Reyes”, la mayoría manifiesta que dentro de la Institución les gustaría contar con un manual de procedimientos administrativos que optimice recursos al realizar los trámites en la institución, seguidos por un porcentaje que manifiesta que no les gustaría.

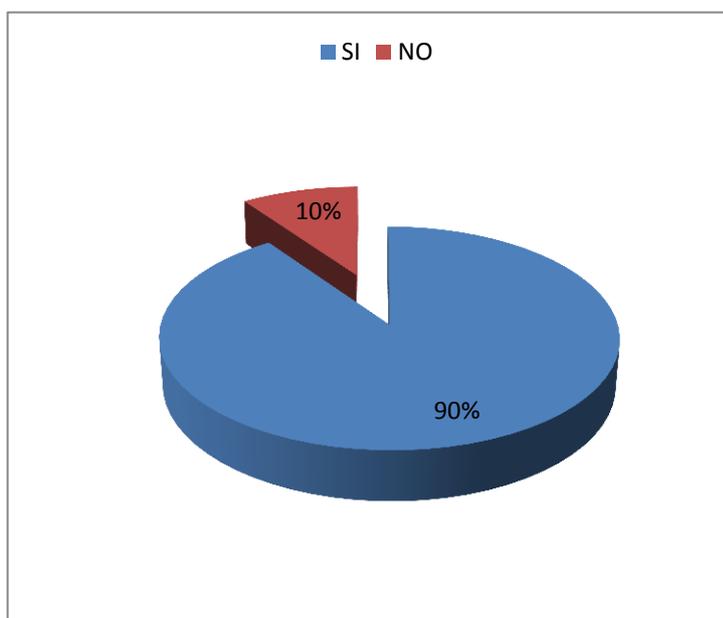
8) ¿Cree usted que están claramente definidas las funciones y responsabilidades de todos los puestos, líneas de autoridad y niveles jerárquicos dentro de la institución?

Cuadro Nº 8

INDICADORES	FRECUENCIA	%
SI	83	90,29
NO	20	9,71
TOTAL	103	100,00

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

Gráfico Nro. 8



Fuente: Encuestas
Elabora por: Las autoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la encuesta realizada a la población de padres de familia del Instituto Superior de Artes Plásticas “Daniel Reyes”, la mayoría manifiesta que dentro de la Institución si están claramente definidas las funciones y responsabilidades de todos los puestos, líneas de autoridad y niveles jerárquicos seguidos por un porcentaje que manifiesta que no lo están, por lo que es importante normalizar y regular todo esto en un documento

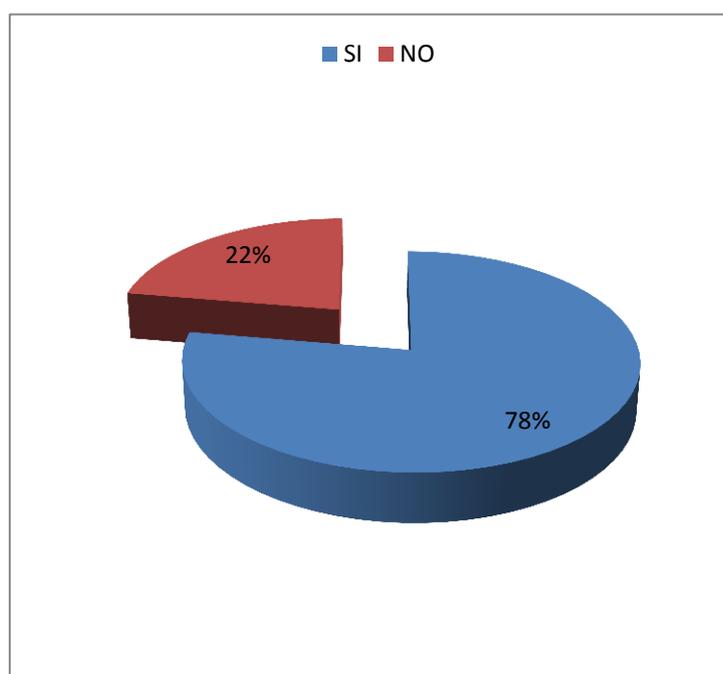
9) ¿le gustaría contar con procedimientos administrativos que ahorren tiempo en el desempeño de sus actividades dentro de la institución?

Cuadro Nº 9

INDICADORES	FRECUENCIA	%
SI	80	77,67
NO	23	22,33
TOTAL	103	100,00

ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA

Gráfico Nro. 9



Fuente: Encuestas
Elabora por: Las autoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la encuesta realizada a la población de padres de familia la mayoría manifiesta que le gustaría contar con procedimientos administrativos que ahorren tiempo en el desempeño de sus actividades dentro de la institución, seguidos por un porcentaje que manifiesta que no les gustaría.

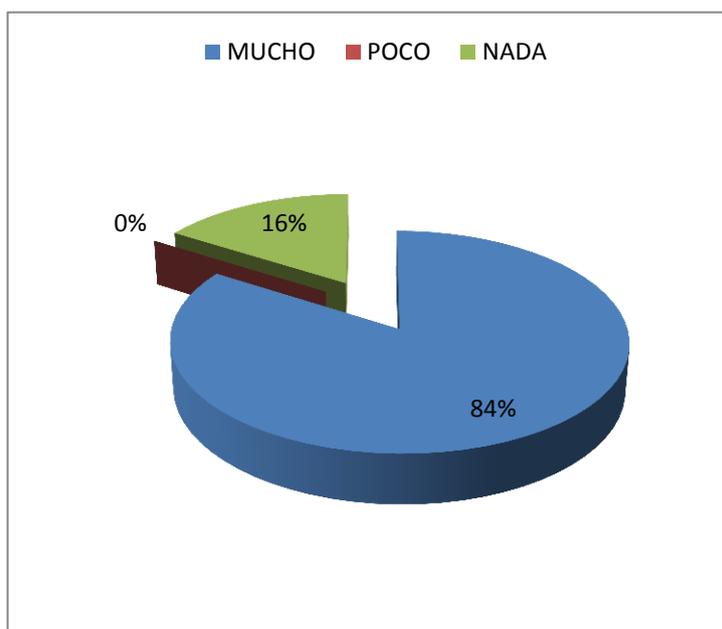
10) ¿Está usted satisfecho con la organización administrativa actual de la institución?

Cuadro N° 10

INDICADORES	FRECUENCIA	%
MUCHO	42	40,78
POCO	53	51
NADA	8	7,77
TOTAL	103	100,00

ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA

Gráfico Nro. 10



Fuente: Encuestas
Elabora por: Las autoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Al preguntar si están satisfechos con la organización administrativa actual de la institución la mayoría dice que mucho, seguidas en menor porcentaje por quienes manifiestan que poco, esto se debe a que los padres de familia desconocen de la existencia de un documento que norme todo esto

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De acuerdo a la información obtenida en las encuestas aplicadas a los docentes, estudiantes y padres de familia del Instituto Superior Tecnológico de Artes Plásticas “DANIEL REYES”, se han podido determinar las siguientes conclusiones y recomendaciones:

5.1 CONCLUSIONES

- ◆ Mediante las encuestas realizadas se determinó que la mayoría de los encuestados manifiestan que les gustaría contar con procedimientos administrativos que orienten las actividades, optimice recursos al realizar los trámites y ahorre tiempo en el desempeño de sus actividades.

- ◆ De acuerdo a las encuestas se puede determinar que los estudiantes desconocen de la existencia de un documento en el cual estén establecidas las tareas del personal que labora en la institución y se limitan únicamente a realizar sus trámites.

- ◆ Conforme a los resultados obtenidos se determina que la mayoría de los encuestados manifiestan que desconocen de la existencia de un manual de procedimientos administrativos esto se debe a que la Institución no cuentan con este instrumento indispensable para la correcta organización de la misma.

- ◆ Los encuestados consideran que es muy importante la implementación del Manual de Procedimientos Administrativos en la institución.
- ◆ En lo que están todos de acuerdo es que la Institución debe contar con un Manual de Procedimientos Administrativos que permita un buen desempeño de sus actividades.

5.2 RECOMENDACIONES

- ◆ A las autoridades que tiene que desarrollar sus actividades académico-administrativas mediante una herramienta que oriente su accionar, como es a través de la utilización del manual de procedimientos administrativos.
- ◆ Se recomienda a todos los funcionarios de la Institución poner en ejecución el Manual de Procedimientos Administrativos para que cada individuo sepa cuáles son las funciones que debe cumplir, además de que se podrá simplificar los procesos y obtener los resultados esperados de una manera más eficiente y eficaz.
- ◆ Se recomienda a las investigadoras realizar una socialización del Manual de Procedimientos Administrativos, a todos los actores de la Institución para que conozcan y pongan en práctica lo que contiene el presente trabajo de investigación.
- ◆ A todos los funcionarios se recomienda que se planteen una de las metas prioritarias de la institución sea el renovar la atención al cliente, tanto interno como externo, para así satisfacer las necesidades de los mismos y cumpliendo con las expectativas del entorno.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA ALTERNATIVA

6.1. TÍTULO DE LA PROPUESTA.

“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA EL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO DE ARTES PLÁSTICAS “DANIEL REYES” DE SAN ANTONIO DE IBARRA”

6.2. JUSTIFICACIÓN

El Colegio no cuenta con un Manual de Procedimientos administrativos por lo que es de gran importancia su aplicación ya que fortalecerá los procedimientos administrativos del Instituto Superior de Artes Plásticas “Daniel Reyes” en base a nuevas técnicas pedagógicas acorde con las exigencias de la educación actual para brindar a la comunidad educativa un servicio de calidad, y es necesario formar parte de la elaboración del Manual aportando con ideas y trabajando en equipo para mejorar la atención al cliente interno y externo para que la institución alcance un mayor prestigio. El realizar el Manual constituye una herramienta de gestión ya que cuyos beneficiarios serán todos los miembros que conforman la comunidad educativa.

6.3 FUNDAMENTACIÓN

Fundamentos educativos

PARA NÉRICE, I., (1992) *“la educación es un proceso que tiende a capacitar al individuo para actuar conscientemente frente a nuevas Situaciones de la vida, aprovechando la experiencia anterior y teniendo en cuenta la integración, la continuidad y los progresos sociales. Todo ello de acuerdo con la realidad de cada uno, de modo que sean atendidas las necesidades individuales y colectivas.”*(PÁG. 19)

Este fundamento manifiesta que la educación es la acción de desarrollar y perfeccionar las actitudes y facultades intelectuales que son susceptibles de cambio en el hombre.

Fundamentos sociológicos

Para Villarroel, J., (1995) *“Cualquier intento educativo debe tener en cuenta los aspectos sociales, económicos y culturales del medio en que desarrolla su acción.”*

Se refiere a los aspectos que tiene que ver con la vida misma de nuestras sociedades, a saber: ambiente ecológico, rasgos culturales, organización política, modos y relaciones de producción, manifestaciones religiosas, diversidad étnica, valores y actitudes. Todos ellos juegan un papel decisivo no sólo en el ambiente inmediato (en el salón de clases y la institución educativa, sino a un contexto más amplio como el familiar y comunitario).(Pág. 104)

Los fundamentos sociológicos sirven para tomar en cuenta a los diferentes indicadores que permitan mejorar el ambiente organizacional de la institución.

Esta teoría explica que la información que recepta la persona en su esquema mental modifica y transforma sus estructuras y que al mismo tiempo una vez modificadas permiten la realización de nuevos conocimientos de mayor riqueza y complejidad.

Fundamentos Administrativos

TOMADO DE:

http://teoria-administrativas-2012.blogspot.com/p/fundamentacion_28.html

La administración se puede definir como “Proceso cuyo objeto es la coordinación eficaz y eficiente de los recursos de un grupo social para lograr sus objetivos con la máxima productividad.”

Los administradores desempeñan las funciones de planeación, organización, integración de personal, dirección y control. La administración es una actividad esencial en todos los niveles organizacionales, sin embargo, las actividades administrativas requeridas varían en cada nivel organizacional.

La meta de los organizadores es crear un superávit y ser productivos; esto es, conseguir una relación favorable de productos-insumos en un periodo específico y con la debida consideración de la calidad.

Como práctica, la administración es un arte; los conocimientos organizados acerca de la administración son una ciencia. El desarrollo de la teoría administrativa supone la elaboración de conceptos, principio y técnicas.

La organización es un sistema abierto que opera en el interactúa con el ambiente. El enfoque de sistemas de la administración abarca los insumos del ambiente externo y los reclamantes, el proceso de la transformación, el sistema de la comunicación, factores externos, productos y la revitalización del sistema. El proceso de transformación consiste en las funciones administrativas.

6.4. OBJETIVOS.

6.4.1 Objetivo General

- ❖ Disponer del manual de procedimientos administrativos del Instituto Superior de Artes Plásticas “Daniel Reyes” como instrumento de apoyo que le permita alcanzar eficiencia y eficacia en sus servicios.

6.4.2 Específicos

- ❖ Actualizar constantemente el manual en función de las nuevas disposiciones normativas gubernamentales e institucionales.
- ❖ Apoyar a la gestión administrativa del colegio con procedimientos claros y sencillos
- ❖ Socializar el manual de procedimientos administrativos con las autoridades del plantel.

6.5 IMPORTANCIA

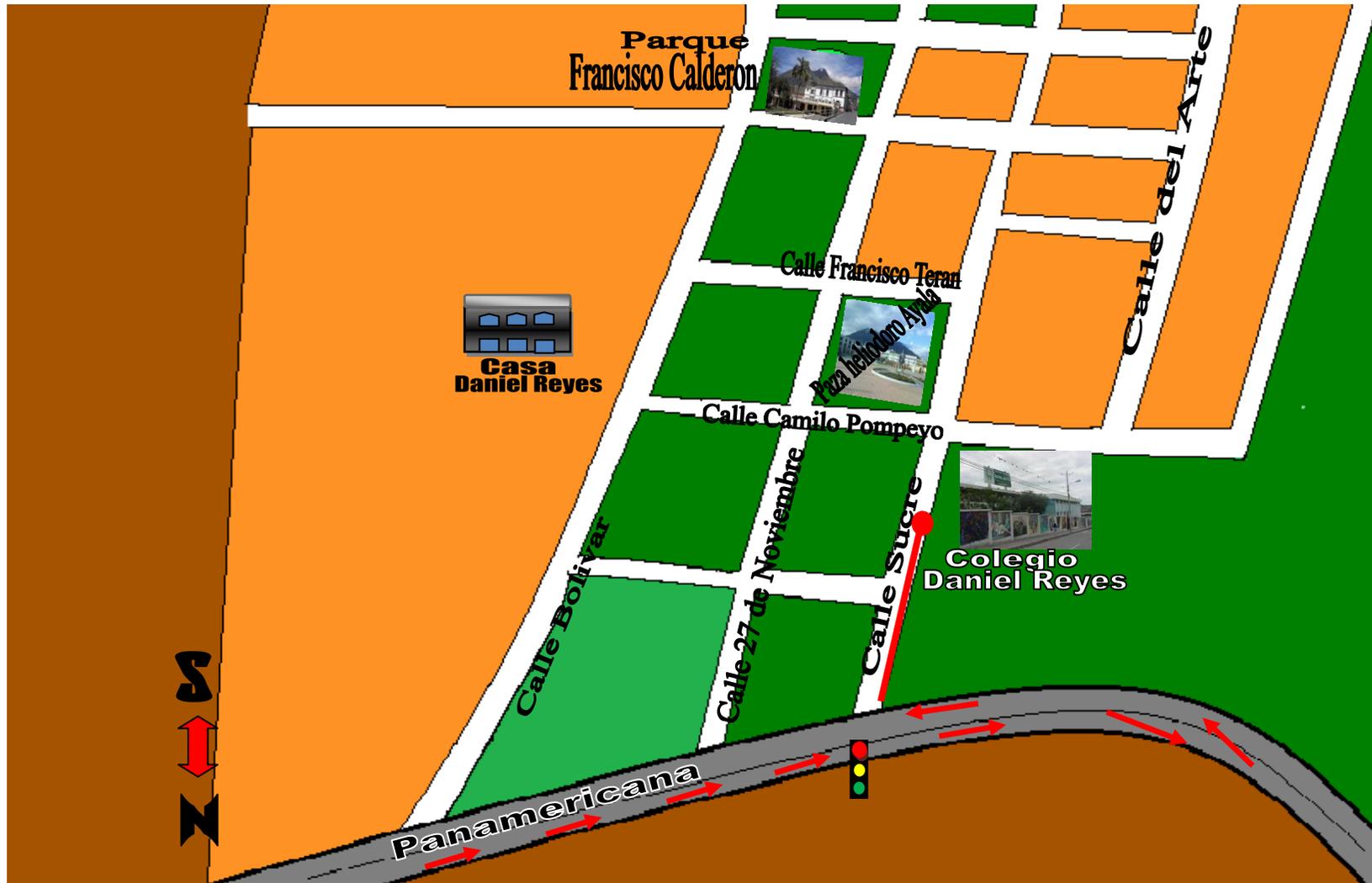
La aplicación de este Manual es muy importante porque fortalecerá los procedimientos administrativos del ISTAP "DANIEL REYES".

Además el Manual permitirá desarrollar las actividades administrativas con éxito ya sea dentro o fuera de la institución, ya que es fundamental y de vital importancia dentro de una institución educativa porque facilita al Talento Humano actualizarse cada día y poder desarrollar sus actividades con éxito además permitirá brindar a la comunidad educativa un servicio de calidad.

6.6 Ubicación sectorial y física

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO DE ARTES PLÁSTICAS "DANIEL REYES"

DIRECCIÓN: AVENIDA SUCRE Y CAMILO POMPEYO GUZMÁN
SAN ANTONIO DE IBARRA.



6.7 Factibilidad

La elaboración de la propuesta es factible realizarla por las siguientes razones:

- ❖ Este manual está dirigido al personal docente y administrativo con la finalidad de que desempeñen eficientemente las funciones que les corresponden, y faciliten todos los procesos que requiera la institución.
- ❖ La elaboración de este Manual no solamente aportara beneficios a la presente generación, sino que también podrá ser utilizada por generaciones venideras siempre y cuando realicen las actualizaciones correspondientes.

