

**INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR AERONÁUTICO**

**CARRERA DE LOGÍSTICA**

**ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
PARA EDUCACIÓN CONTINUA, CENTRO DE IDIOMAS,  
CENTRO DE PRODUCCIÓN Y CONVENIOS DEL  
INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR AERONÁUTICO.**

**POR:**

**CBOS. TÉC. AVC. QUINTERO MONRROY RAMON FEDERICO**

**Trabajo de Graduación como requisito previo para la obtención del Título  
de:**

**TECNÓLOGO EN LOGÍSTICA**

**2010**

## **CERTIFICACIÓN**

Certifico que el presente Trabajo de Grado fue realizado en su totalidad por el Sr. CBOS. TÉC. AVC. QUINTERO MONRROY RAMON FEDERICO, como requerimiento parcial para la obtención del título de TECNÓLOGO EN LOGÍSTICA.

---

TCRN. EMT. AVC. ING. ÁNGEL PÉREZ

Latacunga, Febrero 17 del 2010.

## **DEDICATORIA**

El presente proyecto, se lo dedico con mucho cariño a mis amados PADRES RAMON QUINTERO CASTILLO Y LUISA MONRROY PERLAZA, por ser quienes siempre han confiado en mí, por apoyarme siempre para que yo pueda seguir adelante, cumplir mis metas y poder ser alguien útil en la sociedad.

**Ramon Federico Quintero Monrroy**

## **AGRADECIMIENTO**

Primero quiero empezar agradeciéndole a ese ser tan maravilloso JESÚS quien me permite seguir adelante gracias a sus bendiciones misericordiosas que derrama sobre mí y me permite lograr las cosas que con mucha fe se las pido.

También a todos los señores profesores que de una a otra forma contribuyeron con sus conocimientos para formar en mí un hombre de bien, a mi director de proyecto, mi Tcrn. Ing. Ángel Pérez, quien con su gran profesionalismo me guio en la realización este proyecto.

Finalmente a todos y cada uno de las personas que hicieron posible la realización de este proyecto.

**Ramón Federico Quintero Monroy**

## RESUMEN

Hoy a medida que el avance y desarrollo científico van creciendo exige modernización y actualización tanto a las empresas como a las personas, obligando a renovar y buscar cambios y mejoramiento continuo, para ello es necesario contar con procedimientos esenciales e importantes que faciliten el desarrollo de actividades.

En el presente trabajo investigativo tiene como fin servir de ayuda documental y administrativa en la ejecución de las actividades realizadas en las diferentes dependencias que conforman el Departamento de Servicio Empresarial del Instituto Tecnológico Superior Aeronáutico, como: Educación Continua, Centro de Idiomas, Centro de Producción y Convenios.

Este manual da a conocer en que consistieron las causas y ciertos de los muchos efectos que se pueden dar en una organización si no se cuenta con procedimientos de apoyo y guía.

De igual forma se justifica el porqué del manual como tema propuesto, indicando cual es el problema que se formulo para su curso de investigación y posterior elaboración, para luego ser aplicado de una forma correcta resolviendo el problema existente.

También en el presente manual se señala todos y cada uno de los pasos que se emplearon para que la investigación no sea errónea sino idónea y confiable a la hora de su aplicación por parte de los diferentes beneficiarios.

Por último aquí se detalla también la situación actual de la organización administrativa del ITSA. Por lo que en su ejecución final y definitiva se lo da a conocer como un Manual de Procedimientos de Educación Continua, Centro de Idiomas, Centro de Producción y Convenios del ITSA.

## SUMMARY

Today as we progress and grow scientific development requires modernization and updating both to businesses and individuals, forcing change and renew and seek continuous improvement, for it is necessary to have critical and important procedures that facilitate the development of activities.

This research work intended to serve as documentary and administrative support in implementing activities in the different units that make up the Corporate Services Department of Higher Aeronautical Institute of Technology, including: Continuing Education, Language Center, Production Center and Covenants.

This book makes known that consisted of the causes and some of the many effects that can occur in an organization if there are no procedures for support and guidance.

The same shall justify why the manual as proposed topic, indicating what the problem is formulated for ongoing research and further development, before being applied in a correct way to solve the existing problem.

Also in this manual states every one of the steps used for the research is not wrong but suitable and reliable at the time of its implementation by the different beneficiaries.

Finally here are also details the current status of the administrative organization of ITSA. So in its final implementation and ultimately gives it to be known as a Manual of Procedures of Continuing Education, Language Center, Center for Production and conventions of the ITSA.

## ÍNDICE

Carátula	I
Certificación	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Resumen	V
Summary	VI

## CAPÍTULO I

### EL PROBLEMA

1.1	Planteamiento del Problema	1
1.2	Formulación del Problema	2
1.3	Justificación e Importancia	2
1.4	Objetivos	3
1.4.1	Objetivo General	3
1.4.2	Objetivos Específicos	3
1.5	Alcance	3

## CAPÍTULO II

### PLAN DE INVESTIGACIÓN

2.1	Modalidad Básica de la Investigación	4
2.2	Tipos de Investigación	4
2.3	Niveles de Investigación	4
2.4	Universo, Población y Muestra	5
2.5	Métodos y técnicas de la investigación	5
2.5.1	Métodos	5
2.5.2	Técnicas	5
2.6	Recolección de datos	6

2.7	Procesamiento de la información	7
2.8	Análisis e interpretación de resultados	7
2.9	Conclusiones y Recomendaciones	7

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO TEÓRICO**

3.1	Antecedentes de la Investigación	8
3.2	Fundamentación Teórica	9
3.2.1	Administración	9
3.2.2	Funciones Administrativas	10
3.3	Procedimientos	14
3.3.1	Diagramas de Procedimientos	15
3.4	Manual	17
3.5	Dependencias	18
3.6	Fundamentación Legal	18

## **CAPÍTULO IV**

### **EJECUCIÓN DEL PLAN DE INVESTIGACIÓN**

4.1	Modalidad Básica de la Investigación	19
4.2	Tipos de Investigación	20
4.3	Niveles de Investigación	21
4.4	Universo, población y muestra	22
4.5	Métodos y técnicas de la investigación	23
4.5.1	Métodos	23
4.5.2	Técnicas	24
4.6	Recolección de datos	26
4.7	Procesamiento de la información	27
4.8	Conclusiones y recomendaciones de la investigación	28
4.8.1	Conclusiones	28

4.8.2	Recomendaciones	28
-------	-----------------	----

## **CAPÍTULO V**

### **FACTIBILIDAD**

5.1	Factibilidad Técnica	30
5.2	Factibilidad Legal	31
5.3	Recurso	32
5.4	Presupuesto	33
5.5	Denuncia del Tema	34

## **CAPÍTULO VI**

### **DESARROLLO DEL TEMA**

6.1	Justificación	35
6.2	Objetivos	36
6.2.1	Objetivo General	36
6.2.2	Objetivos Específicos	36
6.3	Educación Continua	37
6.3.1	Objetivo General	37
6.3.2	Objetivos Específicos	37
6.3.3	Organización	38
6.3.3.1	ORGÁNICO ESTRUCTURAL DE EDUCACIÓN CONTINUA	38
6.3.4	PROCESO DE EDUCACIÓN CONTINUA	39
6.3.4.1	Procedimiento para la Planificación del Proyecto de Programa Educativo	40
6.3.4.1.1	Descripción de las Actividades del Procedimiento para la Planificación del Proyecto de Programa Educativo	42
6.3.4.1.2	Flujograma del Procedimiento para la Planificación del Proyecto para Programas Educativos	43
6.3.4.2	Procedimiento para el Desarrollo y Monitoreo de los	44

	Programas Educativos	
6.3.4.2.1	Descripción de las Actividades del Procedimiento para el Desarrollo y Monitoreo de los Programas Educativos	46
6.3.4.2.2	Flujograma del Procedimiento para el Desarrollo y Monitoreo de los Programas Educativos	47
6.3.4.3	Procedimiento para la Evaluación a los Alumnos participantes del Curso	48
6.3.4.3.1	Descripción de las Actividades para la Evaluación	50
6.3.4.3.2	Flujograma del Procedimiento para la Evaluación	51
6.3.4.4	Procedimiento para la Entrega de Certificados	52
6.3.4.4.1	Descripción de las Actividades para la Entrega de Certificados	54
6.3.4.4.2	Flujograma para el Procedimiento de Entrega de Certificados	55
6.4	Centro de Idiomas	56
6.4.1	Objetivo General	56
6.4.2	Objetivos Específicos	56
6.4.3	Organización	57
6.4.3.1	ORGÁNICO ESTRUCTURAL DEL CENTRO DE IDIOMAS	57
6.4.4	PROCESO DEL CENTRO DE IDIOMAS	58
6.4.4.1	Procedimiento para la Elaboración de las Actividades Curriculares	59
6.4.4.1.1	Descripción del Procedimiento para la Elaboración de Actividades Curriculares	61
6.4.4.1.2	Flujograma del Procedimiento para la Elaboración de las Actividades Curriculares	62
6.4.4.2	Procedimiento para la Matriculación en los Periodos Académicos	64
6.4.4.2.1	Descripción de las Actividades del Procedimiento para la Matriculación de Alumnos en el Centro de Idiomas	66
6.4.4.2.2	Flujograma del Procedimiento para la Matriculación de Alumnos	67
6.4.4.3	Procedimiento para la Elaboración del Plan de Trabajo	68
6.4.4.3.1	Descripción de las Actividades del Procedimiento para la Elaboración y Ejecución del Plan de Trabajo	70