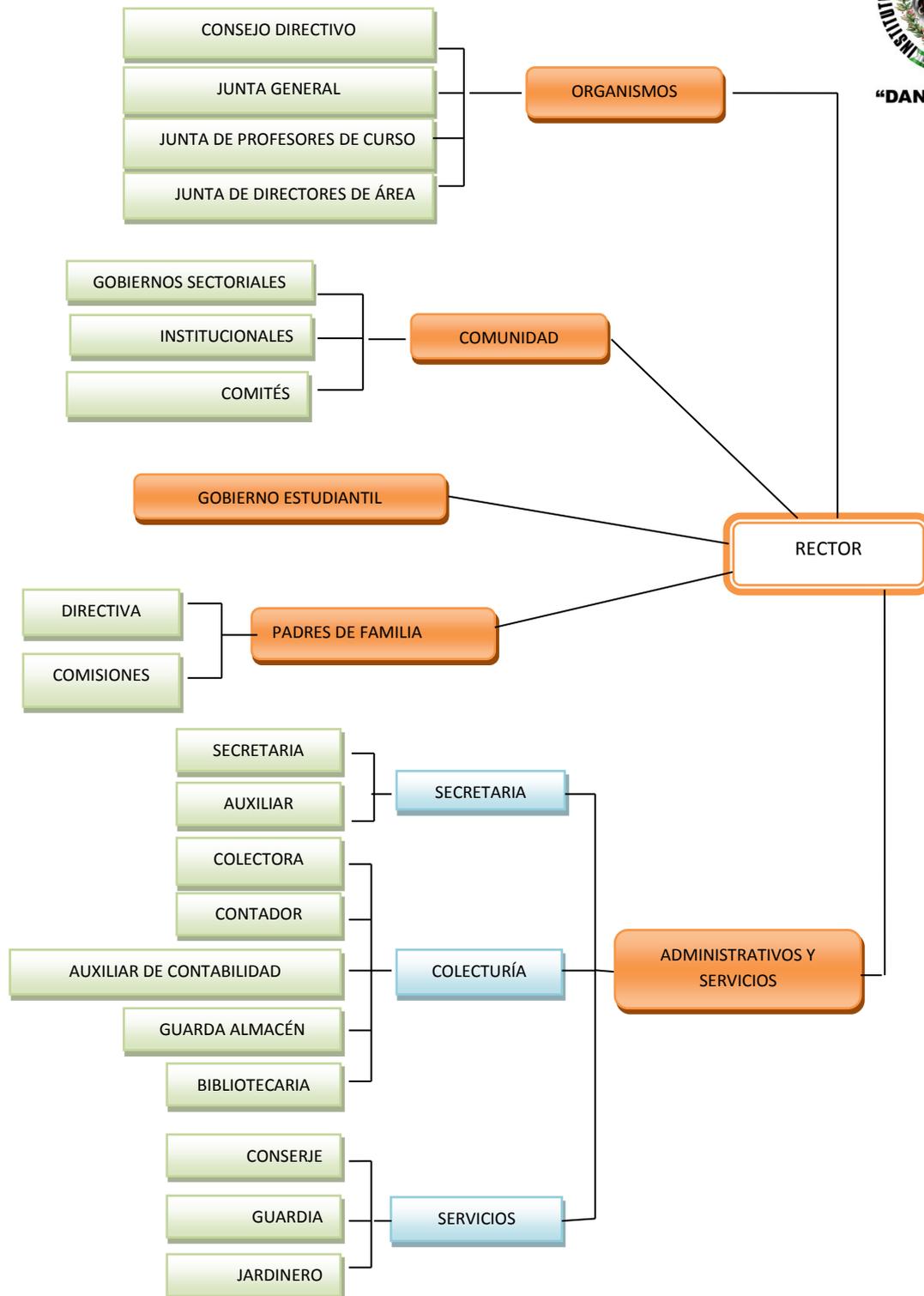
6.8 Desarrollo de la Propuesta

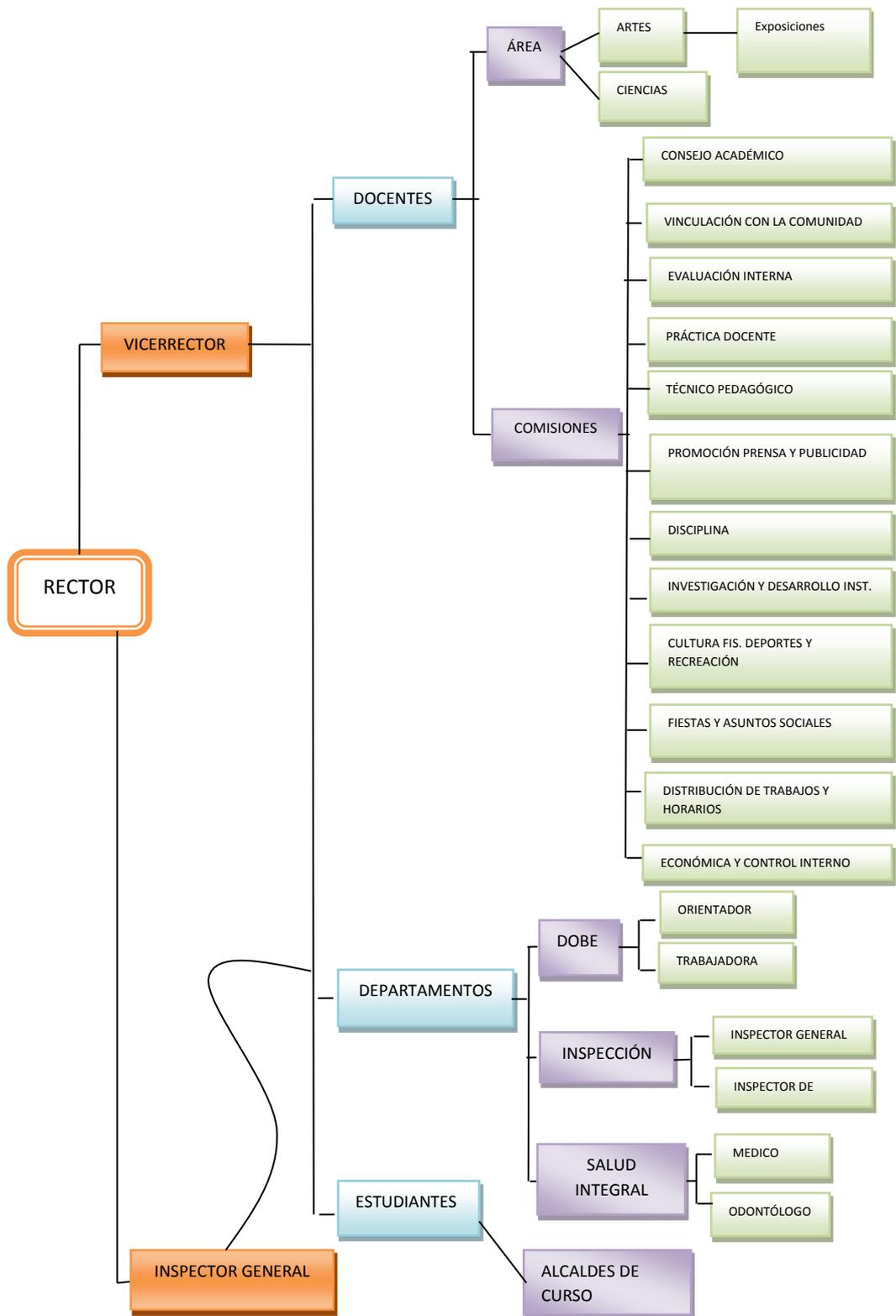
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

SEGÚN LA CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

Art. 348.- "La educación pública será gratuita y el estado la financiará de manera oportuna, regular y suficiente. La distribución de los recursos destinados a la educación se regirá por criterios de equidad social, poblacional y territorial, entre otros."

6.8.1 ESTRUCTURA ORGÁNICA DEL ISTAP “DANIEL REYES”





6.8.2 MISIÓN



El Instituto Superior Tecnológico de Artes Plásticas “Daniel Reyes”, es una Institución pública educativa, dirigida a personas con aptitud y sensibilidad especiales para las Artes Plásticas, forma bachilleres y tecnólogos críticos, reflexivos, creativos, con recursos humanos capacitados en los ámbitos: artístico, científico, técnico y tecnológico, para producir saberes que contribuyen al desarrollo artístico cultural, con creatividad e identidad social.

6.8.3 VISIÓN



El Instituto Superior Tecnológico de Artes Plásticas “Daniel Reyes”, en el 2012, será el líder en la formación de profesionales para el desarrollo y difusión de las Artes Plásticas y la Cultura del País, Con infraestructura y recursos que respondan a las exigencias competitivas del tiempo permitiendo a docentes y estudiantes desplegar nuevas propuestas plásticas con sensibilidad, rigor técnico-científico, y estética.

6.8.4 SIMBOLOGÍA PARA ELABORAR LOS DIAGRAMAS DE FLUJO

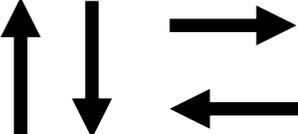
Para la elaboración de los diagramas de flujo se utiliza la simbología estándar y especial que se requieren con frecuencia para diagramar programas de computación que se muestran a continuación.

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
	Este se utiliza para representar el inicio o el fin de un algoritmo. También puede representar una parada o una interrupción programada que sea necesaria realizar en un programa.
	Este se utiliza para un proceso determinado, es el que se utiliza comúnmente para representar una instrucción, o cualquier tipo de operación que origine un cambio de valor.
	Este símbolo es utilizado para representar una entrada o salida de información, que sea procesada o registrada por medio de un periférico.

 <p style="text-align: center;"><i>DECISIÓN</i> <i>N</i></p>	<p>Este es utilizado para la toma de decisiones, ramificaciones, para la indicación de operaciones lógicas o de comparación entre datos.</p>
---	--

 <p style="text-align: center;"><i>CONECTOR</i></p>	<p>Este es utilizado para enlazar dos partes cualesquiera de un diagrama a través de un conector de salida y un conector de entrada. Esta forma un enlace en la misma página del diagrama.</p>
--	--

 <p style="text-align: center;"><i>CONECTOR FUERA DE PÁGINA</i></p>	<p>Este es utilizado para enlazar dos partes de un diagrama pero que no se encuentren en la misma página.</p>
--	---

 <p style="text-align: center;"><i>FLUJO DEL PROGRAMA</i></p>	<p>Este es utilizado para indicar la secuencia del diagrama de flujo, es decir; para indicar el sentido de las operaciones dentro del mismo.</p>
--	--

 <p style="text-align: center;"><i>SALIDA DE INFORMACIÓN IMPRESA</i></p>	<p>Este es utilizado para representar la salida de información por medio de la impresora.</p>
---	---

	<p>Este es utilizado para representar la salida o para mostrar la información por medio del monitor o la pantalla.</p>
---	--

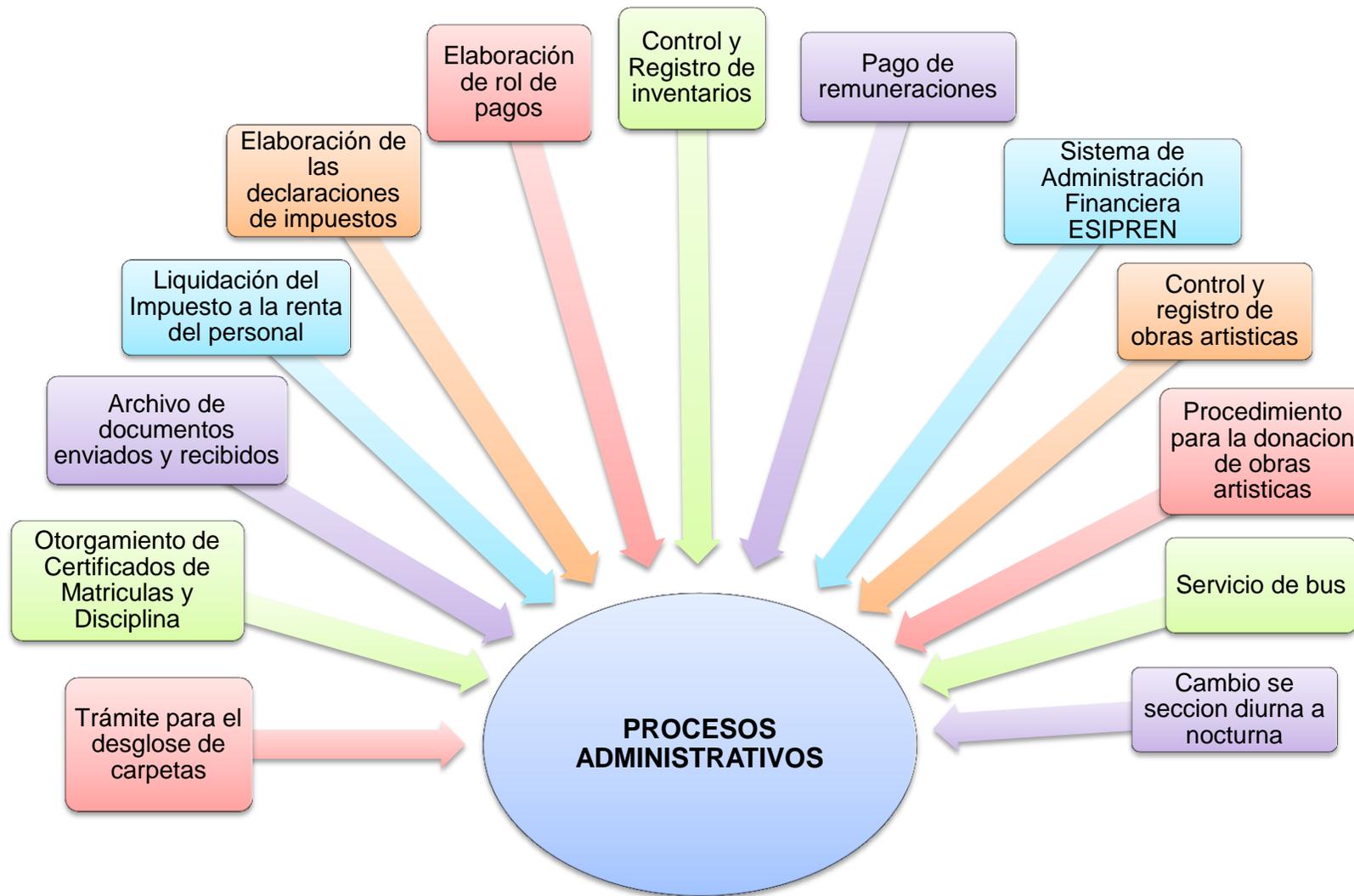
	<p>Indica que se guarda un documento en forma permanente. Se usa generalmente combinado con el símbolo "Documento" y se le pueden agregar en su interior las siguientes instrucciones: A = Alfabético N = Numérico C = Cronológico</p>
---	---

	<p>Indica que el documento se guarda en forma eventual o provisional. Se rige por las mismas condiciones del archivo permanente.</p>
---	--

	<p>Representa cualquier tipo de documento que se utilice, reciba, se genere o salga del procedimiento, los cuales pueden identificarse anotando en el interior del símbolo la clave o nombre correspondiente; así como el número de copias.</p>
---	---

6.8.5 MAPA DE PROCESO







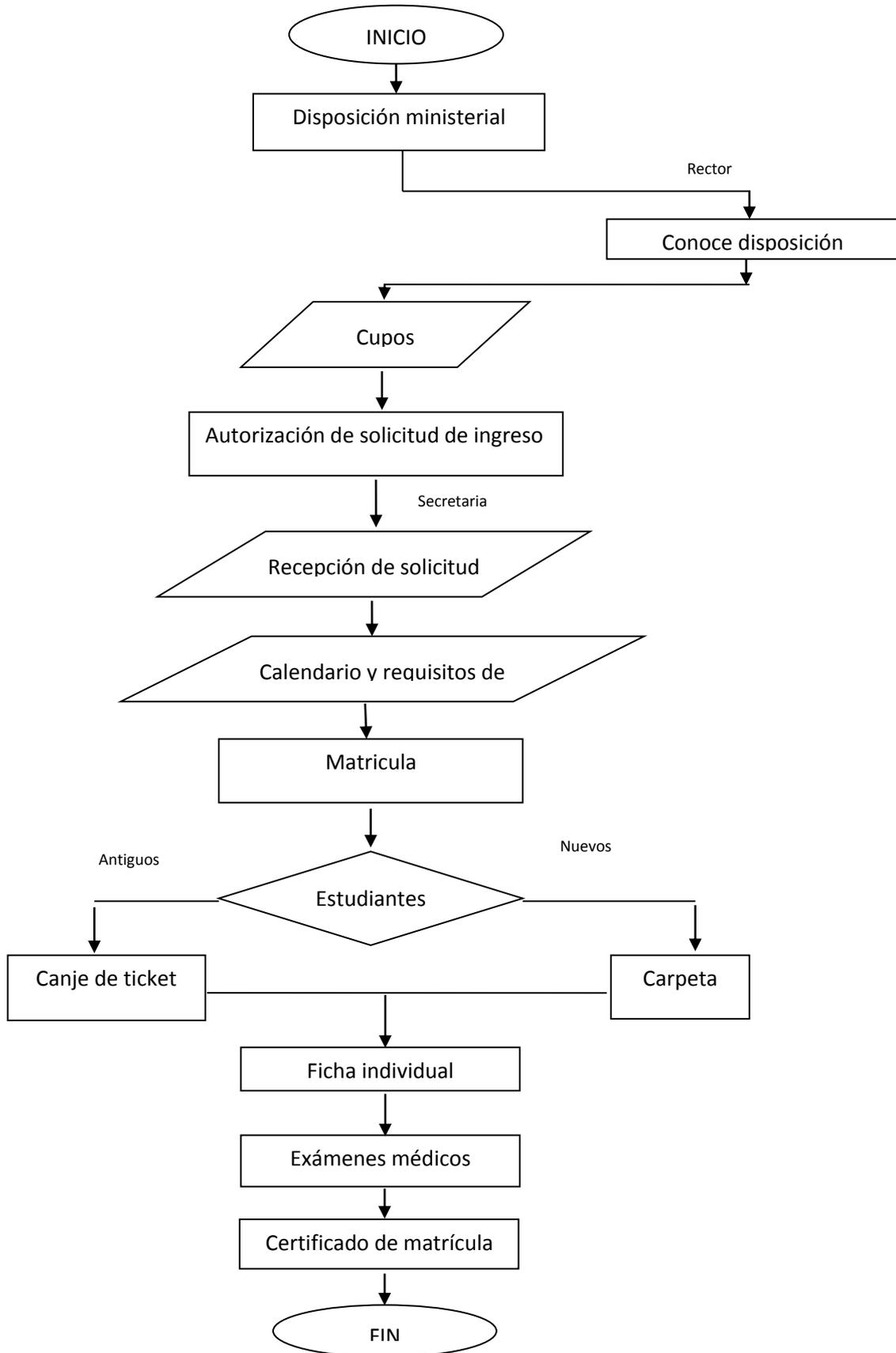
EXPLICACIÓN

El manual de procedimientos tanto académicos como administrativos se desarrolló considerando el plan estratégico institucional, el organigrama estructural de la institución y la base legal y normativa que se aplica en la educación inicial y media.

PROCEDIMIENTOS ACADÉMICOS

 <p style="text-align: center;">INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO DE ARTES PLÁSTICAS "DANIEL REYES"</p> <p style="text-align: center;">AVENIDA SUCRE Y CAMILO POMPEYO GUZMÁN SAN ANTONIO DE IBARRA ECUADOR</p> <p style="text-align: center;">"DANIEL REYES"</p>	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
IDENTIFICACIÓN	
MACRO PROCESO: Académico	PROCESO: Matriculas Ordinarias de noveno a tercero de bachillerato
SUB PROCESO: Secretaría	CÓDIGO: ACD-01
OBJETIVO.	
<p>Contar con un registro de las alumnos/as que ingresan a estudiar en el Colegio y realizan los trámites en el período de matrículas ordinarias. www.educacion.gob.ec</p>	
ENCARGADO	PROCEDIMIENTO
MINISTERIO DE EDUCACIÓN	Emite disposición Ministerial para proceso de inscripción y matrícula.
RECTOR/A	Conoce disposición
SECRETARIO/A	Informa al Rector el número de matriculados en cada uno de los años para conocer cupos existentes.
RECTOR/A	Autoriza la recepción de solicitudes para el ingreso de noveno de básica a tercero de bachillerato.
SECRETARIO/A	Recibe solicitudes.
SECRETARIO/A	Publica calendario y requisitos para matrículas.
ESTUDIANTE Y REPRESENTANTE	Acuden a la matrícula con su representante en la fecha señalada, uniformados y portando los documentos completos.
COLECTURÍA	Pasan a colectoría a canjear el ticket de matrícula y en caso de ser estudiantes nuev@s, se entrega la carpeta estudiantil del Colegio.
INSPECTORES	Elaboran ficha individual con datos del/a estudiante y representante
DEPARTAMENTOS MÉDICOS	Se solicita exámenes médicos
SECRETARIO/A/S	Realiza la matricula.
ESTUDIANTE	Reciben certificado de matrícula.

DIAGRAMA DE FLUJO





“DANIEL REYES”

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO DE ARTES PLÁSTICAS
“DANIEL REYES”**

AVENIDA SUCRE Y CAMILO POMPEYO GUZMÁN
SAN ANTONIO DE IBARRA
ECUADOR

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

IDENTIFICACIÓN

MACRO PROCESO: Académico	PROCESO: Anotaciones por faltas, atrasos y uniformes
------------------------------------	---

SUB PROCESO: Inspección General	CÓDIGO: ACD-02
---	-----------------------

OBJETIVO.

Llevar un control de la asistencia a clases de los/as estudiantes en la ficha estudiantil de inspección.

ENCARGADO

PROCEDIMIENTO

INSPECTOR/A DE
CURSO

En la primera hora de clase se procede a registrar la asistencia, presentación personal, revisa uniformes del/a estudiante y se Informa inmediatamente a su representante el incumplimiento de estas normas.

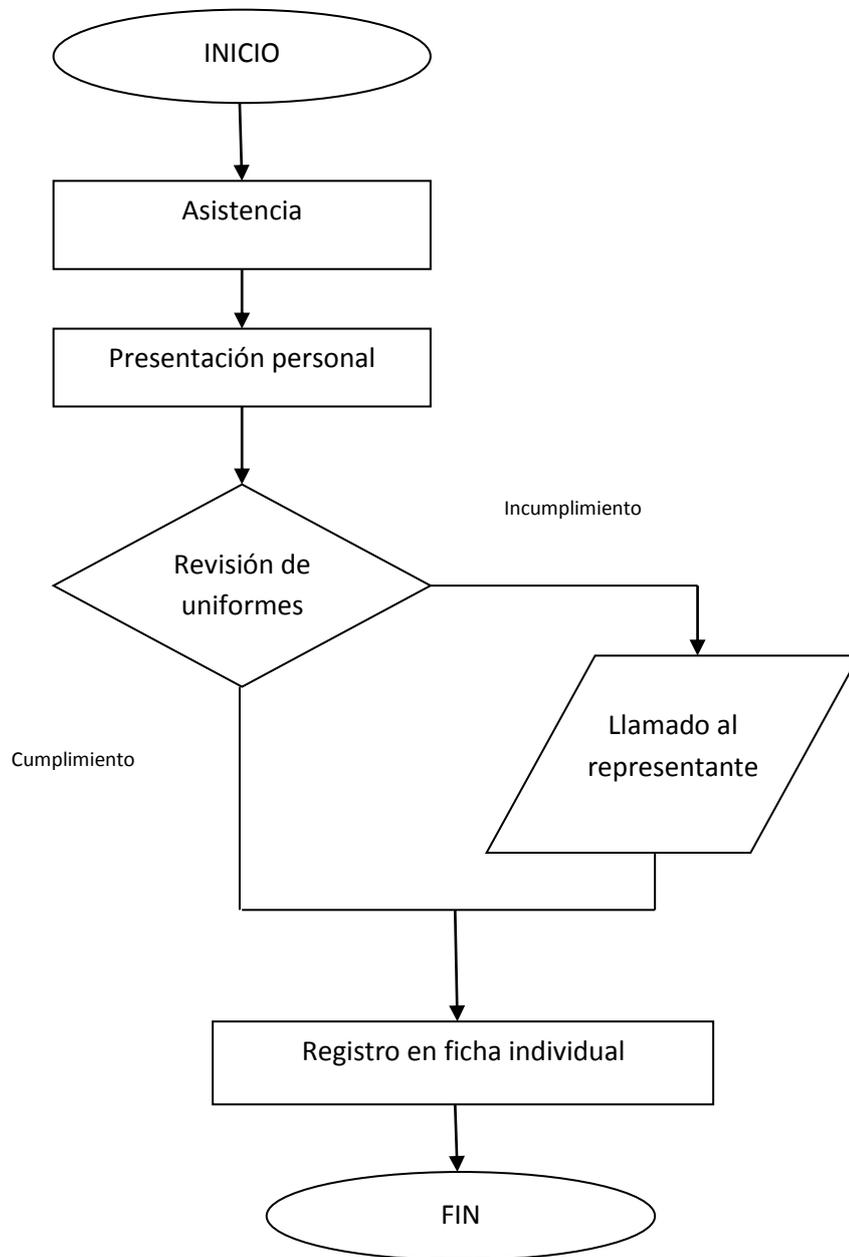
REPRESENTANTE

Recibe llamada del Inspector/a de Curso y justifica si es el caso.