6.4.4.3.2	Flujograma del Procedimiento para la Elaboración y Ejecución del Plan de Trabajo	71
6.4.4.4	Procedimiento para la Evaluación a los Docentes del Centro de Idiomas	72
6.4.4.4.1	Descripción de Actividades del Procedimiento para la Evaluación a los Docentes del Centro de Idiomas	74
6.4.4.4.2	Flujograma del Procedimiento para la Evaluación a los Docentes del Centro de Idiomas	75
6.4.4.5	Procedimiento para el Registro y Publicación de Calificaciones	76
6.4.4.5.1	Descripción de las Actividades del Procedimiento de Registro y Publicación de Calificaciones	78
6.4.4.5.2	Flujograma del Procedimiento para el Registro de Calificaciones	79
6.4.4.6	Procedimiento para la Entrega de Certificados en los Idiomas	80
6.4.4.6.1	Descripción de las Actividades del Procedimiento para la Entrega de Certificados en la Suficiencia de los Idiomas	82
6.4.4.6.2	Flujograma para el Procedimiento de Entrega de Certificados en la Suficiencia	83
6.5	Centro de Producción	84
6.5.1	Objetivo General	84
6.5.2	Objetivos Específicos	84
6.5.3	Organización	85
6.5.3.1	ORGÁNICO ESTRUCTURAL DEL CENTRO DE PRODUCCIÓN	85
6.5.4	PROCESO DEL CENTRO DE PRODUCCIÓN	86
6.5.4.1	Procedimiento para la Recepción y Elaboración de Pedidos	87
6.5.4.1.1	Descripción de las Actividades de Procedimiento para la Recepción y Elaboración de Pedidos	89
6.5.4.1.2	Flujograma del Procedimiento para la Recepción y Elaboración de Pedido	90
6.5.4.2	Procedimiento para la Entrega de Informes de Trabajo	91
6.5.4.2.1	Descripción de las Actividades del Procedimiento para la Entrega de los Informes de Trabajos Realizados	93

6.5.4.2.2	Flujograma del Procedimiento para la Elaboración de los Informes de Trabajo	94
6.6	Convenios	95
6.6.1	Objetivo General	95
6.6.2	Objetivos Específicos	95
6.6.3	Organización	96
6.6.3.1	ORGÁNICO ESTRUCTURAL DE CONVENIOS	96
6.6.4	PROCESO DE CONVENIOS	97
6.6.4.1	Procedimiento para la Realización de Convenios	98
6.6.4.1.1	Descripción de las Actividades del Procedimiento para la Realización de los Convenios	100
6.6.4.1.2	Flujograma del Procedimiento para la Realización de Convenios	102
6.6.4.2	Procedimiento para el Ingreso de Nuevo Personal a los Convenios	106
6.6.4.2.1	Descripción de las Actividades del Procedimiento para el ingreso de personal a los Convenios	108
6.6.4.2.2	Flujograma del Procedimiento para el Ingreso de nuevo Personal a los Convenios	109

## **CAPÍTULO VII**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

7.1	Conclusiones	110
7.2	Recomendaciones	110
	Glosario	111
	Bibliografía	112
	Anexos	

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 5.3.1	Recurso Humano	32
TABLA 5.3.2	Recurso Material	32
TABLA 5.3.3	Recurso Técnico	32
TABLA 5.4.1	Descripción de Costos Primarios	33
TABLA 5.4.2	Descripción de Costos Secundarios	33

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento del problema**

Con el fin de continuar con el Plan de Reestructuración de la Fuerza Aérea Ecuatoriana el Sr. Comandante General, mediante memorándum N O121-EU-D-O-2007, dispone realizar las coordinaciones necesarias para la separación del ITSA, ETFA y EPAE. Empieza el "ITSA", a trabajar de manera independiente convirtiéndose en una institución de nivel superior creada para el beneficio de la sociedad, misma que se encuentra ubicada en el Cantón Latacunga – Provincia del Cotopaxi, en la calle Javier Espinosa y Av. Amazonas conformada por las carreras de: Mecánica Aeronáutica, Aviónica, Telemática, Logística, Ciencias de la Seguridad.

El ITSA desde su inicio presenta necesidades dentro de su organización administrativa convirtiéndose en una debilidad que ha dado lugar a que el personal desconozca sus funciones y responsabilidades causando duplicidad, superposición y desconocimiento de niveles jerárquicos. De la misma manera no cuenta con procedimientos secuenciales lógicos para el cumplimiento de actividades, ocasionando pérdida de tiempo y recursos que impiden el correcto desempeño para el desarrollo de actividades eficientes, la falta de información en la que se determine sus funciones y responsabilidades, el cumplir con funciones ajenas a sus labores; hacen que no se desempeñen con eficiencia.

Al no contar con una estructura técnica basada en la organización de procedimientos y las respectivas relaciones entre las funciones y el recurso humano, impedirá que el instituto alcance el éxito en sus planes y objetivos planteados; así como la pérdida de tiempo y recursos dando lugar a que continúe presentándose inconformidad en el personal.

De ahí el valor de organizar las actividades del “ITSA” fortaleciendo las funciones y responsabilidades de Educación Continua, Centro de Idiomas, Centro de Producción y Convenios.