INSPECTOR/A DE
CURSO

Registra en la ficha individual del/a estudiante las novedades observadas.

DIAGRAMA DE FLUJO





**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO DE ARTES PLÁSTICAS
"DANIEL REYES"**

AVENIDA SUCRE Y CAMILO POMPEYO GUZMÁN
SAN ANTONIO DE IBARRA
ECUADOR

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

IDENTIFICACIÓN

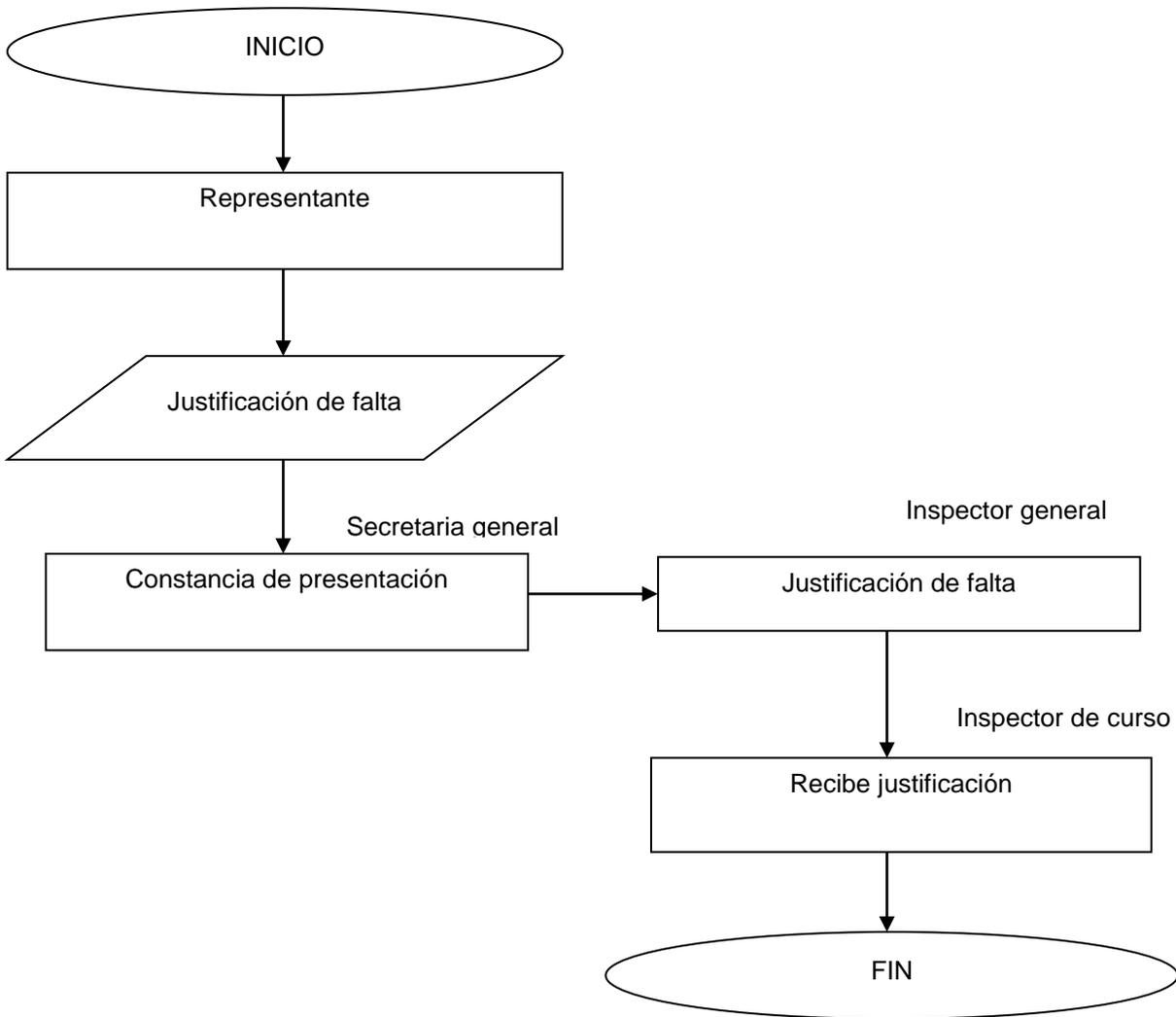
MACRO PROCESO: Académico	PROCESO: Trámite de justificación de faltas (hasta 4 días)
SUB PROCESO: Inspección general	CÓDIGO: ACD-03

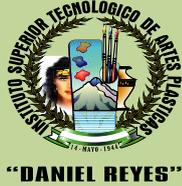
OBJETIVO.

Llevar un control de la asistencia a clases de los/as estudiantes y el motivo por el cual faltaron a clases.

ENCARGADO	PROCEDIMIENTO
REPRESENTANTE	Realiza la petición respectiva de justificación de falta.
SECRETARÍA	Firma la constancia de presentación
INSPECTOR GENERAL	Con su firma justifica la falta.
INSPECTOR/A DE CURSO	El Padre de Familia entrega al inspector de curso

DIAGRAMA DE FLUJO



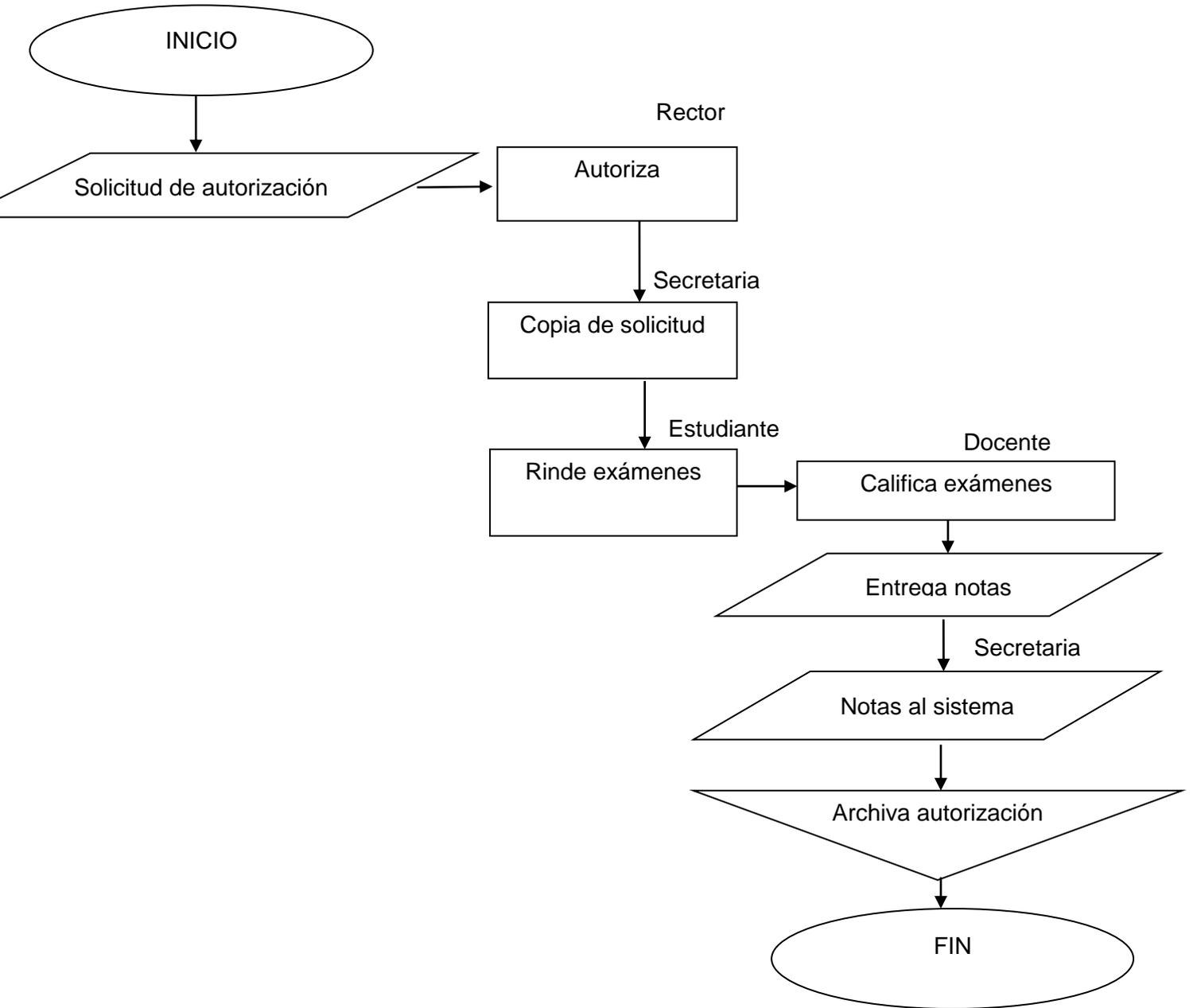


**INSTITUTO SUPERIOR DE ARTES PLÁSTICAS
"DANIEL REYES"**

AVENIDA SUCRE Y CAMILO POMPEYO GUZMÁN
SAN ANTONIO DE IBARRA
ECUADOR

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
IDENTIFICACIÓN	
MACRO PROCESO: Académico	PROCESO: Procedimiento para rendir exámenes atrasados
SUB PROCESO: Secretaría	CÓDIGO: ACD-04
OBJETIVO.	
Permitir a los estudiantes rendir exámenes atrasados	
ENCARGADO	PROCEDIMIENTO
REPRESENTANTE	Presenta en secretaría una solicitud para autorización a rendir exámenes atrasados, justificando la causa. .
SECRETARIO/A	Recepta la solicitud dirigida al/a Rector/a.
RECTOR/A	Autoriza.
SECRETARIO/A	Entrega copia de autorización al/a representante, docente y archiva.
ESTUDIANTE	Rinde los exámenes.
DOCENTE	Recepta el/os exámenes, califica y entrega la/s notas en Secretaría.
SECRETARIO/A	Ingresa en el sistema de notas la/s calificaciones obtenidas y archiva la autorización en la carpeta de juntas del respectivo curso y paralelo.

DIAGRAMA DE FLUJO





INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO DE ARTES PLÁSTICAS

AVENIDA SUCRE Y CAMILO POMPEYO GUZMÁN
SAN ANTONIO DE IBARRA
ECUADOR

“DANIEL REYES”

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

IDENTIFICACIÓN

MACRO Académico	PROCESO:	PROCESO: Elaboración de actas de grado
---------------------------	-----------------	---

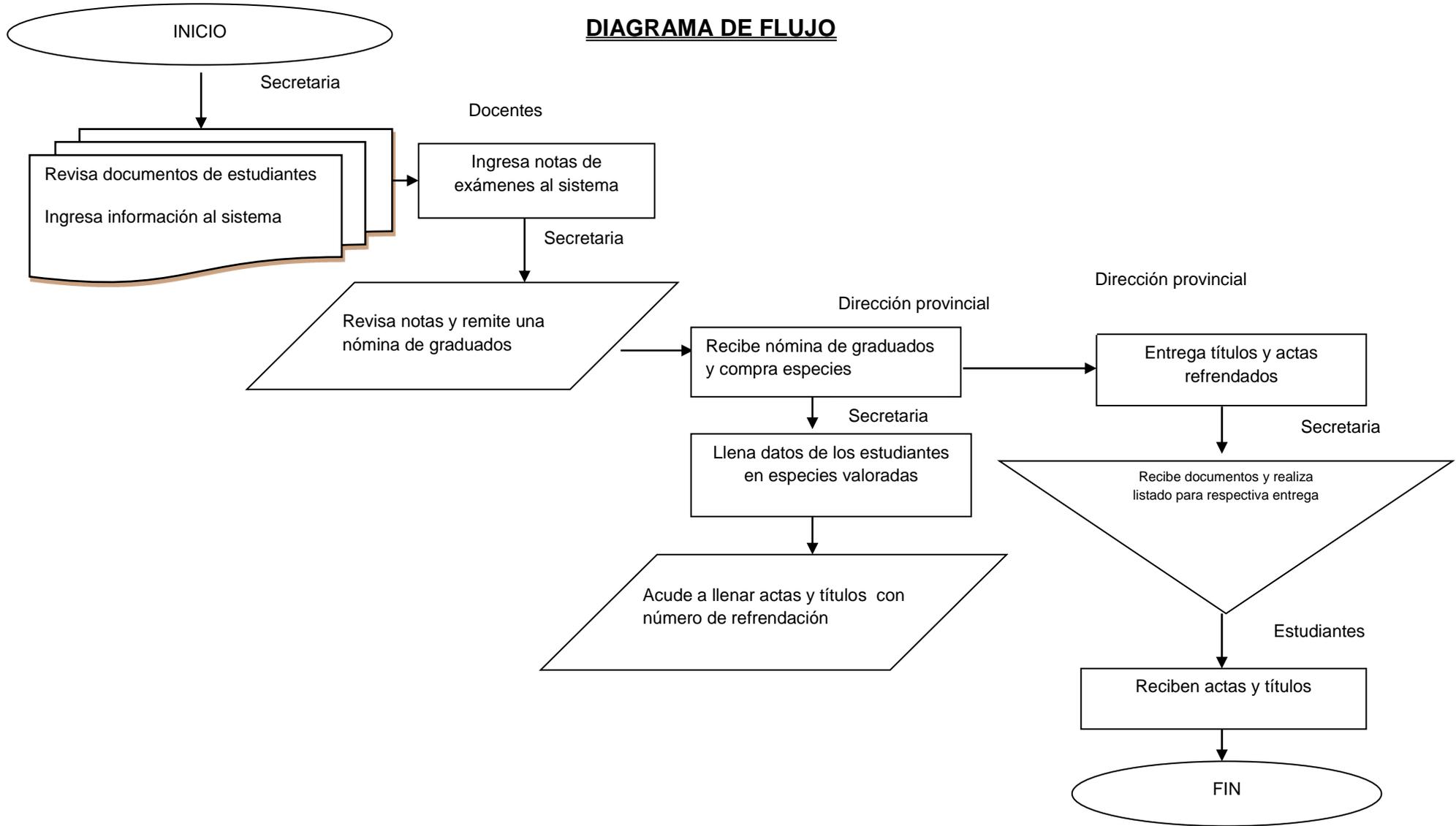
SUB PROCESO: Secretaría	CÓDIGO: ACD-05
--------------------------------	-----------------------

OBJETIVO.

Cumplir con todas las necesidades del estudiantado.

ENCARGADO	PROCEDIMIENTO
SECRETARIA/O	Revisa documentos de estudiantes e ingresa información al sistema de notas del Octavo Año de Básica al Tercer Año de Bachillerato.
DOCENTE	Ingresa al sistema las notas de Escritos de Grado.
SECRETARIO/A	Revisa en el sistema los cuadros de las notas de grado y remite las nóminas de graduados a la Dirección Provincial de Educación impresas y en una memoria flash.
FUNCIONARIO/A DIRECCIÓN PROV.	Recibe información de graduados y emite orden de compra de especies valoradas.
SECRETARIA/O	Llena datos de graduados en especies valoradas y entrega conjuntamente con las Actas de grado en la Dirección Provincial de Educación para su refrendación.
SECRETARIA/O	Acude a la Dirección Provincial de Educación a sellar Actas y títulos con el respectivo número de refrendación.
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE EDUCACIÓN.	Entrega Títulos y Actas refrendadas.
SECRETARIO/A	Recibe documentos refrendados y realiza listado para entrega de títulos y Actas de grado a los egresados
ESTUDIANTE	Solicita Acta y Título en Secretaría portando su cédula de identidad, en caso de no solicitar personalmente, debe autorizar por escrito a la persona que recibirá su documentación adjuntando copia de su cédula.
SECRETARIO/A	Entrega documentos.

DIAGRAMA DE FLUJO





INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO DE ARTES PLÁSTICAS

AVENIDA SUCRE Y CAMILO POMPEYO GUZMÁN
SAN ANTONIO DE IBARRA
ECUADOR

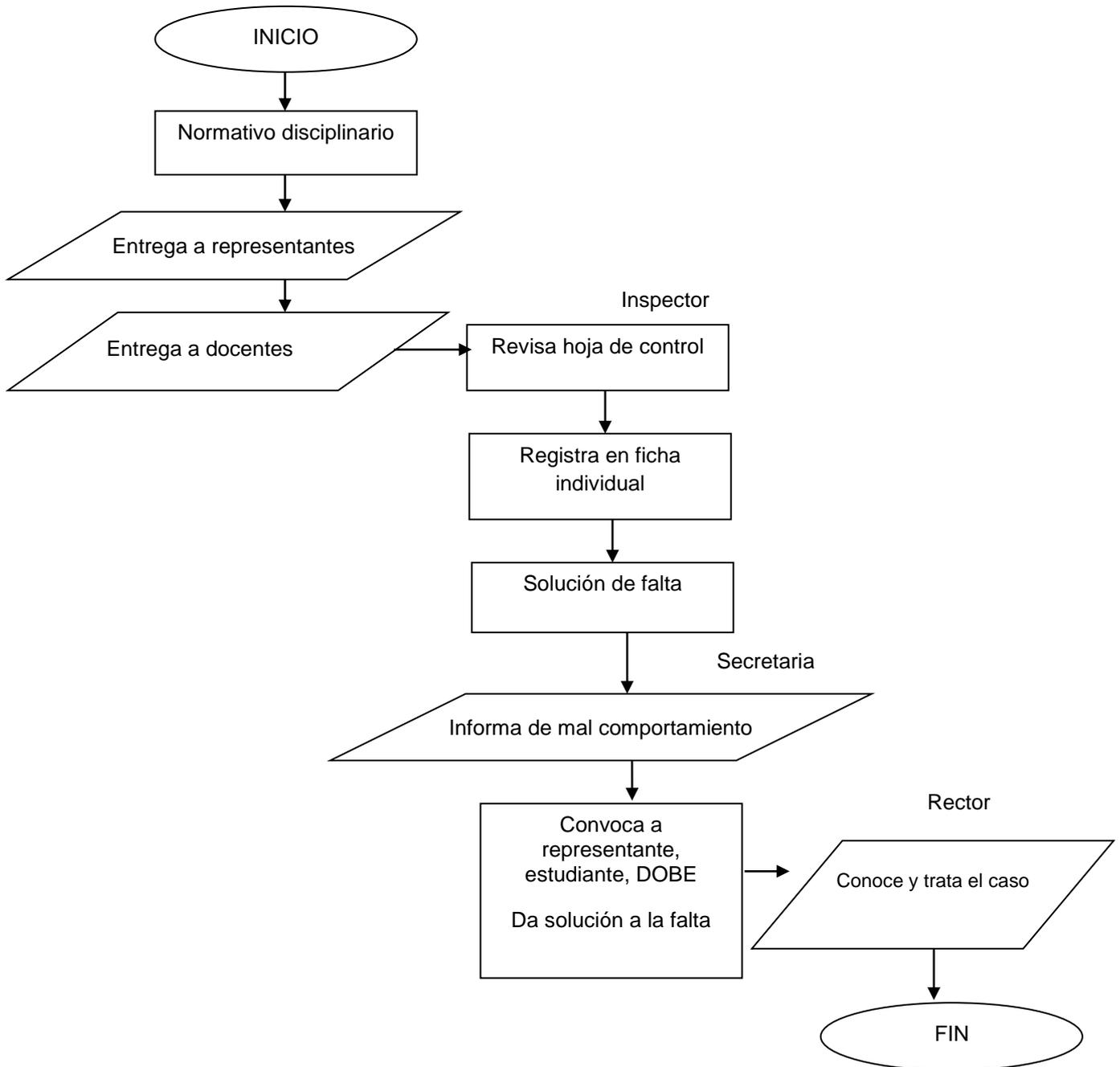
“DANIEL REYES”