## **1.2 Formulación del problema**

¿Cómo contribuir a la eficiencia del personal de Educación Continua, Centro de Idiomas, Centro de Producción y Convenios del Instituto Tecnológico Superior Aeronáutico, mediante la organización de actividades administrativas?

## **1.3 Justificación e Importancia**

El Instituto Tecnológico Superior Aeronáutico por ser una institución encargada de la formación de tecnólogos en aeronáutica único en el país, cuenta con empleados y directivos eficientes en cada una de sus dependencias lo cual se debe aprovechar y no desperdiciar el talento humano.

Una institución organizada presenta una estructura orgánica funcional, procedimientos adecuados que facilitan el cumplimiento y alcance de objetivos.

Al organizar de forma adecuada las actividades del instituto se evitará la pérdida de tiempo, recursos y se contribuirá a que el personal tenga herramientas que faciliten su trabajo e incentiven la función laboral.

Con el presente trabajo de investigación se beneficiara a directivos, personal docente, administrativos y servicios así como a alumnos civiles y militares. Contribuyendo a mejorar los servicios a usuarios internos y externos que acuden a Educación Continua, el Centro de Idiomas y de la misma manera al Centro de Producción y Convenios.

Por lo mencionado es fundamental y prioritario organizar las actividades, aportando de esta manera al desempeño de funciones y por ende lograr una alta productividad dentro de cada una de las dependencias.

## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1 Objetivo General**

Determinar los procedimientos de Educación Continua, Centro de Idiomas, Centro de Producción y Convenios, mediante pasos secuenciales y lógicos, para mejorar la eficiencia del personal y servicio al cliente del Instituto Tecnológico Superior Aeronáutico.

### **1.4.2 Objetivos Específicos**

- Recopilar información para el desarrollo del trabajo de investigación.
- Analizar la estructura orgánica del ITSA.
- Analizar la situación actual de los procedimientos de Educación Continua, Centro de Idiomas, Centro de Producción y Convenios.
- Analizar posibles alternativas de solución para el diseño de procedimientos.
- Elaborar el Manual de Procedimientos de Educación Continua, Centro de Idiomas, Centro de Producción y Convenios del Instituto Tecnológico Superior Aeronáutico.

## **1.5 Alcance**

En el presente trabajo investigativo se recopilará información de Educación Continua, Centro de Idiomas, Centro de Producción y Convenios.; los cuales permitirán organizar de forma adecuada sus actividades con la finalidad de ser eficientes.

# CAPÍTULO II

## PLAN DE INVESTIGACIÓN

### 2.1 Modalidad básica de la investigación

Se tomará como modalidad básica la investigación de campo ya que se realizará en el lugar de los hechos obteniendo así causas y efectos, las mismas que serán el producto de fuentes primarias, el plan metodológico se llevará mediante una investigación no participante porque no se forma parte activa del hecho u objetivo de estudio.

Dentro de la investigación bibliográfica se tomará información para el desarrollo del marco teórico obteniendo datos de textos, documentos, trabajos realizados con anterioridad relacionados con el problema, e, información tomada a través de internet.

### 2.2 Tipos de investigación

Se utilizará la investigación **no experimental** ya que las variables no pueden ser intervenidas, pues las mismas se están desarrollando y el problema esta presente por lo que se identificará causas y efectos.

### 2.3 Niveles de investigación

El trabajo se basará en dos niveles de investigación:

- **Descriptiva.-** Ayudará a señalar las situaciones, eventos y actividades de manera detallada, también permitirá describir el problema en estudio.
- **Correlacional o Explicativa.-** Se tomará en cuenta las variables de investigación, se comprobará sus efectos y resultados, además facilitará observar cómo se relacionan o vinculan diversos fenómenos entre sí.

## 2.4 Universo, población y muestra

**Universo.-** Será tomado como universo el Instituto Tecnológico Superior Aeronáutico (ITSA).

**Población.-** El personal que labora en Educación Continua, Centro de Idiomas, Centro de Producción y Convenios.

**Muestra.-** Al ser un grupo pequeño la población se aplicará una muestra no probabilística tomando a los sujetos de las dependencias en estudio en su totalidad.

## 2.5 Métodos y técnicas de la investigación

### 2.5.1 Métodos

- **Análisis.-** Será posible examinar y estudiar de manera objetiva y sistemática la falta de organización en las actividades que se realiza en Educación Continua, Centro de Idiomas, Centro de Producción y Convenios.
- **Síntesis.-** Mediante este método se realizará la recolección de elementos que pueden encontrarse dispersos, los cuales servirán para obtener conclusiones.
- **Deducción.-** Se podrá realizar un análisis del impacto de la situación actual del ITSA en su totalidad, para analizar las falencias que se encuentran en forma general.
- **Inducción.-** Se logrará conocer la esencia del lugar donde se encuentran las falencias exactamente para tener una idea general de la necesidad real del objeto en estudio.

### 2.5.2 Técnicas

- **Observación.-** Se empleará la observación de campo ya que la investigación se realizará en el lugar donde ocurren los hechos o

fenómenos a investigar. Para lo mencionado se tomará en consideración lo siguiente:

- **Observación documental.-** Este tipo de observación permitirá la revisión de documentos y bibliografía relevante que ayudarán a construir el marco teórico.
- **Observación de campo.-** Se realizará en el “ITSA”; lugar en el que se producen los hechos a través del contacto directo con el personal que trabaja en la misma.
- **Entrevista.-** Esta técnica permitirá indagar en el hecho u objeto de estudio para alcanzar mayor información, misma que permitirá solidificar los datos obtenidos con la encuesta para lo cual se elaborará fichas de entrevista.

## 2.6 Recolección de datos

Esta actividad metodológica se la puede realizar a través de algunas estrategias: cuestionarios estructurados, análisis del contenido, observación directa, pruebas estandarizadas, sesiones de trabajo a profundidad, archivos y estrategias combinadas. La recolección de datos es una actividad muy importante, para lo cual, establecemos los siguientes parámetros de análisis:

- **Identificación de informantes.-** Personas que informarán, las cuales serán consideradas como informantes primarios.
- **Selección de técnicas.-** Para la recolección de información se adoptará las técnicas de observación y entrevista, puesto que ayudarán y facilitarán la recopilación de información.
- **Diseño técnico de instrumentos de acuerdo a la técnica escogida.-** Para la elaboración de la entrevista que se aplicará se tomará en cuenta aspectos principales tales como; las necesidades de determinar las actividades que se realizan en Educación Continua, Centro de Idiomas, Centro de Producción y Convenios.

- **Selección de recursos de apoyo.-** Nuestro apoyo será el talento humano ya que el mismo nos facilitará la información pertinente para conocer la situación actual de las dependencias en estudio.
- **Explicación del procedimiento para la recolección de la información.-** La aplicación de esta técnica se la realizará en el momento mas adecuado a fin de que el encuestado tenga el tiempo suficiente para contestar sin presión alguna.
- **Análisis de datos.-** Con los resultados antes obtenidos se interpretará la información a fin de determinar conclusiones.

## **2.7 Procesamiento de la información**

Se tomará en consideración los siguientes pasos:

- Revisión crítica de la información recogida.
- Limpieza de información defectuosa.
- Codificación de los datos para que puedan ser analizados.
- Análisis de la información obtenida.
- Interpretación de datos.

## **2.8 Análisis e interpretación de resultados**

Este paso permite conocer la inclinación que tomarán los resultados obtenidos en la recolección y procesamiento de la información y así poder analizar e interpretar los resultados.

## **2.9 Conclusiones y Recomendaciones.**

Una vez realizado el análisis de los puntos antes indicados se podrá determinar las conclusiones y emitir las recomendaciones.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **3.1 Antecedentes de la Investigación**

Con el tema “Diseño del Manual de Administración, y procedimientos, del Talento Humano del Instituto Tecnológico Superior Aeronáutico”, desarrollado en la Institución, por parte de la Srta. Toro Guerrero Sandra Elizabeth en el año 2005, que basa su investigación en la selección del personal más idóneo para cada una de las áreas que se requiera su contingencia.

En el proyecto de investigación realizado por el señor Maila Maila Paul Leopoldo, con el tema “Elaboración de un manual de funciones y procedimientos para las dependencias de carreras de tecnologías del Instituto Tecnológico Superior Aeronáutico”, en el año 2005 cuyo objetivo general es diseñar un manual de funciones y procedimientos del departamento de carreras de las tecnologías del ITSA, con procedimientos específicos de las tareas atribuciones y funciones, buscando un nivel satisfactorio del rendimiento y excelencia por parte del personal que labora en esta área. Los mencionados trabajos sirvieron de referencia informativa.

Es importante recalcar que los manuales proporcionan información relevante para el buen desarrollo de las actividades de las empresas por lo que es significativo su uso, es por esta razón que el Instituto debe tomar como guía para el desarrollo de actividades logrando de este modo una alta productividad del talento humano.

## 3.2 Fundamentación Teórica

### 3.2.1. Administración

**Concepto.-** La administración se define como el proceso de diseñar y mantener un ambiente en el que las personas trabajando en grupo alcancen con eficiencia metas seleccionadas.

Esto se aplica en toda organización bien sean pequeñas o grandes empresas lucrativas y no lucrativas, en industrias manufactureras y de servicios.