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

IDENTIFICACIÓN

MACRO PROCESO: Académico	PROCESO: Registro de novedades por mal comportamiento
SUB PROCESO: Secretaría	CÓDIGO: ACD-06
OBJETIVO.	
Registrar el mal comportamiento de los estudiantes y tomar las medidas pertinentes de acuerdo con las leyes de educación	
ENCARGADO	PROCEDIMIENTO
SECRETARIA	Elabora Normativo Disciplinario que registrá todo el año lectivo.
SECRETARIA	Entrega de Normativo disciplinario en las matrículas a representantes
SECRETARIA	Entrega de Normativo de comportamiento estudiantil a docentes del Plantel como corresponsables directos del reporte de los/as estudiantes.
DOCENTE	Informa verbalmente o por escrito en las hojas de control del mal comportamiento del estudiante al/a inspector/a de curso.
INSPECTOR/A DE CURSO	Revisa la hoja de control y conoce las novedades de mal comportamiento de los/las estudiantes, registra en la ficha individual y da soluciones de acuerdo a la gravedad de la falta.
INSPECTOR/A DE CURSO	Informa al Administrador del Talento Humano del mal comportamiento del/a estudiante.
SECRETARIA	Convoca al representante, estudiante y DOBE para tratar y dar solución al caso siguiendo el procedimiento de acuerdo a la Ley.
SECRETARIA	Informa al Rector/a del comportamiento grave del/a estudiante.
RECTOR	Conoce y trata el caso con los/as involucrados/as

DIAGRAMA DE FLUJO





“DANIEL REYES”

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO DE ARTES PLÁSTICAS

“DANIEL REYES”

AVENIDA SUCRE Y CAMILO POMPEYO GUZMÁN
SAN ANTONIO DE IBARRA
ECUADOR

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

IDENTIFICACIÓN

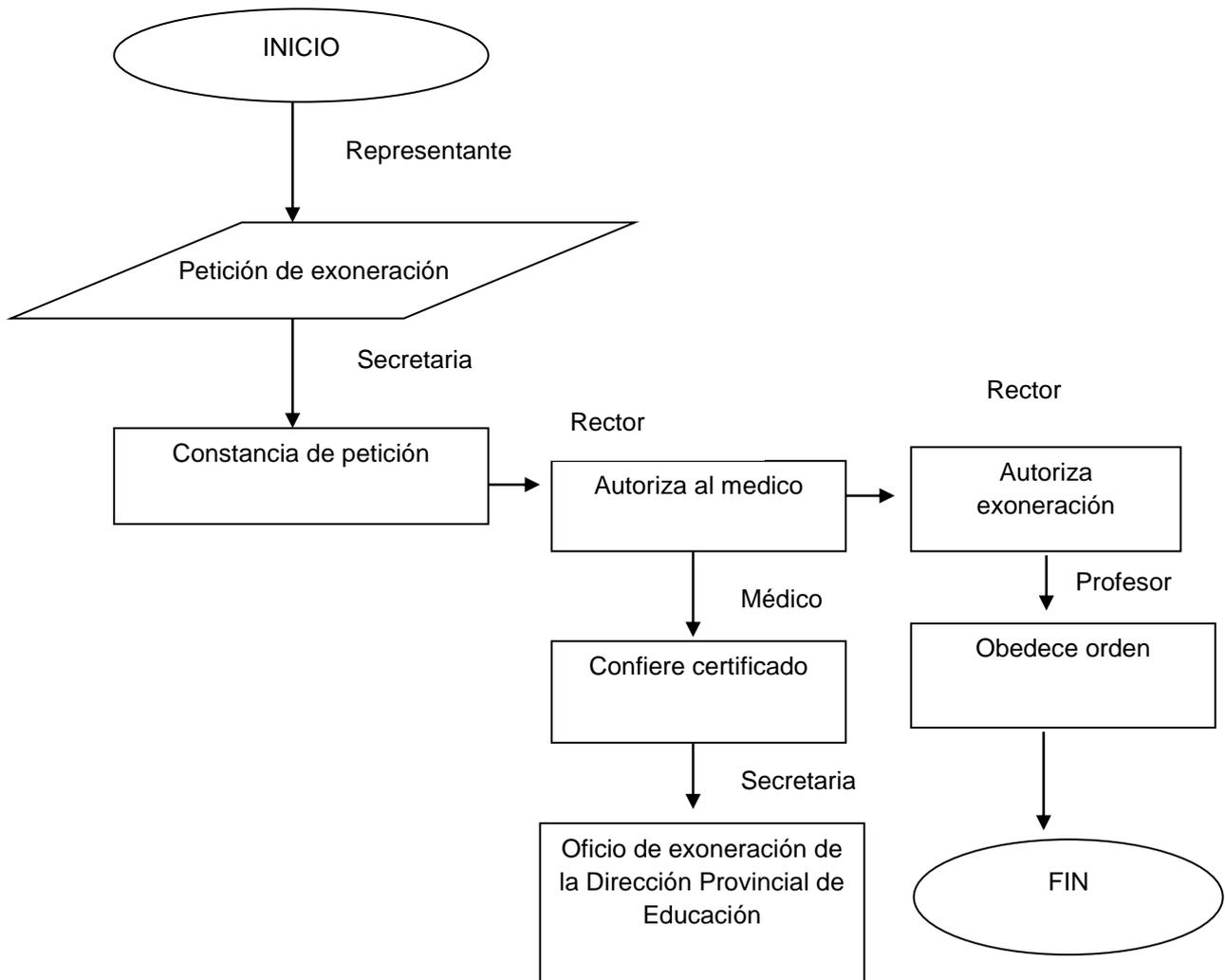
MACRO PROCESO: Académico	PROCESO: Trámite exoneración cultura física
SUB PROCESO: Rectorado	CÓDIGO: ACD-07

OBJETIVO.

Preservar la salud de las y los estudiantes que por alguna razón no pueden realizar esfuerzo físico.

ENCARGADO	PROCEDIMIENTO
REPRESENTANTE	Realiza la petición de exoneración de cultura física para el estudiante.
SECRETARIA	Firma la constancia de presentación.
RECTOR	Autoriza con su firma al médico del ciclo respectivo emitir un informe sobre el estado de salud del estudiante.
MÉDICO	Confiere el certificado.
REPRESENTANTE	Padre de familia regresa a la Secretaría para entregar la documentación pertinente.
SECRETARIA	Elabora el oficio para la exoneración por parte de la Dirección Provincial de Educación.
RECTOR	Autoriza la petición con la firma del oficio.
RECTOR	Una vez que llega el documento autorizado por parte de la Dirección de Educación, Rectorado por medio de oficio elaborado por Secretaria informa al profesor de Cultura física respectivo, sobre la exoneración (tipo y tiempo)

DIAGRAMA DE FLUJO





“DANIEL REYES”

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO DE ARTES PLÁSTICAS
“DANIEL REYES”**

AVENIDA SUCRE Y CAMILO POMPEYO GUZMÁN
SAN ANTONIO DE IBARRA
ECUADOR

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

IDENTIFICACIÓN

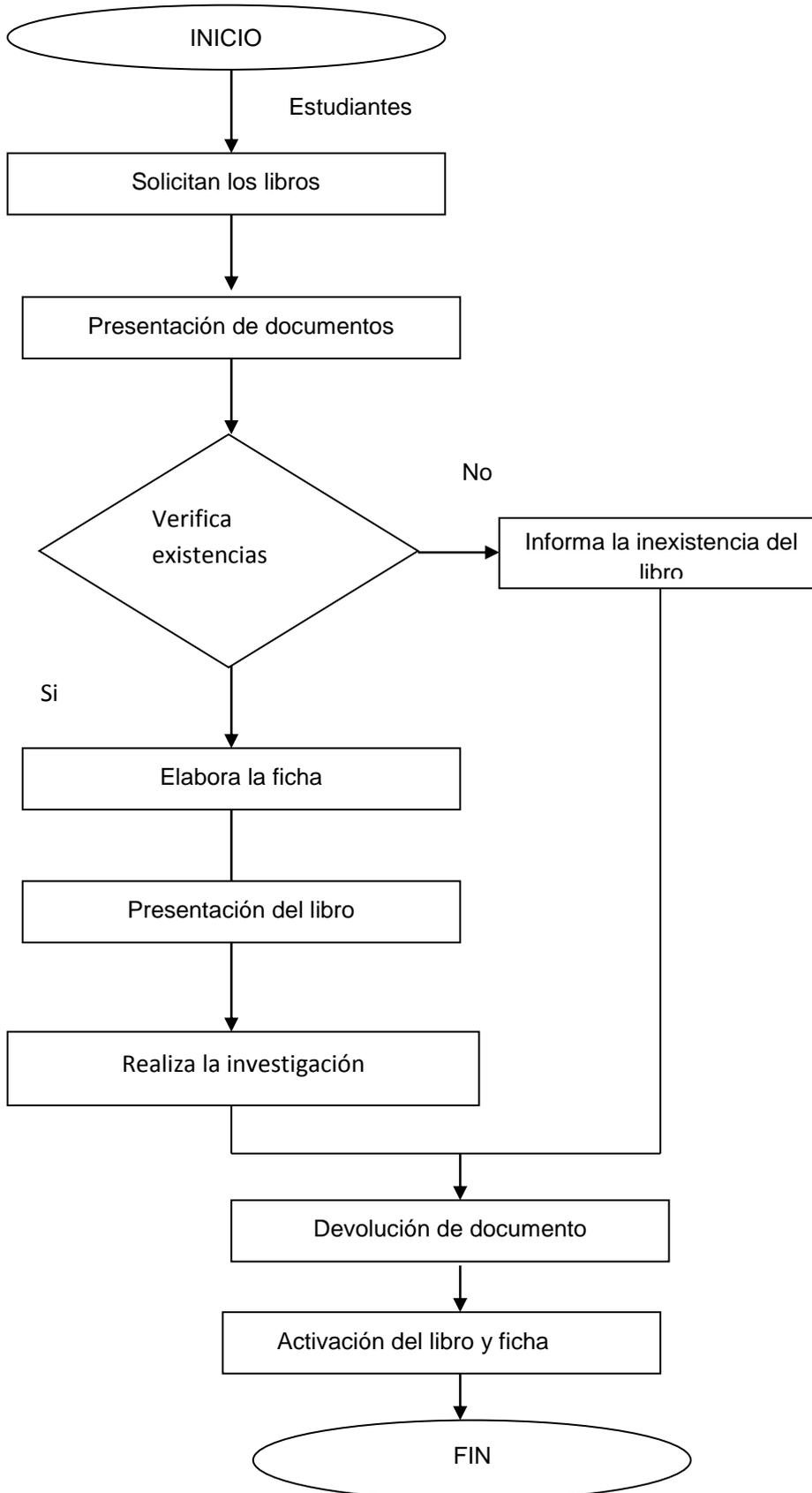
MACRO PROCESO: Administrativo	PROCESO: Préstamo de libros de la biblioteca.
SUB PROCESO: Secretaría	CÓDIGO: ADM-08

OBJETIVO.

Controlar adecuadamente el material bibliográfico, realizando un registro de los libros adquiridos y prestados a los alumnos y público en general.

ENCARGADO	PROCEDIMIENTO
ESTUDIANTES	Solicitan los libros de su interés previa presentación de su documento personal (carnet estudiantil, cedula de identidad)
DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECA.	Verifica que existan en el conjunto bibliográfico.
DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECA.	En caso de no existir informa al usuario que se carece del libro solicitado y devuelve el documento.
DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECA.	En caso de existir entrega el libro solicitado al usuario y elabora ficha de préstamo, recaba la firma de este en la ficha de préstamo y archiva el documento personal de manera cronológica temporal.
ESTUDIANTE	Después de investigar devuelve el libro solicitado.
DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECA.	Entrega documento personal.
DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECA.	Toma el libro archiva y ordena en el casillero correspondiente.
DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECA.	Archiva la ficha de préstamo de libro de manera cronológica permanente, el cual servirá para tener un antecedente del uso del conjunto bibliográfico.

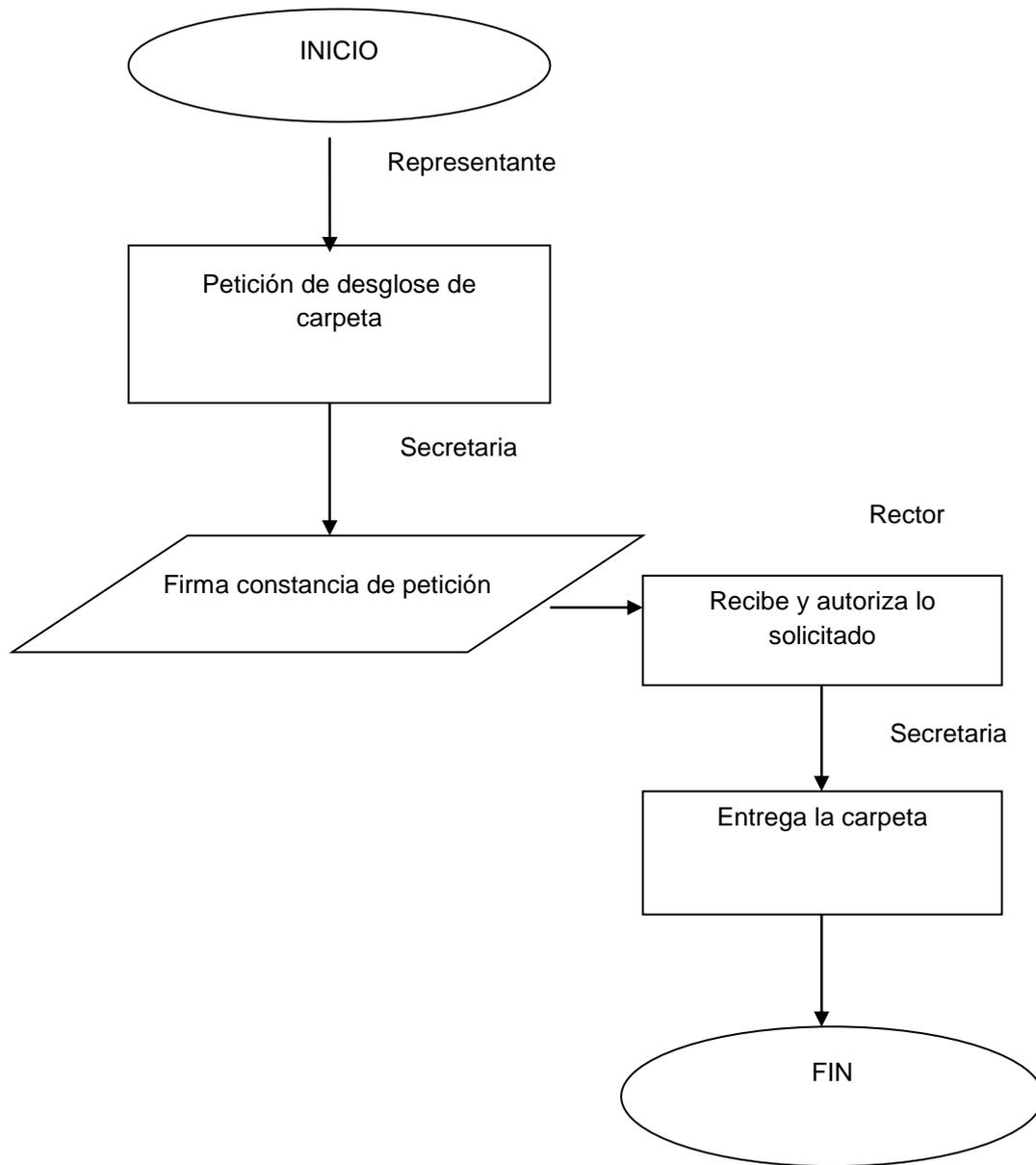
DIAGRAMA DE FLUJO



PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

 <p style="text-align: center;">INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO DE ARTES PLÁSTICAS “DANIEL REYES”</p> <p style="text-align: center;">AVENIDA SUCRE Y CAMILO POMPEYO GUZMÁN SAN ANTONIO DE IBARRA ECUADOR</p> <p>“DANIEL REYES”</p>	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
IDENTIFICACIÓN	
MACRO PROCESO: Administrativo	PROCESO: Trámite para el desglose de carpetas
SUB PROCESO: Secretaría	CÓDIGO: ADM-01
OBJETIVO.	
Llevar un control eficiente de la documentación de todas las personas existentes dentro de la comunidad educativa.	
ENCARGADO	PROCEDIMIENTO
REPRESENTANTE Y ALUMNO	Realiza la petición para el desglose de la carpeta.
SECRETARIA GENERAL	Firma la constancia de presentación de la solicitud.
RECTOR	Recibe la solicitud y autoriza con su firma la entrega de lo solicitado.
SECRETARIA	entrega la carpeta al representante con toda la documentación del estudiante

DIAGRAMA DE FLUJO





**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO DE ARTES PLÁSTICAS
"DANIEL REYES"**

AVENIDA SUCRE Y CAMILO POMPEYO GUZMÁN
SAN ANTONIO DE IBARRA
ECUADOR

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

IDENTIFICACIÓN

MACRO PROCESO: Administrativo	PROCESO: Otorgamiento de Certificados de Matriculas y Disciplina
SUB PROCESO: Secretaría	CÓDIGO: ADM-02

OBJETIVO.

Realizar la emisión de certificados que pueda ser solicitada por cualquier miembro de la Comunidad Educativa.

ENCARGADO	PROCEDIMIENTO
INTERESADO/A	Solicita el documento
SECRETARIO/A	Recibe solicitud firma la constancia de presentación y pasa al Rector
RECTOR/A	Autoriza con su firma la entrega del certificado.
SECRETARIA GENERAL	Emite el certificado
INTERESADO/A	Recibe certificado

DIAGRAMA DE FLUJO

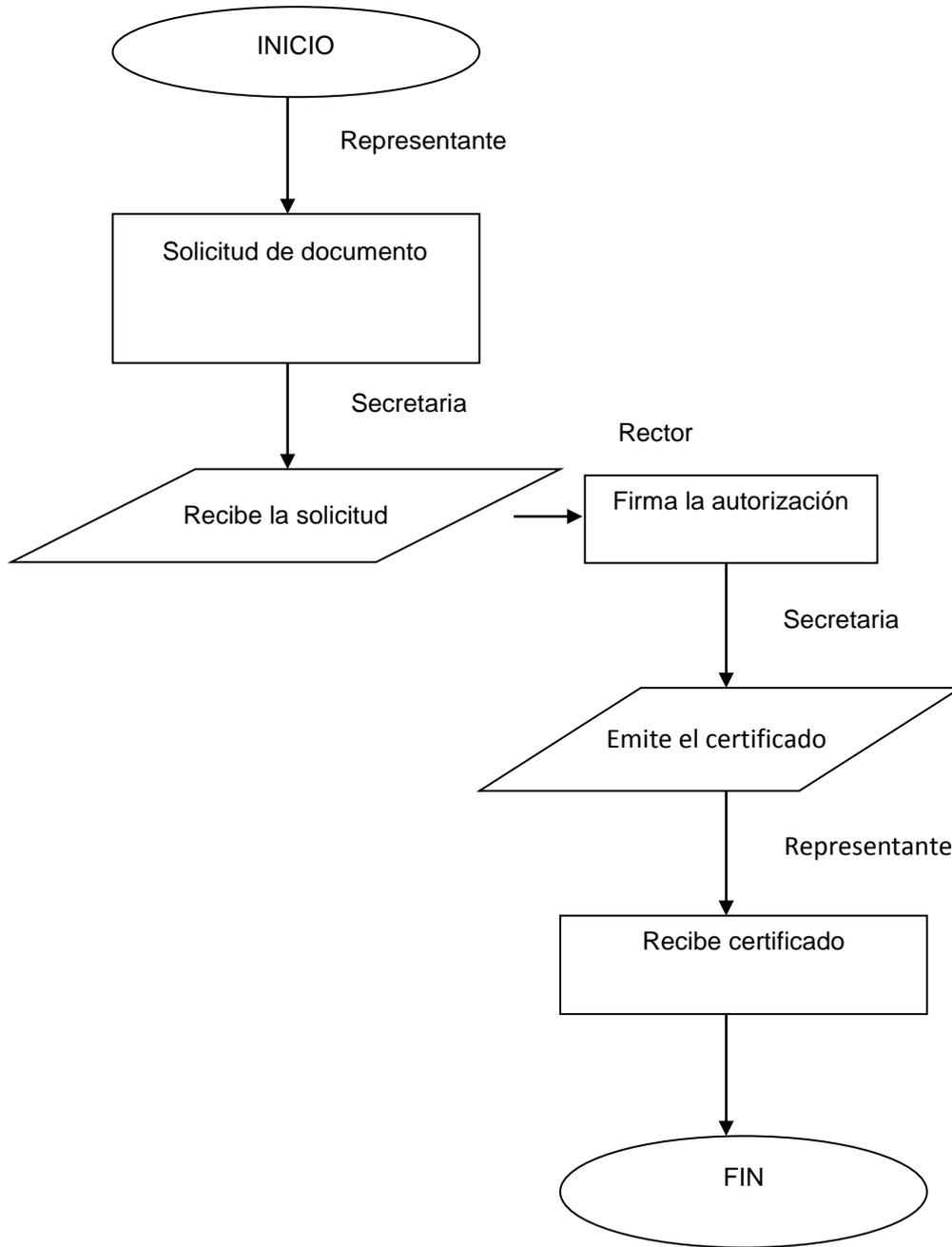
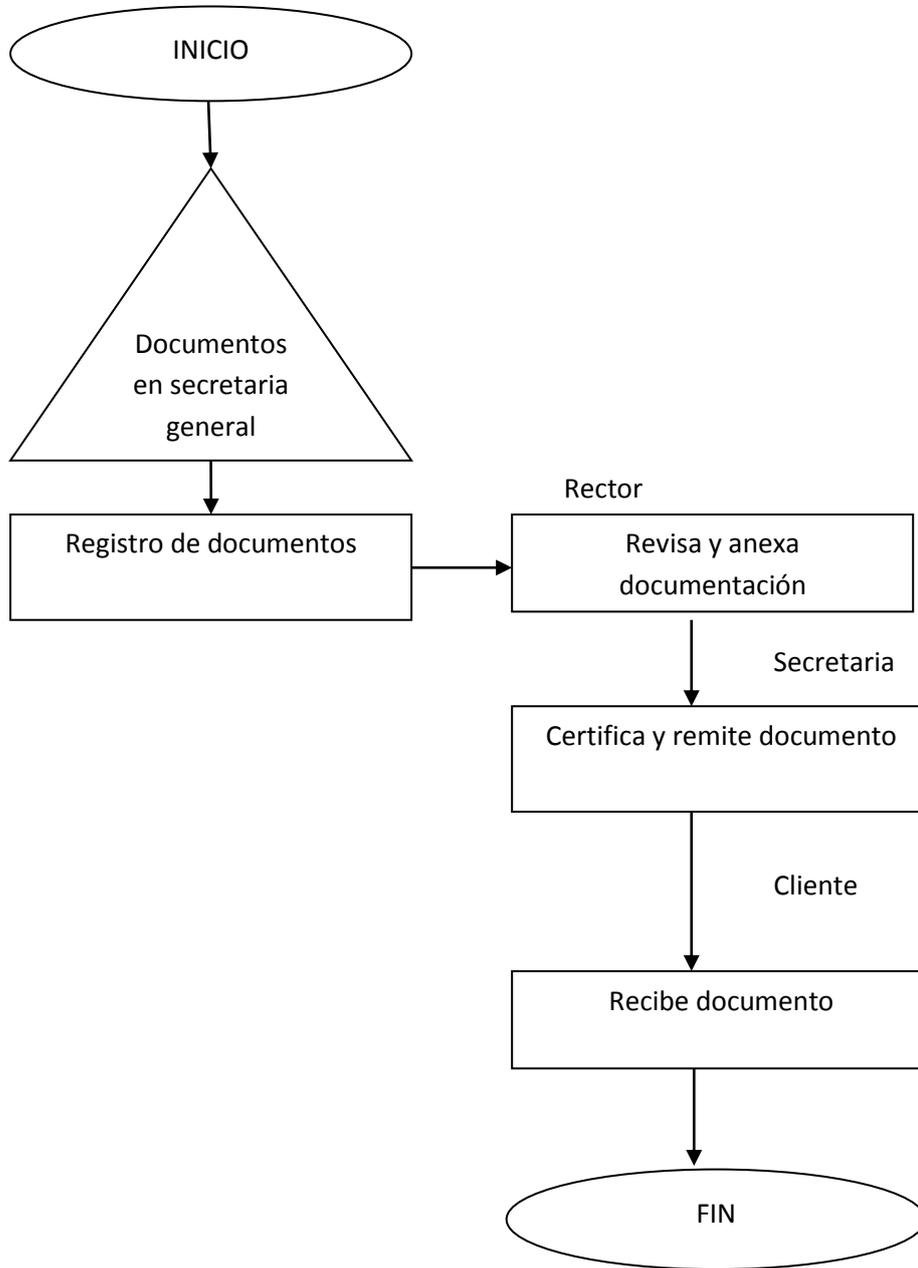


DIAGRAMA DE FLUJO





**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO DE ARTES PLÁSTICAS
"DANIEL REYES"**

AVENIDA SUCRE Y CAMILO POMPEYO GUZMÁN
SAN ANTONIO DE IBARRA
ECUADOR

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

IDENTIFICACIÓN

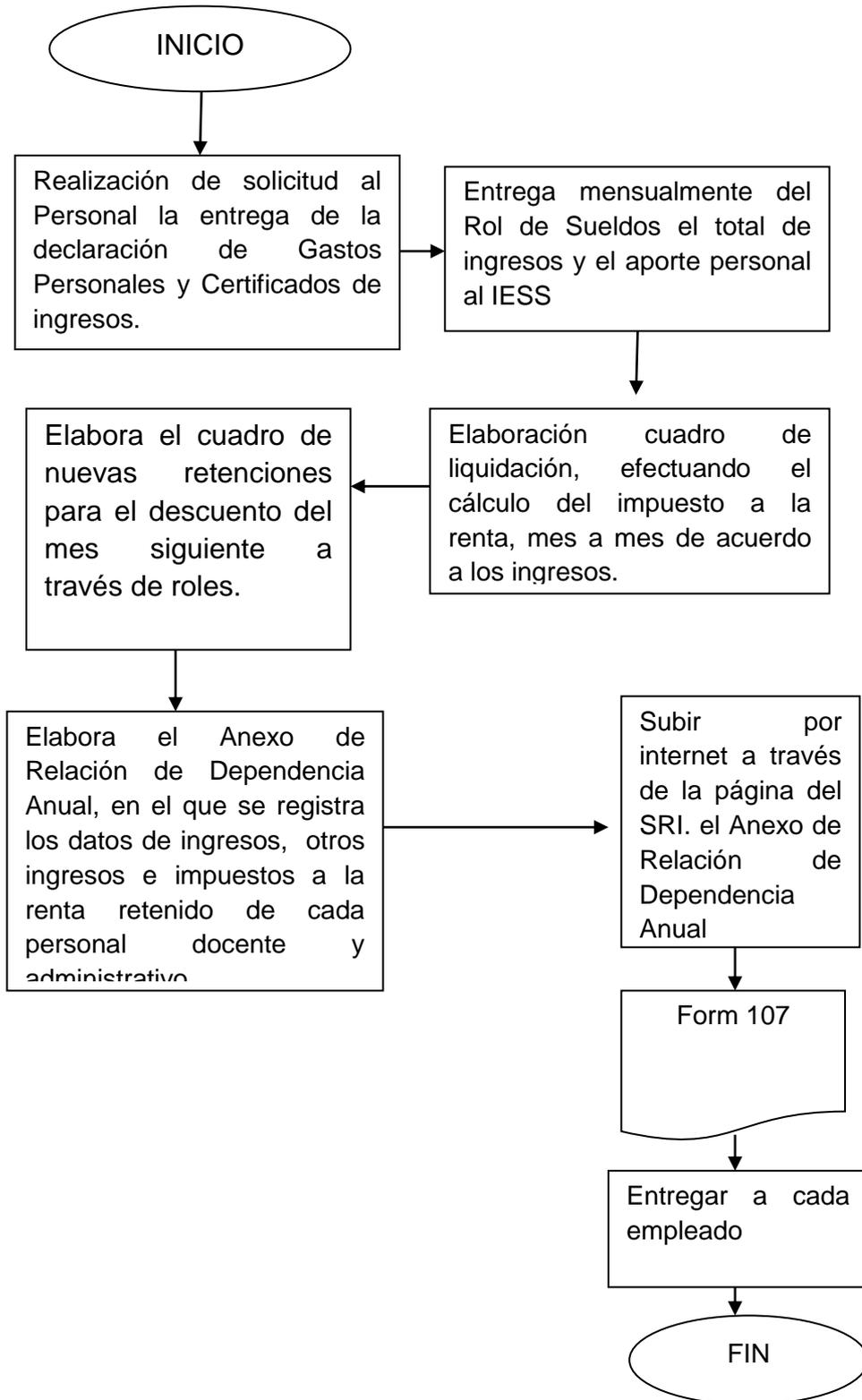
MACRO PROCESO: Administrativo	PROCESO: Liquidación del Impuesto a la renta del personal
SUB PROCESO: Colecturía	CÓDIGO: ADM-04

OBJETIVO.

Cumplir con los requerimientos de la ley de tributación sobre el personal que labora en la Institución. **Impuesto a la renta**

ENCARGADO	PROCEDIMIENTO
SECRETARIA	Realizar una notificación al Personal solicitando la entrega de la declaración de Gastos Personales y Certificados de ingresos de otros trabajos en Relación de dependencia y recepción de los mismos.
COLECTURÍA	Obtener mensualmente del Rol de pagos el total de ingresos y el aporte personal al IESS de cada uno de los empleados.
COLECTURÍA	Con los datos anteriores elaborar el cuadro de liquidación, efectuando el cálculo del impuesto a la renta, mes a mes de acuerdo en casos que pueden variar por las horas extraordinarias, por ascensos de categorías u otros eventos.
COLECTURÍA	Con la proyección del mes anterior se elabora el cuadro de nuevas retenciones para el descuento del mes siguiente a través de roles.
COLECTURÍA	Del cuadro de liquidación de Impuestos a la Renta se elabora el Anexo de Relación de Dependencia Anual, en el que se registra los datos de ingresos, otros ingresos e impuestos a la renta retenido de cada personal docente y administrativo, debidamente conciliado este reporte, se procede a subir por internet a través de la página del SRI (www.sri.gov.ec).
COLECTURÍA	Del reporte anterior se imprime el Formulario 107, el mismo que legalizado se entrega a cada empleado.
PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO	Recibe el formulario 107

DIAGRAMA DE FLUJO





**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO DE ARTES PLÁSTICAS
"DANIEL REYES"**

AVENIDA SUCRE Y CAMILO POMPEYO GUZMÁN
SAN ANTONIO DE IBARRA
ECUADOR

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

IDENTIFICACIÓN

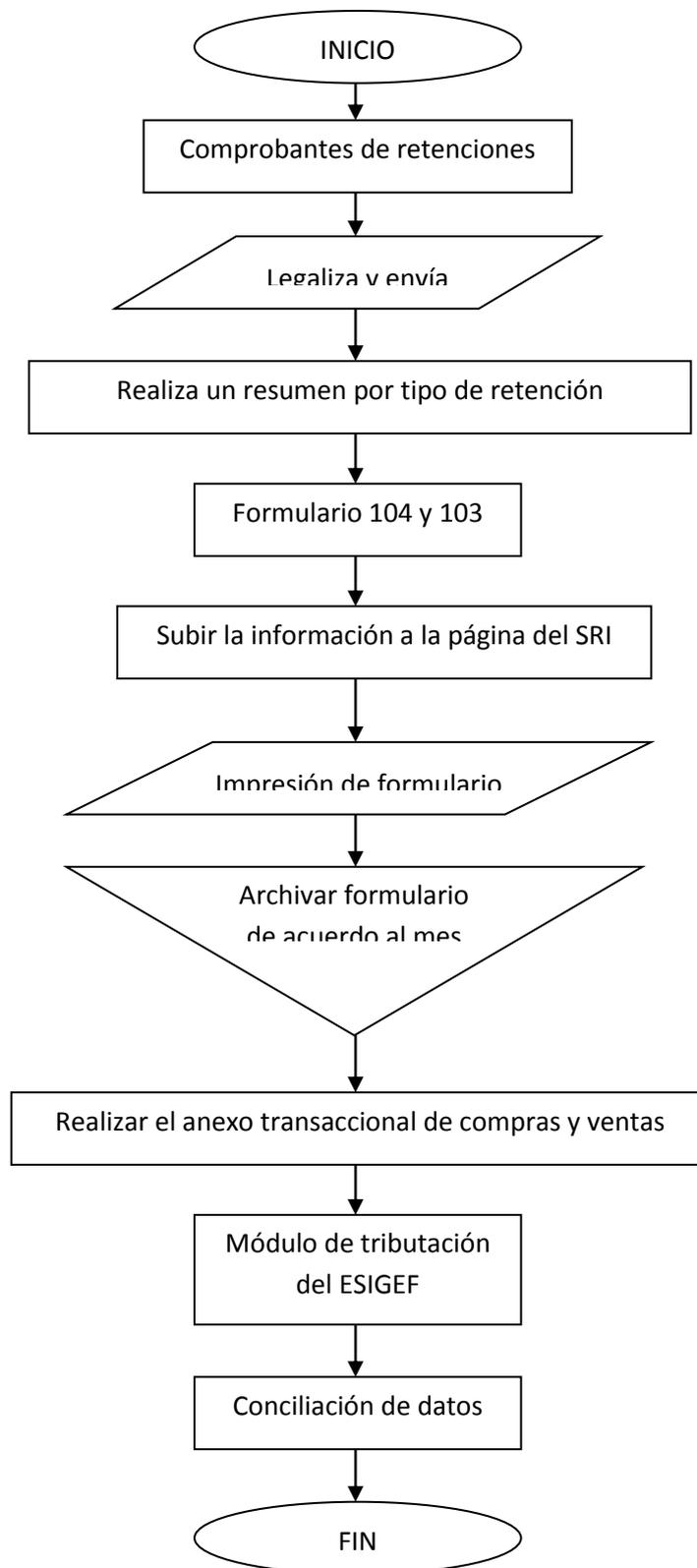
MACRO PROCESO: Administrativo	PROCESO: Elaboración de las declaraciones de impuestos
SUB PROCESO: Colecturía	CÓDIGO: ADM-05

OBJETIVO.

Cumplir con los requerimientos de la ley de tributación sobre los proveedores que entregan un bien o presten servicios a la institución.

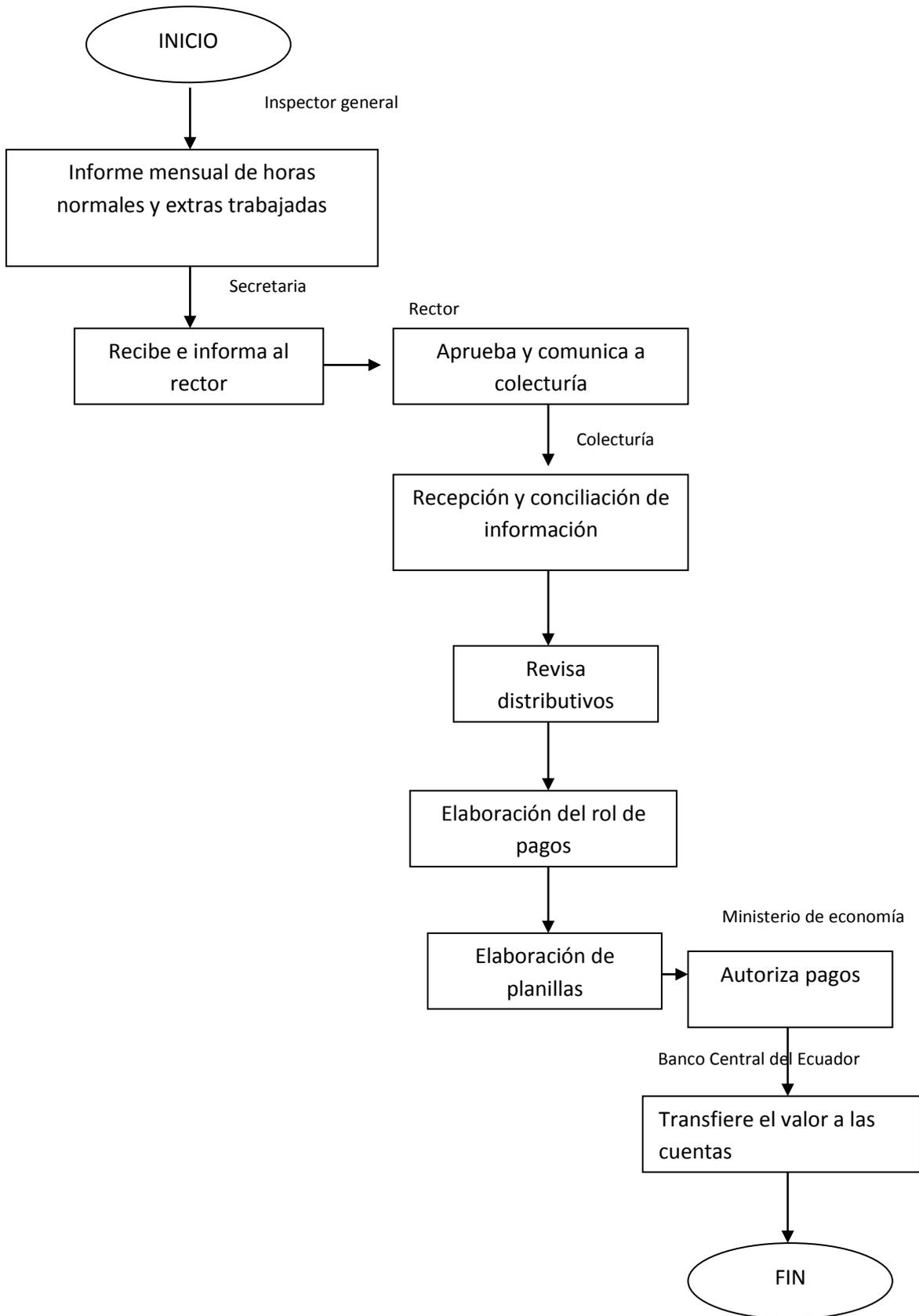
ENCARGADO	PROCEDIMIENTO
COLECTURÍA	Se elaboran los comprobantes de retenciones en la fuente de todos los pagos realizados en el mes.
COLECTURÍA	Legaliza y se envían a archivo.
COLECTURÍA	Realizar en Excel un resumen por tipo de retención de IVA e Impuesto a la Renta. Tomando como base los Comprobantes de Pago, las facturas y los comprobantes de retención.
COLECTURÍA	Se elabora las declaraciones del impuesto a la renta e IVA (formulario 104 y 103)
COLECTURÍA	Subir la información a la página del SRI a través del Internet.
COLECTURÍA	Impresión de formularios.
COLECTURÍA	Archivo de los formularios impresos en la carpeta del mes correspondiente.
COLECTURÍA	Realizar el Anexo Transaccional de Compras y Ventas en el Sistema, para lo cual se ingresa los datos de cada una de las Facturas pagadas en el mes.
COLECTURÍA	En el módulo de tributación del ESIGEF, registra mensualmente cada uno de los comprobantes de retención
COLECTURÍA	Conciliación de los datos tanto del reporte de impuestos emitido por el sistema ESIGEF, el resumen realizado en Excel y el detalle del anexo transaccional además se considera el valor retenido en roles al personal.