**Importancia.-** “Después de haber estudiado sus características, resulta innegable la trascendencia que tiene la administración en la vida del hombre. Por lo que es necesario mencionar algunos de los argumentos más relevantes que fundamenta la importancia de esta disciplina:

- **Universalidad:** Con la universalidad de la administración se demuestra que ésta es imprescindible para el adecuado funcionamiento de cualquier organismo social.
- **Simplificación del Trabajo:** Simplifica el trabajo al establecer principios, métodos y procedimientos, para lograr mayor rapidez y efectividad.
- **Productividad y Eficiencia:** La productividad y eficiencia de cualquier empresa están en relación directa con la aplicación de una buena administración.
- **Bien común:** A través de los principios de administración se contribuye al bienestar de la comunidad, ya que proporciona lineamientos para optimizar el aprovechamiento de los recursos, para mejorar las relaciones humanas y generar empleos.”<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>Administración Moderna. Diversidad, calidad, ética y entorno global (Pág. 599-601)

### 3.2.2 Funciones Administrativas

- **Planificación.-** “La planificación es la primera función administrativa porque sirve de base para las demás funciones. Esta función determina por anticipado cuáles son los objetivos que deben cumplirse y que debe hacerse para alcanzarlos; por tanto, es un modelo teórico para actuar en el futuro. La planificación comienza por establecer los objetivos y detallar los planes necesarios para alcanzarlos de la mejor manera posible. La planificación determina donde se pretende llegar, que debe hacerse, como, cuando y en que orden debe hacerse.
- **Importancia.-** En los momentos actuales, la mayor parte de las organizaciones reconocen la importancia de la planificación para su crecimiento y bienestar a largo plazo. Se ha demostrado que si los gerentes definen eficientemente la misión de su organización estarán en mejores condiciones de dar dirección y orientación a sus actividades. Las organizaciones funcionan mejor gracias a ello y se tornan más sensibles ante un ambiente de constante cambio.
- **Ventajas de la planificación.-** Existen muchas ventajas para la planificación que deben estimular a todos los gerentes en todos los niveles de cualquier organización. Entre las cuales podemos mencionar las siguientes: Requiere actividades con orden y propósito, se enfocan todas las actividades hacia los resultados deseados y se logra una secuencia efectiva de los esfuerzos.”<sup>2</sup>
- **Organización.-** Es un conjunto de cargos cuyas reglas y normas de comportamiento, deben sujetarse a todos sus miembros y así, valerse de este medio que permite a una empresa alcanzar sus objetivos.

---

<sup>2</sup> Introducción a la teoría general de la administración (Pág. 880-882)

## Tipos de Organización

- ✓ **Organización Lineal:** “Es la estructura más simple y antigua, está basada en la organización de los antiguos ejércitos y en la organización eclesiástica medieval.
- ✓ **Organización Funcional:** Es el tipo de estructura organizacional, que aplica el principio funcional o principio de la especialización de las funciones para cada tarea.
- ✓ **Organización Informal:** Es la organización que surge espontánea entre las personas que ocupan posiciones en la organización formal y a partir de las relaciones que establecen entre sí como ocupantes de cargos.

Se forma a partir de las relaciones de amistad o de antagonismo o del surgimiento de grupos informales que no aparecen en el organigrama, o en cualquier otro documento formal.

La organización informal se constituye de interacciones y relaciones sociales entre las personas situadas en ciertas posiciones de la organización formal.

- ✓ **Organización Formal.-** Es la organización basada en una división del trabajo racional, con algún criterio establecido por aquellos que manejan el proceso de decisión. Es la organización planeada; la que está en el papel.

Es generalmente aprobada por la dirección y comunicada a todos a través de manuales de organización, de descripción de puestos, de organigramas, de reglas y procedimientos.

En otros términos, es la organización formalmente oficializada.”<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Administración de Hicks y Gullett (Pág. 653-655)

## Formas de Organizar

- ✓ **Organigrama.-** “Un organigrama es la representación gráfica que muestra las funciones dependencias o posiciones de la organización y cómo están relacionados, describiendo el nombre del puesto y en ocasiones de quién lo ocupa. Las unidades individuales suelen aparecer dentro de casillas que están conectadas unas a otras mediante líneas llenas, las cuales indican la cadena de mando y los canales oficiales de comunicación.
  
- ✓ **Utilidad.-** Los organigramas son útiles instrumentos de organización, puesto que proporcionan una imagen formal de la organización, facilitan el conocimiento de la misma y constituyen una fuente de consulta oficial; algunas de las principales razones por las que los organigramas se consideran de gran utilidad, son:
  - ☞ La división de funciones.
  - ☞ Los niveles jerárquicos.
  - ☞ Las líneas de autoridad y responsabilidad.
  - ☞ Los canales formales de la comunicación.
  - ☞ La naturaleza lineal o asesoramiento de las dependencias.
  - ☞ Los jefes de cada grupo de empleados, trabajadores.
  - ☞ Las relaciones que existen entre los diversos puestos de la empresa en cada dependencia o sección de la misma.
  
- ✓ **Ventajas**
  - ☞ Obliga a sus autores a aclarar sus ideas.
  - ☞ Puede apreciarse a simple vista la estructura general y las relaciones de trabajo en la compañía.
  - ☞ Muestra quién depende de quién.