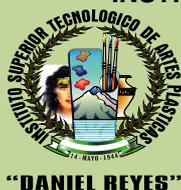
DIAGRAMA DE FLUJO



 <p>INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO DE ARTES PLÁSTICAS "DANIEL REYES"</p> <p>AVENIDA SUCRE Y CAMILO POMPEYO GUZMÁN SAN ANTONIO DE IBARRA ECUADOR</p> <p>"DANIEL REYES"</p>	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
IDENTIFICACIÓN	
MACRO PROCESO: Administrativo	PROCESO: Elaboración del rol de pagos
SUB PROCESO: Colecturía	CÓDIGO: ADM-06
OBJETIVO.	
Conocer el valor que se debe cancelar al personal que labora en la Institución, por concepto de remuneraciones y beneficios de ley, elaborando el rol de pagos y registrando los descuentos, elaboración de plantillas de funcionarios, partidas presupuestarias y elaboración de archivo.	
ENCARGADO	PROCEDIMIENTO
INSPECTOR GENERAL	Envía un informe mensual de las horas normales y extras trabajadas
SECRETARIA	Recibe el informe y hace conocer al Sr. Rector el documento.
RECTOR	Revisa, aprueba y comunica a colecturía.
COLECTORA	Revisa y procede a la Recepción y conciliación de información.
COLECTORA	Revisa distributivos, planillas de préstamos del IESS, comunicaciones de retenciones judiciales, plantillas de descuentos del impuesto a la renta y novedades de aportes y fondos de reserva.
COLECTORA	Elaboración de rol de pagos del personal docente y Administrativo diurno y nocturno.
COLECTORA	Elabora las tres plantillas: de descuentos, de partidas y de funcionarios y carga al sistema ESIPREN valida, aprueba y genera el CUR de pago, ESIGEF aprueba el pago.
MINISTERIO DE ECONOMÍA	Autoriza el pago a través de la transferencia a las cuentas.
BANCO CENTRAL DEL ECUADOR	Transfiere el valor a las cuentas

DIAGRAMA DE FLUJO





**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO DE ARTES PLÁSTICAS
"DANIEL REYES"**

AVENIDA SUCRE Y CAMILO POMPEYO GUZMÁN
SAN ANTONIO DE IBARRA
ECUADOR

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

IDENTIFICACIÓN

MACRO PROCESO: Administrativo	PROCESO: Control y registro de inventarios
---	---

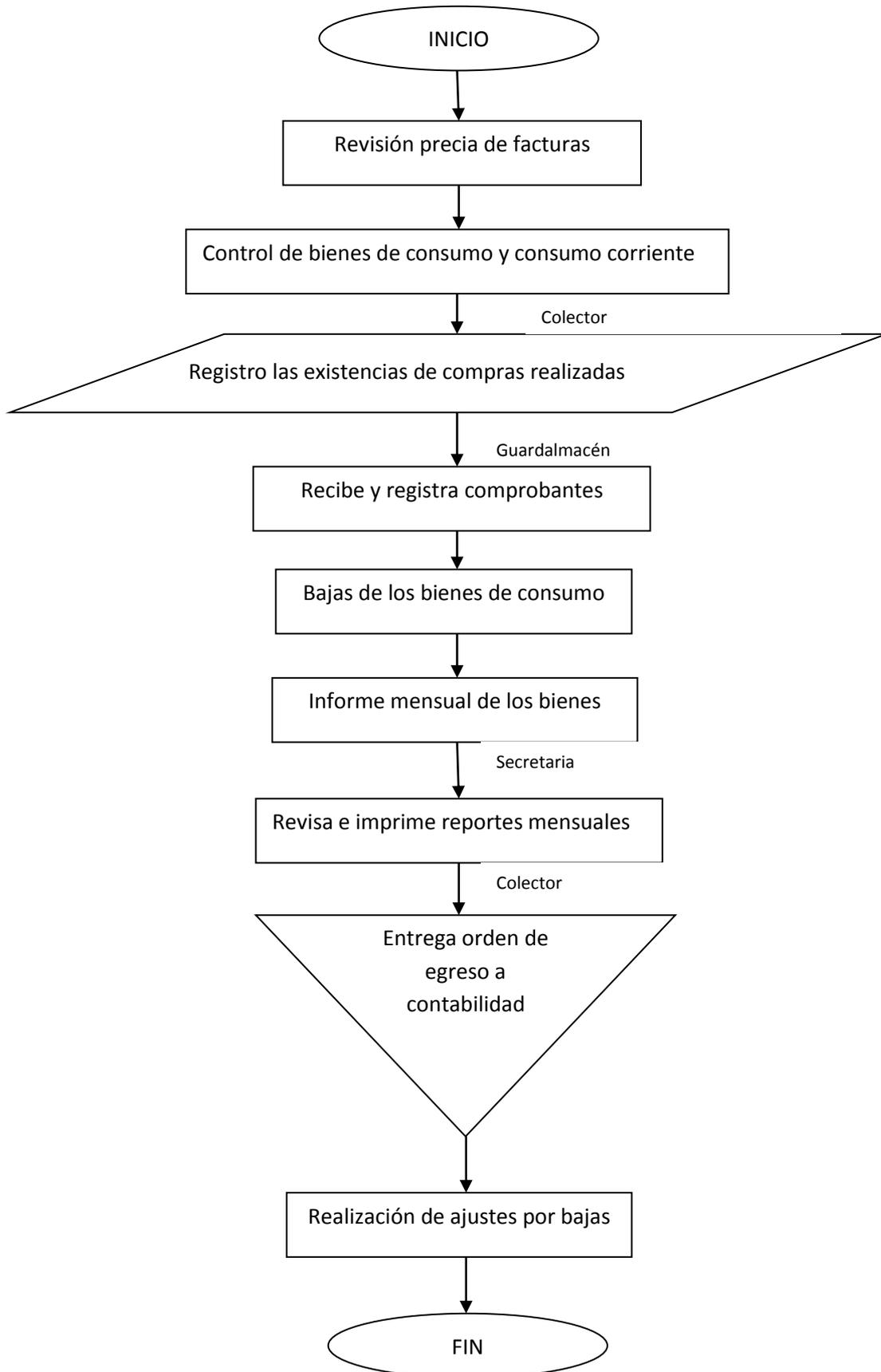
SUB PROCESO: Colecturía	CÓDIGO: ADM-07
-----------------------------------	-----------------------

OBJETIVO.

Tener control y un buen registro de los bienes de la institución.

ENCARGADO	PROCEDIMIENTO
COLECTORA Y GUARDALMACÉN	Realizan la revisión previa de facturas; bienes, valores, unidades, para proceder a realizar el comprobante de ingreso.
COLECTORA Y GUARDALMACÉN	Se realiza el cálculo del valor promedio de los mismos, se entrega a Guardalmacén legalizado, para su registro y control de los Bienes de consumo y uso Corriente.
COLECTORA	Procede a ingresar en el sistema para registrar las existencias de las compras realizadas por la Institución cada uno de los Bienes de uso y consumo corriente.
GUARDALMACÉN	Recibe y registra los comprobantes de egresos previa la revisión, luego se ingresa en el sistema de inventarios.
GUARDALMACÉN	Se registra las bajas de los bienes de consumo si en caso lo amerite según las constataciones físicas.
GUARDALMACÉN	Envía un informe mensual de los egresos de los bienes.
SECRETARIA	Revisa y luego se imprime los reportes mensuales del inventario de consumo interno, para entregarle los saldos a Contabilidad para su registro contable y conciliar los saldos.
COLECTORA	Entrega orden de egreso a contabilidad y Archiva
COLECTORA	Realización de ajustes por bajas determinada en actas de contratación físicas de las Existencias.

DIAGRAMA DE FLUJO





**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO DE ARTES PLÁSTICAS
"DANIEL REYES"**

AVENIDA SUCRE Y CAMILO POMPEYO GUZMÁN
SAN ANTONIO DE IBARRA
ECUADOR

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

IDENTIFICACIÓN

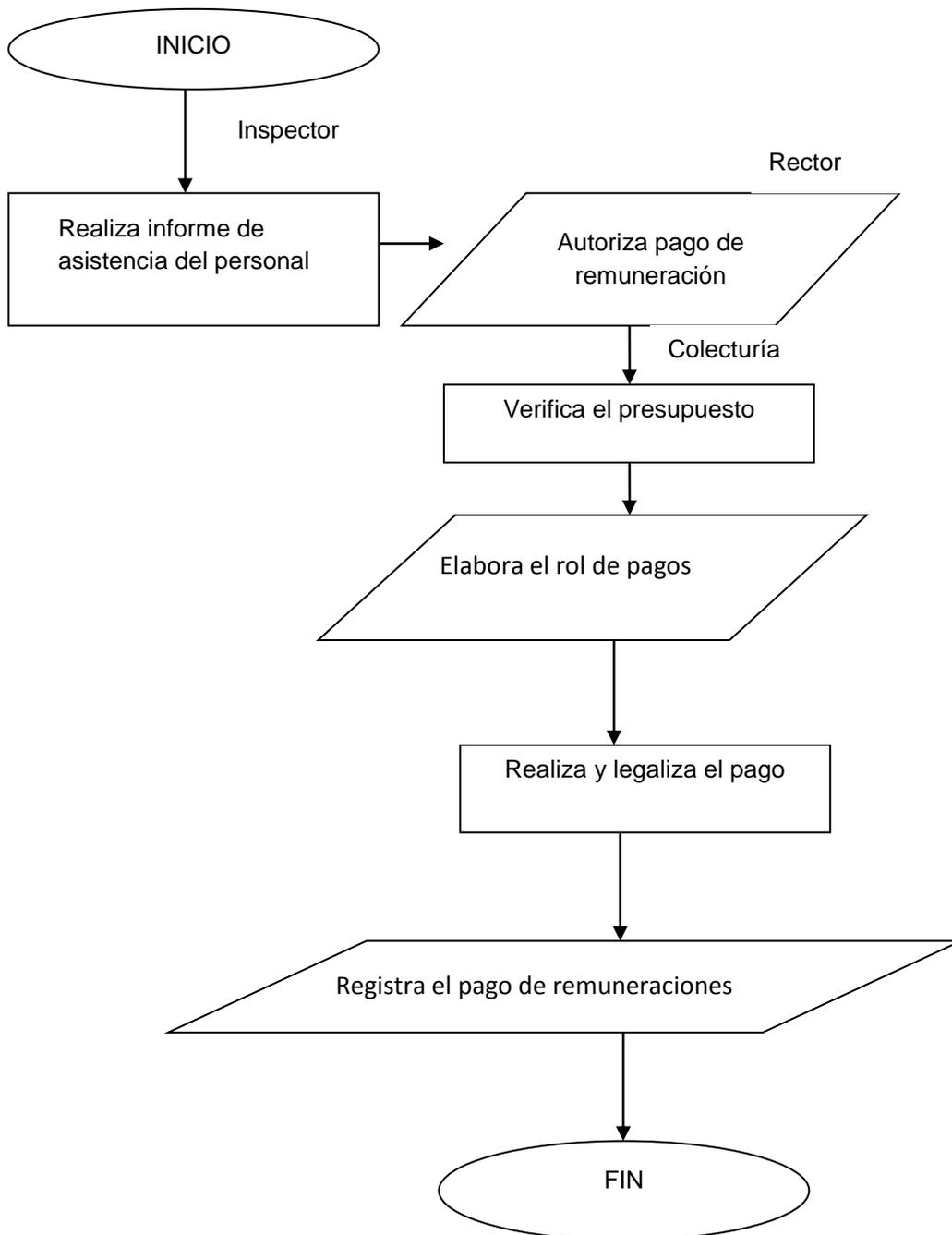
MACRO PROCESO: Administrativo	PROCESO: Pago de remuneraciones
SUB PROCESO: Colecturía	CÓDIGO: ADM-08

OBJETIVO.

Realizar el pago respectivo al personal que labora en la Institución, por concepto de remuneraciones y beneficios de ley.

ENCARGADO	PROCEDIMIENTO
INSPECTOR GENERAL	Realiza un informe de asistencia del personal y lo presenta ante la máxima autoridad de la institución,
RECTOR	Conoce y autoriza el pago de la remuneración.
COLECTURÍA	Verifica el presupuesto y la disponibilidad de recursos
COLECTURÍA	Elabora los roles de pago
COLECTURÍA	Paga y mediante las firmas de recibí conforme legaliza el pago.
CONTADOR	Registra pago de remuneraciones

DIAGRAMA DE FLUJO





**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO DE ARTES PLÁSTICAS
"DANIEL REYES"**

AVENIDA SUCRE Y CAMILO POMPEYO GUZMÁN
SAN ANTONIO DE IBARRA
ECUADOR

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

IDENTIFICACIÓN

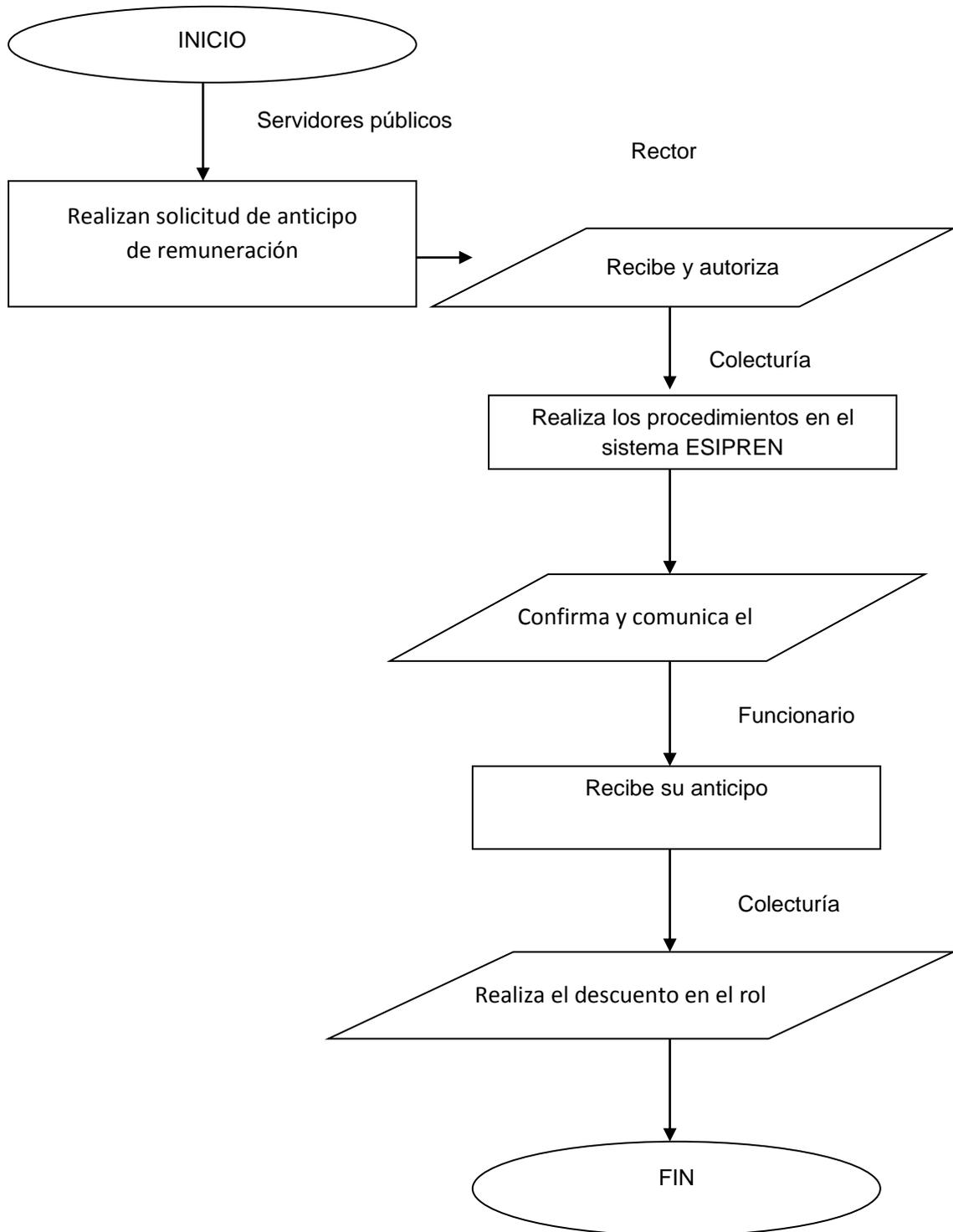
MACRO PROCESO: Administrativo	PROCESO: Anticipo de remuneraciones
SUB PROCESO: Colecturía	CÓDIGO: ADM-09

OBJETIVO.

Realizar el anticipo oportuno al personal que labora en la Institución, por concepto de remuneraciones y beneficios de ley.

ENCARGADO	PROCEDIMIENTO
PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO	Realiza solicitud del anticipo detallando la cantidad.
RECTOR	Recibe la solicitud y autoriza; si es el caso.
COLECTURÍA	En el sistema de administración financiera en el módulo de contabilidad se realiza los procesos para la creación, detalle y generación del anticipo.
COLECTURÍA	Confirmación del pago del anticipo y comunicación al funcionario.
FUNCIONARIO	Recibe su anticipo
Colecturía	El descuento será realizado mes a mes mediante el rol de pagos.

DIAGRAMA DE FLUJO





**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO DE ARTES PLÁSTICAS
"DANIEL REYES"**

AVENIDA SUCRE Y CAMILO POMPEYO GUZMÁN
SAN ANTONIO DE IBARRA
ECUADOR

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

IDENTIFICACIÓN

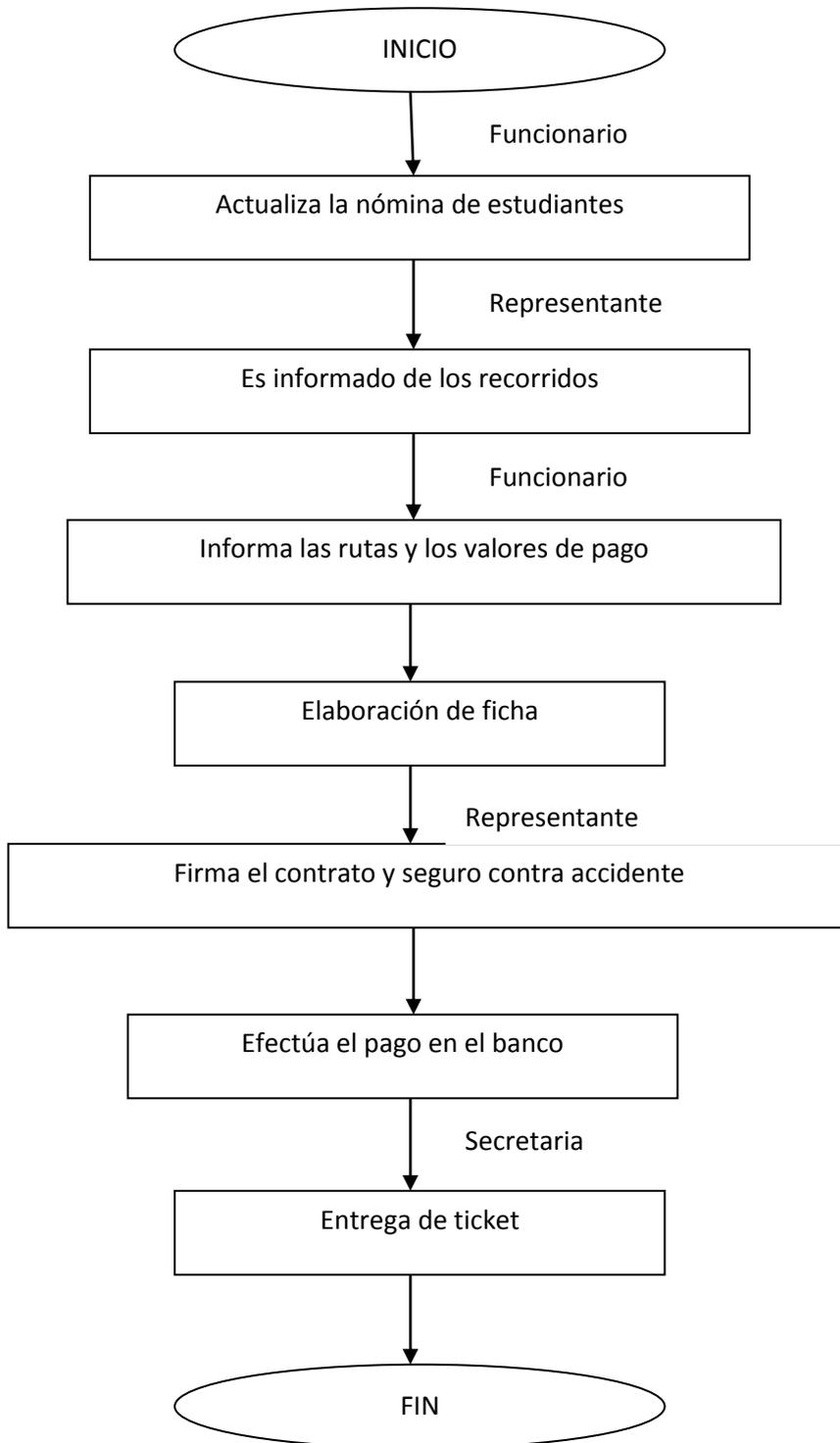
MACRO PROCESO: Administrativo	PROCESO: Servicio de bus
SUB PROCESO: Secretaría	CÓDIGO: ADM-10

OBJETIVO.

Brindar un servicio de calidad y seguridad a los estudiantes para dirigirse a sus hogares después de clases

ENCARGADO	PROCEDIMIENTO
FUNCIONARIO ENCARGADO DEL TRANSPORTE	Actualiza en el sistema informático la nómina de estudiantes, facilitada por Secretaría del Plantel a través de una memory flash
REPRESENTANTE	Al momento de la matrícula es informado de los recorridos del bus escolar y decide según sus necesidades.
FUNCIONARIO ENCARGADO DEL TRANSPORTE	Informa al interesado las diferentes rutas del transporte y los valores correspondientes de pago.
FUNCIONARIO ENCARGADO DEL TRANSPORTE	Elaboración de ficha con datos del representante y estudiante.
REPRESENTANTE	Firma el contrato de uso del transporte por el año escolar y seguro de accidentes por un año calendario y realiza el depósito correspondiente al primer mes de transporte.
REPRESENTANTE	Posteriormente, efectúa el pago en el Banco dentro de los diez primeros días de cada mes.
REPRESENTANTE	Entrega papeleta de depósito en secretaria.
SECRETARIA	Entrega Ticket como recibo de pago al usuario por la utilización del transporte.

DIAGRAMA DE FLUJO





**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO DE ARTES PLÁSTICAS
"DANIEL REYES"**

AVENIDA SUCRE Y CAMILO POMPEYO GUZMÁN
SAN ANTONIO DE IBARRA
ECUADOR

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

IDENTIFICACIÓN

MACRO PROCESO: Administrativo	PROCESO: Control y registro de obras artísticas
---	--

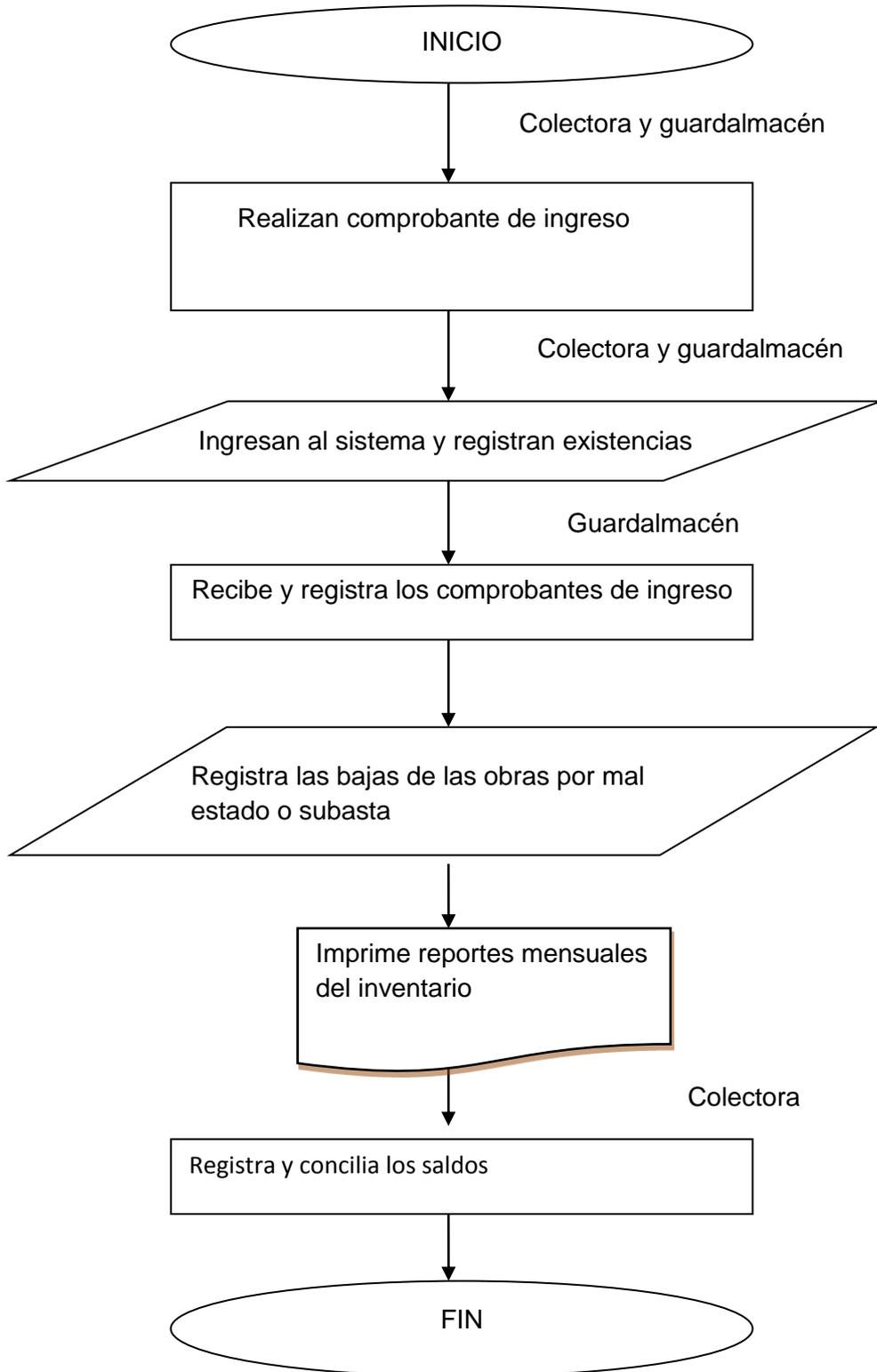
SUB PROCESO: Secretaría	CÓDIGO: ADM-11
-----------------------------------	-----------------------

OBJETIVO.

Llevar un control y registro de las obras artísticas con las que cuenta la institución.

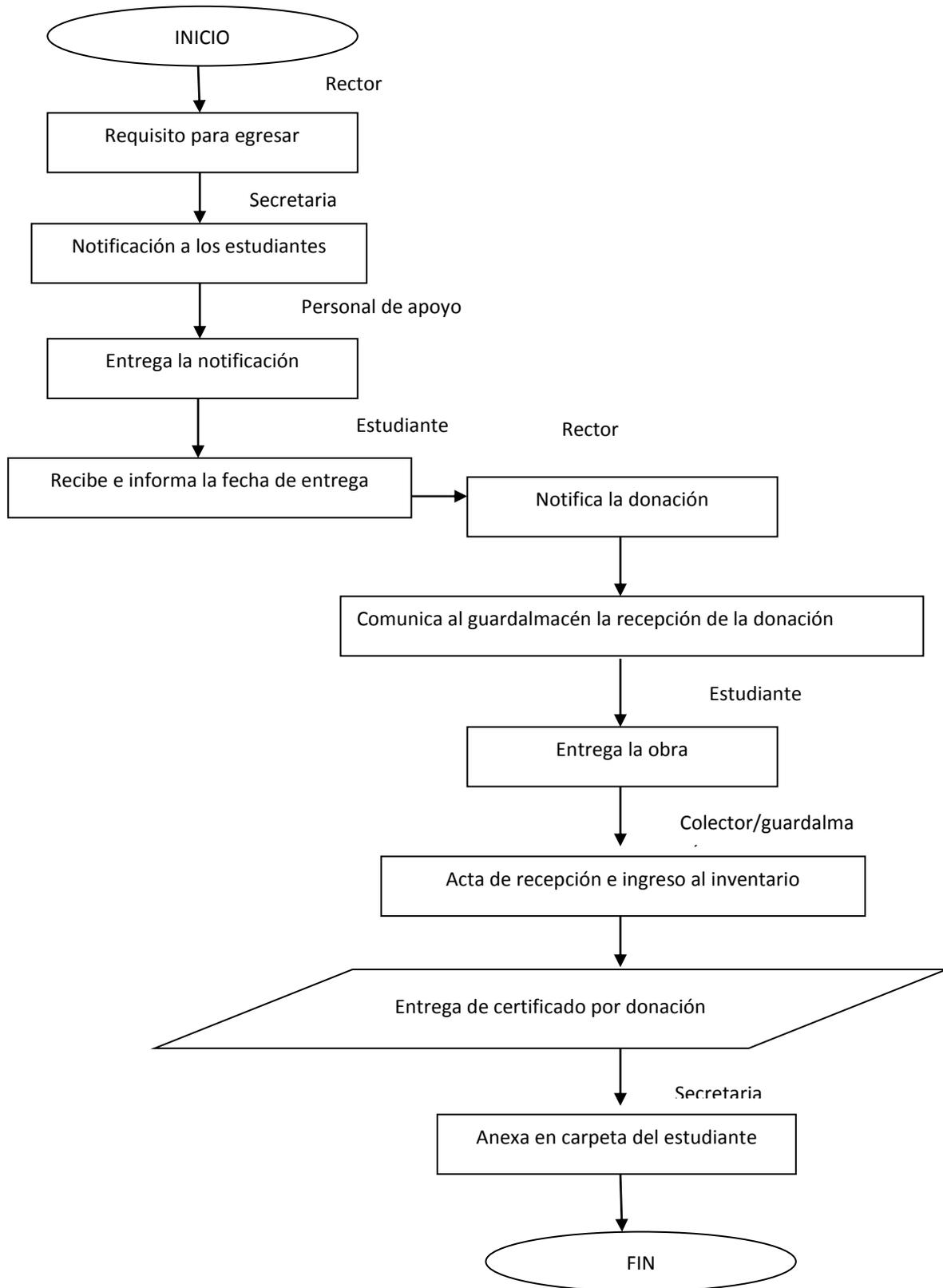
ENCARGADO	PROCEDIMIENTO
COLECTORA Y GUARDALMACÉN	Se realiza el comprobante de Ingreso, se entrega Guardalmacén legalizados, para su registro y control de las obras.
COLECTORA Y GUARDALMACÉN	Se ingresa en el Sistema para registrar la existencia de las obras realizadas por alumnos de la institución.
GUARDALMACÉN	Recibe y registra los comprobantes de egreso previo la revisión, luego se ingresa en el sistema de inventarios.
GUARDALMACÉN	Se registra las bajas de las obras por mal estado o por subastas, si es el caso según las constataciones físicas.
GUARDALMACÉN	Imprime los reportes mensuales del inventario para entregarle los saldos a Contabilidad.
COLECTURÍA	Registra y concilia los saldos

DIAGRAMA DE FLUJO



 <p>INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO DE ARTES PLÁSTICAS “DANIEL REYES”</p> <p>AVENIDA SUCRE Y CAMILO POMPEYO GUZMÁN SAN ANTONIO DE IBARRA ECUADOR</p> <p>“DANIEL REYES”</p>	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
IDENTIFICACIÓN	
MACRO PROCESO: Administrativo	PROCESO: Procedimiento de donación de obras artísticas por los estudiantes del plantel
SUB PROCESO: Secretaría	CÓDIGO: ADM-12
OBJETIVO.	
Establecer un adecuado procedimiento para la donación de obras artísticas por los estudiantes del plantel.	
ENCARGADO	PROCEDIMIENTO
RECTOR	Solicita como requisito para egresar, la donación de una obra artística realizada por los estudiantes que están por culminar sexto curso.
SECRETARIA	Redacta la notificación a los estudiantes
PERSONAL DE APOYO	Entrega la notificación
ESTUDIANTES	Reciben la notificación y se informan la fecha de entrega.
RECTOR	Si los estudiantes cumplen favorablemente la petición, la autoridad es notificada de la donación.
RECTOR	Comunica al Guardalmacén para que proceda a la recepción de la donación en la fecha indicada.
ESTUDIANTES	Entregan las obras.
COLECTORA Y GUARDALMACÉN	Proceden a levantar el Acta de recepción de las obras e ingresan a los inventarios del Plantel.
COLECTORA Y GUARDALMACÉN	Entregan un certificado a cada estudiante por la donación realizada
ESTUDIANTES	Reciben el certificado y entregan en secretaria.
SECRETARIA	Recibe y anexa en la carpeta de cada estudiante.

DIAGRAMA DE FLUJO





**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO DE ARTES PLÁSTICAS
"DANIEL REYES"**

AVENIDA SUCRE Y CAMILO POMPEYO GUZMÁN
SAN ANTONIO DE IBARRA
ECUADOR

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

IDENTIFICACIÓN

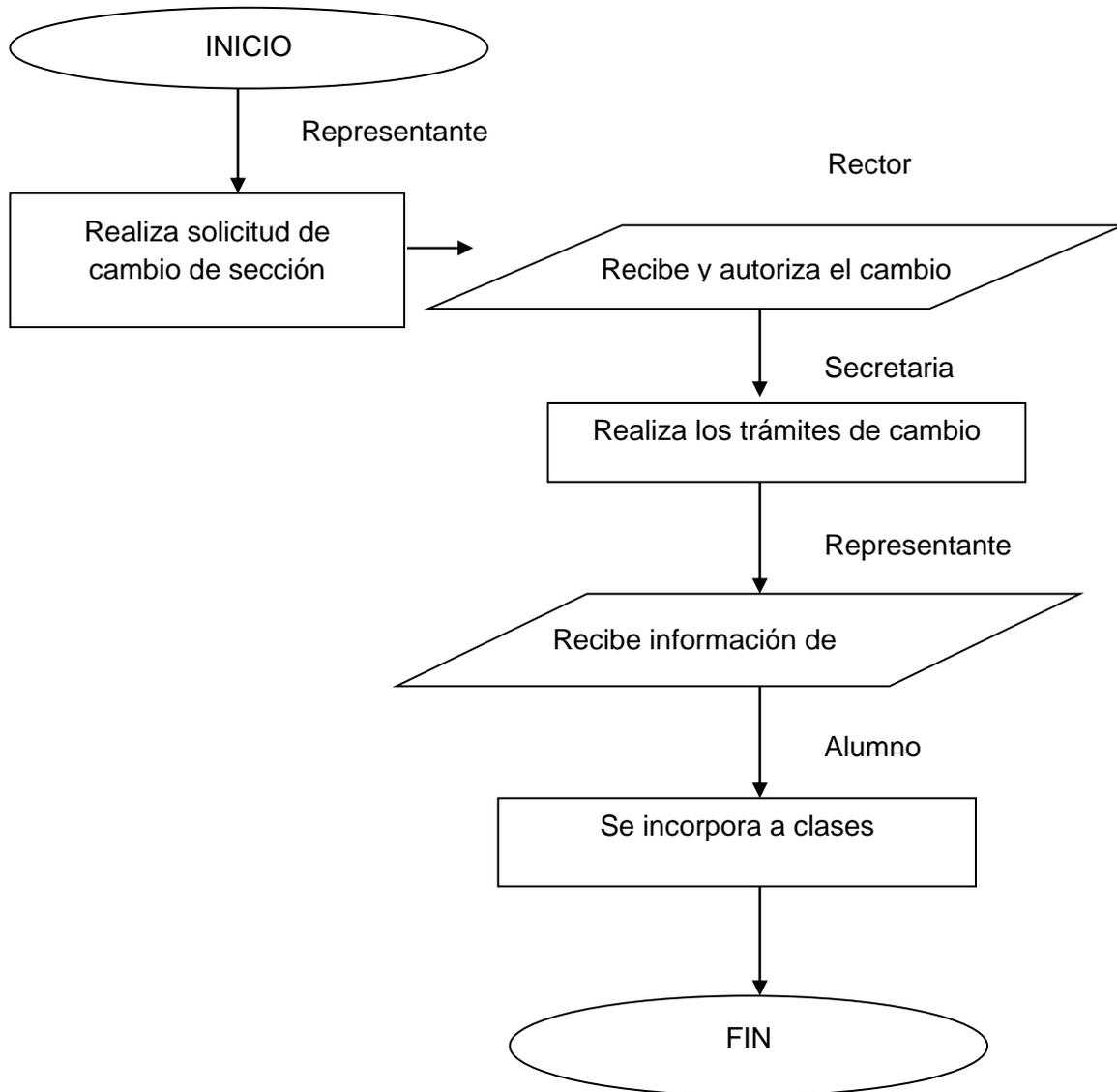
MACRO PROCESO: Administrativo	PROCESO: Cambio de sección diurna a nocturna o viceversa
SUB PROCESO: Secretaría	CÓDIGO: ADM-13

OBJETIVO.

Realizar el cambio respectivo a conveniencia del estudiante sea en sección diurna o nocturna.

ENCARGADO	PROCEDIMIENTO
REPRESENTANTE Y ALUMNO	Realizan solicitud al rector de petición para el cambio de sección
RECTOR	Con su firma autoriza el cambio
SECRETARIA	Realiza los tramites pertinente
REPRESENTANTE Y ALUMNO	Reciben la información del cambio realizado
ALUMNO	Se incorpora a las clases correspondientes

DIAGRAMA DE FLUJO



4.3 BIBLIOGRAFÍA

- **AGUDELO CORTEZ, Oscar, (2004)**, “administración para todos”, sexta edición, editorial libre seccional, Cali
- **ARELLENO, Rolando (2007)** “Comportamiento del Consumidor Enfoque Latino-Americano”, Nueva Edición
- **BURBANO, Jorge (2006)** “Presupuestos, Enfoque Moderno de Planeación y Control de Recursos”,
- **ANTHONY William y GALES, Lawrence**, "Teoría de la Organización un Enfoque Estratégico Sexta Edición 2008
- **BACA Gabriel, (2008)** “Evaluación del Proyecto” Editorial Mc.Graw Hill.
- **BERNAL, Augusto (2006)** “Metodología de la Investigación”, Segunda Edición.
- **CHIAVENATO Idalberto, (2006)**, "Introducción a la Teoría General de la Administración".
- **FERREL O.C. HIRT Geoffrey, Ramos Leticia, AdriaensensMarienela y Flores Miguel Ángel, (2004)**, Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante. Mcgraw-Hill Interamericana, Cuarta Edición, 251, 154.
- **FINCOWSKY Franklin, (2005)**, Organización de empresas. Mcgraw-Hill, México,

- **GÓMEZ CEJA, Guillermo (2007)** "Planeación y Organización de Empresas, Octava Edición"
- **GUTIERREZ, Abraham (2006)** "Curso de Métodos de Investigación y Elaboración de la Monografía".
- **GÓMEZ CEJA, Guillermo, (2005)**, Planeación y Organización de Empresas; octava Edición
- **HERNÁNDEZ, Roberto (2006)** "Metodología de la Investigación", Mac Graw Colombia.
- **HAROLD, Koontz, (2000)**, Elementos de Administración. McGraww - Hill.
- **HITT Michael, BLACK Stewart y PORTER Lyman, (2006)**, Administración. Novena Edición, México,
- **JÁCOME V, WALTER (2005)** "Bases Teóricas Y Prácticas Para El Diseño Evaluación De Proyectos Editorial universitaria, Ibarra-Ecuador.
- **LITTLEFIELD Peterson (2008)**, SISTEMAS ADMINISTRATIVOS
- **SALGUEIRO, Amado, (2007)**, "planificación el arte de establecer objetivos", 1era edición, Editorial Graficas Luz, Ecuador
- **VÁSQUEZ R, Víctor Hugo, (2007)**, "Organización aplicada", Segunda Edición

LINCOGRAFÍA.

<http://www.monografias.com-administracion.htm>. De 2005-12-08

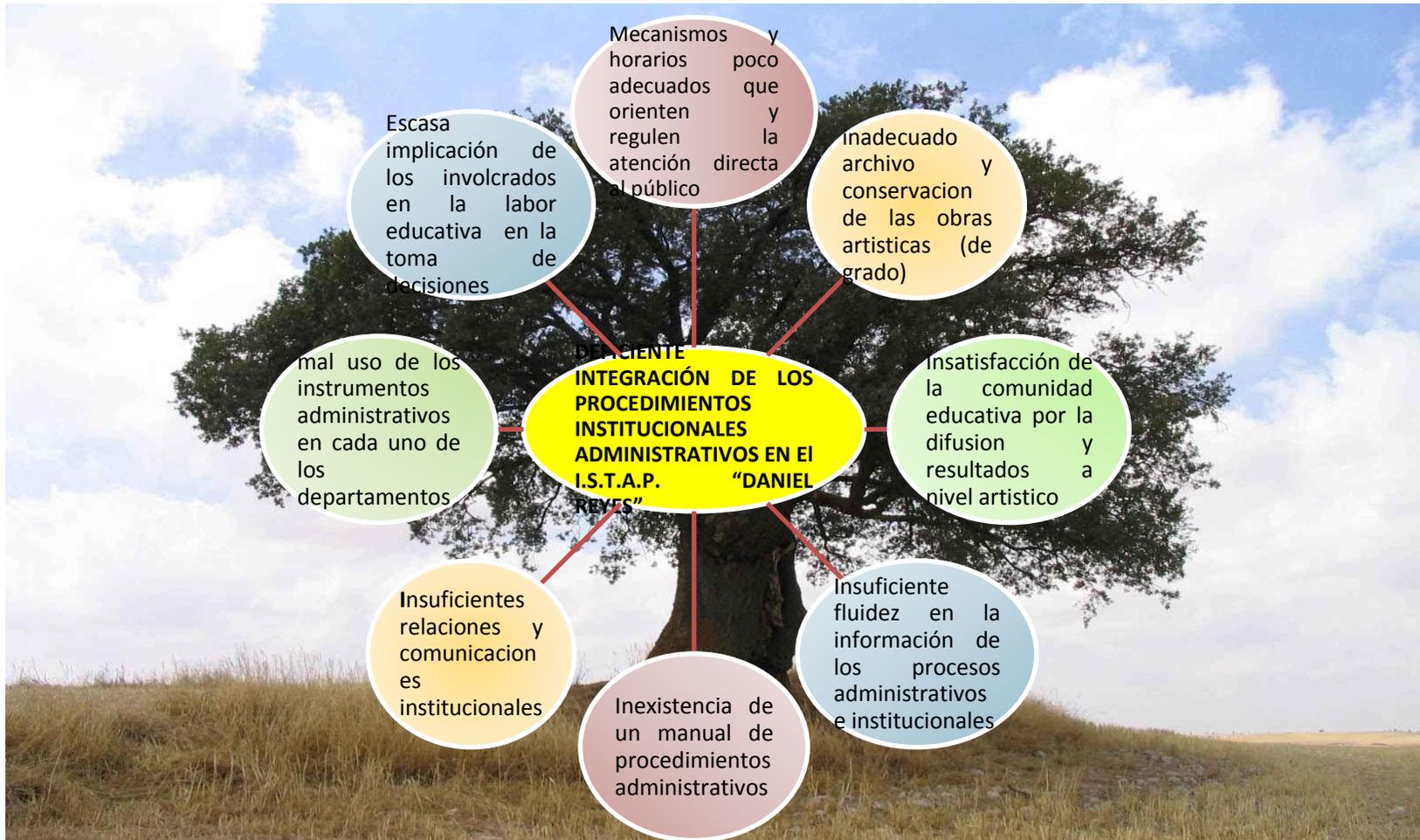
<http://www.mitecnologico/Main/ConceptoElImportanciaDeLaOrganización2010>