☞ Se utiliza como guía para planear una expansión, al estudiar los cambios que se propongan en la reorganización, al hacer planes a corto y largo plazo, y al formular el plan ideal.

- **Ejecución.-** Para llevar a cabo físicamente las actividades que resulten de los pasos de planeación y organización, es necesario que el gerente tome medidas que inicien y continúen las acciones requeridas para que los miembros del grupo ejecuten la tarea. Entre las medidas comunes utilizadas por el Gerente para poner el grupo en acción está dirigir, desarrollar a los Gerentes, instruir, ayudar a los miembros a mejorarse lo mismo que su trabajo mediante su propia creatividad y la compensación a esto se denomina ejecución.

#### **Actividades Importantes de la Ejecución.**

- Poner en práctica la filosofía de participación por todos los afectados por la decisión.
  - Conducir y retar a otros para que hagan su mejor esfuerzo.
  - Comunicar con efectividad.
  - Incentivar a los miembros de las dependencias para que desarrollen todo su potencial.
  - Recompensar con reconocimientos y buena paga por un trabajo bien hecho.
  - Revisar los esfuerzos de la ejecución a la luz de los resultados del control.
- **Control.-** Los gerentes siempre han encontrado conveniente comprobar o vigilar lo que se está haciendo para asegurar que el trabajo de otros esta progresando en forma satisfactoria hacia el objetivo predeterminado. Establecer un buen plan, distribuir las actividades componentes requeridas para ese plan y la ejecución exitosa de cada miembro no asegura que la empresa será un éxito. Pueden presentarse discrepancias, malas interpretaciones y obstáculos inesperados y habrán de ser

comunicados con rapidez al gerente para que se emprenda una acción correctiva.

### **Actividades Importantes de Control**

- Comparar los resultados con los planes generales.
- Evaluar los resultados contra los estándares de desempeño.
- Idear los medios efectivos para medir las operaciones.
- Comunicar cuales son los medios de medición.
- Transferir datos detallados de manera que muestren las comparaciones y las variaciones.
- Sugerir las acciones correctivas cuando sean necesarias.
- Informar a los miembros responsables de las interpretaciones.
- Ajustar el control a la luz de los resultados del control.”<sup>4</sup>

### **3.3. Procedimientos**

**Concepto.-** Los procedimientos consisten en describir punto por punto cada una de las actividades a seguir en un proceso laboral, por medio del cual se garantiza la disminución de errores.”<sup>5</sup> Se definen que son planes en cuanto establecen un método habitual de manejar actividades futuras. Son verdaderas guías de acción y de pensamiento, que detallan la forma exacta bajo la cual ciertas actividades deben cumplirse.

**Objetivo.-** El principal objetivo del procedimiento es el de obtener la mejor forma de llevar a cabo una actividad, tomando en cuenta los factores del tiempo, esfuerzo y dinero.

**Importancia.-** “Puede establecerse una jerarquía que divida a un macro proceso en sub procedimientos, y estos en micro procedimientos hasta integrar las dos perspectivas. El hecho importante es que los procedimientos existen a todo lo largo de una organización, aunque, como sería de esperar, se vuelven cada vez más rigurosos en los niveles bajos, más que todo por la necesidad de un control riguroso para detallar la acción, los trabajos

---

<sup>4</sup> Administración. Conceptos y Aplicaciones (Pág. 480-491)

<sup>5</sup> Según Melinkoff, R(1990), (p. 28), Gómez F. (1993), (p.61).

rutinarios llegan a tener una mayor eficiencia cuando se ordenan de un solo modo. Los procedimientos representan la empresa de forma ordenada en su proceder para realizar los trabajos administrativos y su mejor función en cuanto a las actividades dentro de la organización”.<sup>6</sup>

### **Características**

- “No son de aplicación general, sino que su aplicación va a depender de cada situación en particular.
- Son de gran aplicación en los trabajos que se repiten, de manera que facilita la aplicación continua y sistemática.
- Son flexibles y elásticos, pueden adaptarse a las exigencias de nuevas situaciones.
- Por no ser un sistema; Un conjunto de procedimientos tendientes a un mismo fin se conoce como un sistema.
- Por no ser un método individual de trabajo; El método se refiere específicamente a como un empleado ejecuta una determinada actividad en su trabajo.
- Por no ser una actividad específica; Una actividad específica es la que realiza un empleado como parte de su trabajo en su puesto”.<sup>7</sup>

#### **3.3.1 Diagramas de Procedimientos**

- **Flujograma.-** Es una gráfica que representa el flujo o la secuencia de rutinas simples. Tiene la ventaja de indicar la secuencia del proceso en cuestión, las unidades involucradas y los responsables de su ejecución.
- **Importancia**
  - Ayuda a designar cualquier representación gráfica de un procedimiento o parte de este.
  - En la actualidad los flujogramas son considerados en las

---

<sup>6</sup> Según Biegler J. (1980) (p.54),

<sup>7</sup> Mellinkoff, (*op.cit*), (p.53)

mayorías de las empresas o dependencias de sistemas como uno de los principales instrumentos en la realización de cualquier método y sistema.