[www.elprisma.com/apuntes/administración de empresas/procesoadministrativo](http://www.elprisma.com/apuntes/administración_de_empresas/procesoadministrativo)

ANEXOS

ANEXO 1

ÁRBOL DE PROBLEMAS



ANEXO 2

MATRIZ DE COHERENCIA

“ESTUDIO DE LOS PROCESOS INSTITUCIONALES ADMINISTRATIVOS EN EL I.S.T.P. “DANIEL REYES “AÑO LECTIVO 2012-2013”

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL
<p>¿Con la elaboración de un manual de procedimientos administrativos se pueden integrar los procesos institucionales a un modelo de gestión en el I.S.T.A.P “Daniel Reyes”?</p>	<p>Determinar cuáles son los procedimientos administrativos institucionales en el I.S.T.A.P “Daniel Reyes” y como un manual de procedimientos puede mejorar el desarrollo de las actividades en el plantel.</p>
INTERROGANTES	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
<ul style="list-style-type: none"> ➤ ¿Cuáles son las principales falencias académicas y administrativas en el I.S.T.A.P “Daniel Reyes” ➤ ¿Cuáles son las dificultades que se presentan en el nivel académico de personal académico y administrativo del I.S.T.A.P “Daniel Reyes” ? ➤ ¿Se puede crear una cultura enfocada en el cliente interno y externo del I.S.T.A.P “Daniel Reyes” 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Diagnosticar las principales falencias de los procedimientos administrativos institucionales del I.S.T.A.P “Daniel Reyes” ➤ Fundamentar teóricamente los procesos académicos y administrativos institucionales. ➤ Elaborar un manual de administrativos para el I.S.T.A.P “Daniel Reyes” ➤ Socializar el manual de administrativos del I.S.T.A.P “Daniel Reyes”

ANEXO 3
MATRIZ CATEGORIAL

CONCEPTO	CATEGORÍA	DIMENSIÓN	INDICADOR
<ul style="list-style-type: none"> - El procedimiento tiene por finalidad esencial la emisión de un acto administrativo - Es el cauce formal de la serie de actos en que se concreta la actuación administrativa para la realización de un fin 	<p>PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Institución educativa 	<ul style="list-style-type: none"> - Asigna funciones - Ahorra tiempo - mejora su desempeño. - Optimiza recursos - Evita repeticiones
CONCEPTO	CATEGORÍA	DIMENSIÓN	INDICADOR
<ul style="list-style-type: none"> - Es una recopilación en forma de texto, que recoge en una forma minuciosa y detallada todas las instrucciones que se deben seguir para realizar una 		<ul style="list-style-type: none"> ❖ Colegio 	<ul style="list-style-type: none"> - Orienta - Regula

<p>determinada actividad.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Es un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, la información y/o las instrucciones de ejecución operativo-administrativa de la organización. - Permite el establecimiento de un marco de actuación que fija límites (políticas) a través de una red de procesos y posibilita por medio de la descripción de procedimientos, dar soporte a la operación en pos de un mejor servicio 	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Ejecuta - Describe - Define tareas - Reubica
--	--	--	---



ANEXO 4

ENCUESTAS

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

CARRERA: CONTABILIDAD Y COMPUTACIÓN

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS DOCENTES Y ADMINISTRATIVOS DE LA INSTITUCIÓN.

Esta encuesta tiene como objetivo recopilar información para hacer un estudio de los Procesos Administrativos Institucionales en Instituto superior de Artes Plásticas “Daniel Reyes” que le permita alcanzar eficiencia y calidad en sus servicios.

INSTRUCCIONES: Lea determinadamente las preguntas y marque con una **X** la respuesta que usted crea conveniente.

- 1) ¿Conoce usted si la institución cuenta con un Manual de Procedimientos Administrativos?

OPCIONES

SI

NO

- 2) ¿Cómo calificaría usted la implementación de un Manual de procedimientos administrativos para la Institución?

OPCIONES

MUY IMPORTANTE

IMPORTANTE

POCO IMPORTANTE

NADA IMPORTANTE

3) ¿Le gustaría contar con procedimientos administrativos que asignen funciones claras y precisas?

OPCIONES

SI

NO

4) ¿Conoce con detalles cuáles son sus funciones, y los procedimientos que se deben seguir para cumplirlas?

OPCIONES

MUCHO

POCO

NADA

5) Le gustaría contar con un manual de procedimientos administrativos que le oriente las actividades a desarrollarse en la institución.

OPCIONES

SI

NO

6) ¿Considera usted que el personal que labora en la institución tiene bien definidas sus tareas?

OPCIONES

SI

NO

7) ¿Le gustaría contar con un manual que le ayude a optimizar recursos al realiza actividades que estén correspondientes a su cargo?

OPCIONES

SI

NO

8) ¿Están claramente definidas las funciones y responsabilidades de todos los puestos, líneas de autoridad y niveles jerárquicos dentro de la Institución?

OPCIONES

SI

NO

9) ¿le gustaría contar con procedimientos administrativos que ahorren tiempo en el desempeño de sus actividades dentro de la Institución?

OPCIONES

SI

NO

10) ¿Está usted satisfecho con la organización administrativa actual de la Institución?

OPCIONES

MUCHO

POCO

NADA

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



ANEXO 5
ENCUESTA

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

CARRERA: CONTABILIDAD Y COMPUTACIÓN

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS ESTUDIANTES DE LA INSTITUCIÓN

Esta encuesta tiene como objetivo recopilar información para hacer un estudio de los Procesos Administrativos Institucionales en el Instituto Superior de Artes Plásticas “Daniel Reyes” que le permita alcanzar eficiencia y calidad en sus servicios.

INSTRUCCIONES: Lea determinadamente las preguntas y marque con una **X** la respuesta que usted crea conveniente.

- 1) ¿Conoce usted si la Institución cuenta con un Manual de y Procedimientos Administrativos?

OPCIONES

SI

NO

- 2) ¿Cómo calificaría usted el diseño de un Manual de procedimientos administrativos para la Institución?

OPCIONES

MUY IMPORTANTE

IMPORTANTE

POCO IMPORTANTE

NADA IMPORTANTE

3) Están previamente establecidos los requisitos y pasos a seguirse cuando tiene que realizar un trámite dentro de la Institución?

OPCIONES

SIEMPRE

CASI SIEMPRE

A VECES

NUNCA

4) ¿Los trámites en la institución los realiza con facilidad y efectividad?

OPCIONES

SIEMPRE

CASI SIEMPRE

A VECES

NUNCA

5) ¿Considera usted que el personal que labora en la institución tiene bien definidas sus tareas?

OPCIONES

SI

NO

6) ¿Le gustaría contar con un manual de procedimientos administrativos que le oriente las actividades a desarrollarse en la institución?

OPCIONES

SI

NO

7) ¿Le gustaría contar con un manual de procedimientos que optimice recursos al realizar los trámites en la institución?

OPCIONES

SI

NO

8) ¿Cree usted que están claramente definidas las funciones y responsabilidades de todos los puestos, líneas de autoridad y niveles jerárquicos dentro de la Institución?

OPCIONES

SI

NO

9) ¿le gustaría contar con procedimientos administrativos que ahorren tiempo en el desempeño de sus actividades dentro de la Institución?

OPCIONES

SI

NO

10) ¿Está usted satisfecho con la organización administrativa actual de la Institución?

OPCIONES

MUCHO

POCO

NADA

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



ANEXO 6

ENCUESTA

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

CARRERA: CONTABILIDAD Y COMPUTACIÓN

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS PADRES DE FAMILIA DE LA INSTITUCIÓN.

Esta encuesta tiene como objetivo recopilar información para hacer un estudio de los Procesos Administrativos Institucionales en el Instituto Superior de Artes Plásticas “Daniel Reyes” que le permita alcanzar eficiencia y calidad en sus servicios.

INSTRUCCIONES: Lea determinadamente las preguntas y marque con una **X** la respuesta que usted crea conveniente.

- 1) ¿Conoce usted si la Institución cuenta con un Manual de y Procedimientos Administrativos?

OPCIONES

SI

NO

- 2) ¿Cómo calificaría usted el diseño de un Manual de procedimientos administrativos para la Institución?

OPCIONES

MUY IMPORTANTE

IMPORTANTE

POCO IMPORTANTE

NADA IMPORTANTE

3) ¿Están previamente establecidos los requisitos y pasos a seguirse cuando tiene que realizar un trámite dentro de la Institución?

OPCIONES

- SIEMPRE
- CASI SIEMPRE
- A VECES
- NUNCA

4) ¿Los trámites en la institución los realiza con facilidad y efectividad?

OPCIONES

- SIEMPRE
- CASI SIEMPRE
- A VECES
- NUNCA

5) ¿Considera usted que el personal que labora en la institución tiene bien definidas sus tareas?

OPCIONES

- SI
- NO

6) Le gustaría contar con un manual de procedimientos administrativos que le oriente las actividades a desarrollarse en la institución.

OPCIONES

- SI
- NO

7) ¿Le gustaría contar con un manual de procedimientos que optimice recursos al realizar los trámites en la institución?

OPCIONES

SI

NO

8) ¿Cree usted que están claramente definidas las funciones y responsabilidades de todos los puestos, líneas de autoridad y niveles jerárquicos dentro de la Institución?

OPCIONES

SI

NO

9) ¿le gustaría contar con procedimientos administrativos que ahorren tiempo en el desempeño de sus actividades dentro de la Institución?

OPCIONES

SI

NO

10) ¿Está usted satisfecho con la organización administrativa actual de la Institución?

OPCIONES

MUCHO

POCO

NADA

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 7
FICHA DE OBSERVACIÓN

Personal administrativo	SI	NO
Tareas y actitudes observables		
Realiza de forma autónoma un calendario de actividades		X
Aplica diferentes métodos de atención a los padres de familia	X	
Ejecuta correctamente sus actividades		X
Mantiene actitud de respeto, compañerismo al atender	X	
Participa y ayuda a sus compañeros de trabajo	X	
Trabaja en equipo		X



UNIDAD EDUCATIVA "DANIEL REYES"

San Antonio de Ibarra Ecuador
Telf. 062932423 – 062932884
istapdanielreyes@yahoo.es

CERTIFICADO

Yo, Carlos Suárez León en calidad de Rector de La Unidad Educativa "Daniel Reyes" certifico: Que las Srtas. Daniela Duque con CI. 100369210-8 y Karina Castillo con CI. 100315921-5 realizaron la SOCIALIZACIÓN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA EL INSTITUTO DE ARTES PLÁSTICAS "DANIEL REYES" de San Antonio de Ibarra provincia de Imbabura.

Documento que pongo a su disposición para los fines pertinentes.

Atentamente:

Lic. Carlos Suárez
RECTOR DE LA UNIDAD EDUCATIVA "DANIEL REYES"



ENTRADA PRINCIPAL

INSTITUTO SUPERIOR
TECNOLÓGICO DE ARTES
PLÁSTICAS "DANIEL REYES"



RECTORADO

Señor Carlos Suarez

RECTOR



INSPECCIÓN GENERAL



SECRETARÍA

Señorita Ximena Montesdeoca

SECRETARIA



DEPARTAMENTO MEDICO ODONTOLÓGICO



DEPARTAMENTO DE ORIENTACIÓN I BIENESTAR ESTUDIANTIL (DOBE)

Dr. Luis Braganza

PSICÓLOGO



PERSONAL DE SERVICIO

Sr. Víctor Vásquez

CONSERJE



PERSONAL DE SERVICIO

Sr. Aníbal Perugachi

Sra. Rosa Quiguango

Sra. Narcisa Mendoza

SERVICIO DE BAR



SERVICIO DE TRANSPORTE

Sr. Víctor Vásconez





BIBLIOTECA



CENTRO DE CÓMPUTO



ESTUDIANTES DEL PRIMER AÑO DE BACHILLERATO

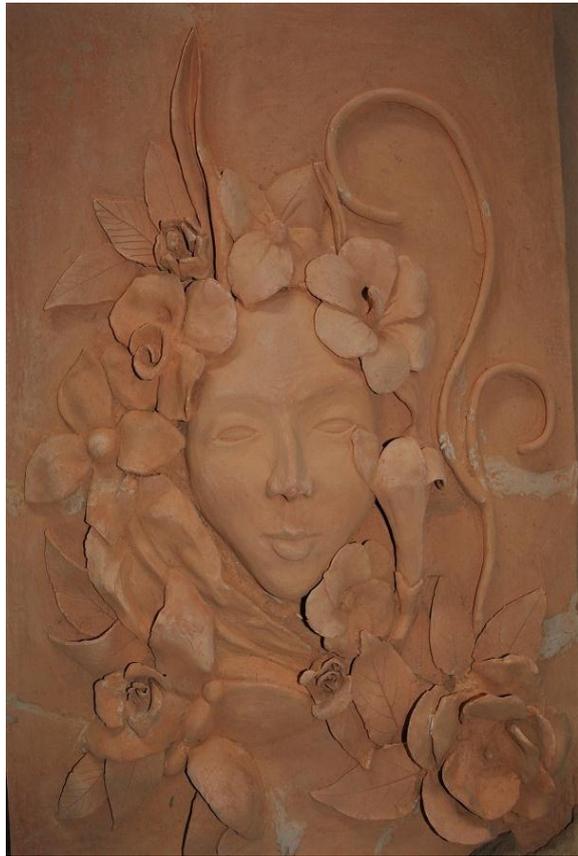


TALLER DE CERÁMICA

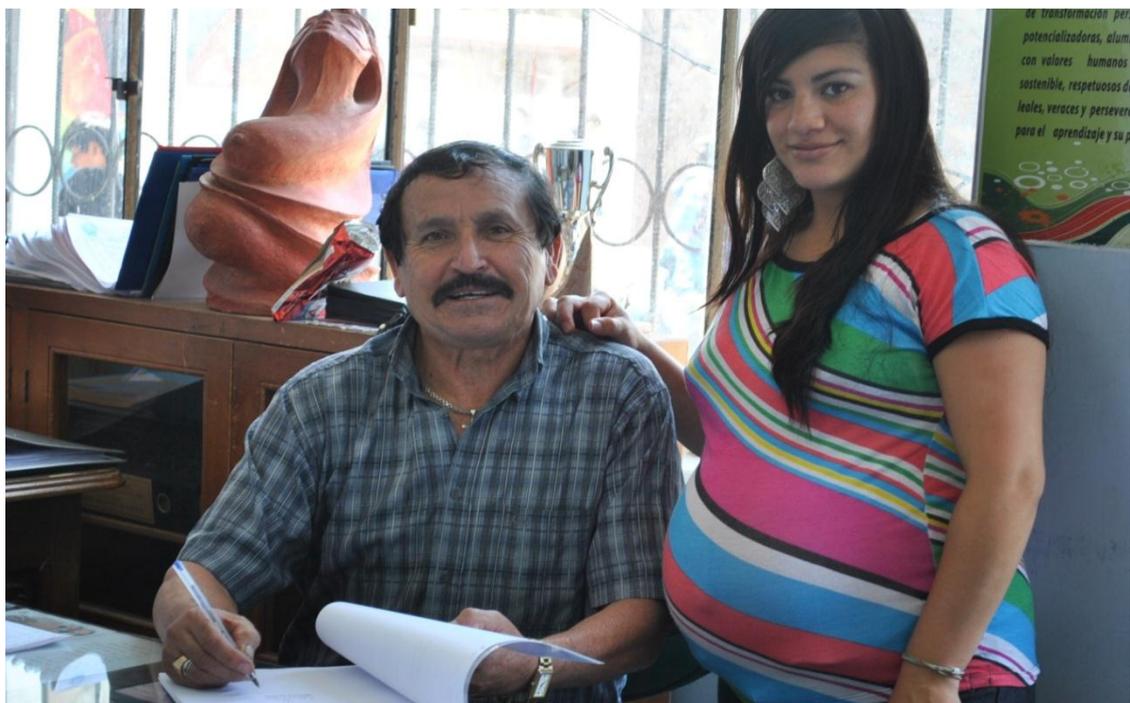


TALLER DE CERÁMICA

Estudiantes de 6to "A"



➤ **SOCIALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVOS PARA EL INSTITUTO SUPERIOR DE ARTES
PLÁSTICAS “DANIEL REYES”**





AUTORAS

SRTA. DANIELA DUQUE

SRTA. KARINA CASTILLO







UNIDAD EDUCATIVA "DANIEL REYES"

San Antonio de Ibarra Ecuador
Telf. 062932423 – 062932884
istadanielreyes@yahoo.es

CERTIFICADO

Yo, Carlos Suárez León en calidad de Rector de La Unidad Educativa "Daniel Reyes" certifico:
Que las Srtas. Daniela Duque con CI. 100369210-8 y Karina Castillo con CI. 100315921-5
realizaron la SOCIALIZACIÓN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA EL
INSTITUTO DE ARTES PLASTICAS "DANIEL REYES" de San Antonio de Ibarra provincia de
Imbabura.

Documento que pongo a su disposición para los fines pertinentes.

Atentamente:

Lic. Carlos Suarez

RECTOR DE LA UNIDAD EDUCATIVA "DANIEL REYES"





**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 DE IDENTIDAD:	1003159215		
APELLIDOS Y NOMBRES:	CASTILLO MARTÍNEZ KARINA JOHANA		
DIRECCIÓN:	La Quinta del Olivo		
EMAIL:	Kary_jcm08@hotmail.com		
TELÉFONO FIJO:	580021	TELÉFONO MÓVIL:	0982870021

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, PARA EL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO DE ARTES PLÁSTICAS “DANIEL REYES” DE SAN ANTONIO DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”
AUTOR (ES):	CASTILLO MARTINEZ KARINA JOHANA DUQUE SANDOVAL DANIELA MARISOL
FECHA: AAAAMMDD	2013-12-5
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TITULO POR EL QUE OPTA:	Licenciadas en ciencias de la educación especialidad Contabilidad y Computación.
ASESOR /DIRECTOR:	DR. JULIO CÉSAR ALARCÓN

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, CASTILLO MARTINEZ KARINA JOHANA, con cédula de identidad Nro. 100315921-5 , 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 5 días del mes de Diciembre del 2013

EL AUTOR:

(Firma).....
Nombre: CASTILLO MARTÍNEZ KARINA JOHANA
C.C. 100315921-5



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

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

Yo, CASTILLO MARTÍNEZ KARINA JOHANA, con cédula de identidad Nro. 100315921-5, 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 denominado: **“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, PARA EL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO DE ARTES PLÁSTICAS “DANIEL REYES” DE SAN ANTONIO DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”**, que ha sido desarrollado para optar por el título de: Licenciadas en ciencias de la educación especialidad Contabilidad y Computación., 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 5 días del mes de Diciembre de 2013

(Firma)

Nombre: CASTILLO MARTÍNEZ KARINA JOHANA

Cédula: 1003159215



**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 DE IDENTIDAD:	100369210-8		
APELLIDOS Y NOMBRES:	DUQUE SANDOVAL DANIELA MARISOL		
DIRECCIÓN:	Tanguarin calle el progreso 4-43		
EMAIL:	mar_y_so189@hotmail.com		
TELÉFONO FIJO:	062550478	TELÉFONO MÓVIL:	0959767995

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, PARA EL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO DE ARTES PLÁSTICAS “DANIEL REYES” DE SAN ANTONIO DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”
AUTOR (ES):	CASTILLO MARTINEZ KARINA JOHANA DUQUE SANDOVAL DANIELA MARISOL
FECHA: AAAAMMDD	2013-12-5
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TITULO POR EL QUE OPTA:	Licenciadas en ciencias de la educación especialidad Contabilidad y Computación.
ASESOR /DIRECTOR:	DR. JULIO CÉSAR ALARCÓN

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, DUQUE SANDOVAL DANIELA MARISOL, con cédula de identidad Nro. 100369210-8 , 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 5 días del mes de Diciembre del 2013

EL AUTOR:

(Firma).....

Nombre: DUQUE SANDOVAL DANIELA MARISOL
C.C. 100369210-8



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

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

Yo, DUQUE SANDOVAL DANIELA MARISOL, con cédula de identidad Nro. 100369210-8, 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 denominado: **“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, PARA EL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO DE ARTES PLÁSTICAS “DANIEL REYES” DE SAN ANTONIO DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”**, que ha sido desarrollado para optar por el título de: Licenciadas en ciencias de la educación especialidad Contabilidad y Computación., 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 5 días del mes de Diciembre de 2013

(Firma)

Nombre: DUQUE SANDOVAL DANIELA MARISOL

Cédula: 100369210-8