- Permite la visualización de las actividades innecesarias y verifica si la distribución del trabajo está equilibrada, o sea, bien distribuida en las personas, sin sobrecargo para algunas mientras otros trabajan con mucha holgura.

- **Simbología:**

- Terminal: Indica la iniciación y terminación del procedimiento; ejemplo, busca información o archiva documento.



- Operación: Describe la acción o actividad que debe desarrollarse; Ejemplo, transcribir el documento, revisar texto, pasar un comprobante de un sitio a otro.



- Decisión o alternativa: Indica un punto dentro del flujo en que son posibles caminos alternativos, dependiendo de una condición dada: Ejemplo, está correctamente ejecutado?, los documentos están completos? La tendencia es suprimir cada vez más este símbolo dentro del proceso, considerando que este se diseña de manera positiva.



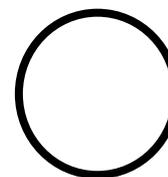
- Documento: Representa cualquier tipo de documento que se utilice en el proceso y aporta información para que éste se pueda desarrollar, una cuenta de cobro, la cédula de ciudadanía, una orden de compra, etc.



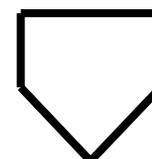
El nombre del documento debe aparecer en el símbolo. Los documentos solo se indican cuando aparecen por primera vez en el procedimiento para no recargar innecesariamente el flujograma.

- **Conector:** Es un símbolo que facilita la continuidad de las rutinas de trabajo, evitando la intersección de líneas. Normalmente se indica la continuidad de un paso con otro a través de letras o números insertos en el símbolo.

El conector puede asumir dos formas:



- ✓ **De página:** Representa una conexión o enlace en un paso de final de página con otro paso en el inicio de la página siguiente, donde continúa el flujograma. El símbolo lleva inserto un número.



- ✓ **Sentido de circulación del flujo de trabajo:** Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben ejecutar los distintos pasos, definiendo de esta manera la secuencia del proceso.



- **Diagramas.-** Un diagrama de flujo es la forma más tradicional de especificar los detalles algorítmicos de un proceso y constituye la representación gráfica de un proceso multifactorial. Se utiliza por lo general en programación, economía y procedimientos industriales, pasando también a partir de estas disciplinas a formar parte fundamental de otras, como la psicología cognitiva; estos diagramas utilizan una serie de símbolos con significados especiales. Son la representación gráfica de los pasos de un proceso, que se realiza para entenderlo mejor. Son modelos tecnológicos u organizacionales.

### 3.4 Manual

**Concepto.-** Documento elaborado sistemáticamente en el cual se indican las actividades a ser cumplidas por los miembros de un organismo, la forma en que las mismas deberán ser realizadas, ya sea conjunta ó separada.

**Objetivo de los manuales.-** Lograr organizar de la mejor manera y eficiente las actividades administrativas ya que el manual es un medio de comunicación de las políticas, decisiones y estrategias de los niveles directivos para los niveles operativos

**Manual de procedimientos y normas.-** El manual de procedimientos y normas describe en detalle las operaciones que integran los procedimientos las normas a cumplir por los miembros de la organización compatibles con dichos procedimientos administrativos en el orden secuencial de su ejecución.

### **3.5 Dependencias**

Localidad dentro de un establecimiento el cual tiene su propio manejo y su propio ente de control, su división es parte de una organización.

### **3.6 Fundamentación Legal**

El ITSA firmó el convenio de asesoría para el diseño del proyecto de Autoevaluación Institucional ante el CONEA el 06 de marzo del 2007, cumpliendo con el proceso de capacitación desde el 15 de marzo hasta el 22 de junio del 2008.

Se presentó el proyecto de Autoevaluación con fines de Acreditación el 10 de octubre, aprobándonos con oficio No. 059-PC -2007 de fecha 19 de febrero del 2008.

Se firmó el convenio el 25 de febrero del 2008, presentando el primer avance realizado por la comisión de evaluación interna el 25 de marzo del año 2009. Para lo cual el ITSA debe cumplir con parámetros los cuales se basan a procedimientos.

Por lo que es fundamental que el ITSA cuente con Procedimientos Administrativos.

## CAPÍTULO IV

### EJECUCIÓN DEL PLAN DE INVESTIGACIÓN

#### 4.1 Modalidad básica de la investigación

Para la ejecución del plan de investigación se tomó como modalidad básica la **Investigación de Campo**, esta permitió investigar en varias dependencias del ITSA y especialmente en Educación Continua, Centro de Idiomas, Centro de Producción y Convenios, donde se encontraron las siguientes causas:

- Desorganización administrativa.
- Duplicidad de funciones.
- Superposición de funciones.
- Desconocimiento de jerarquías y responsabilidades de cada una de las dependencias.
- Falta de personal especializado dentro de cada área.
- Mala distribución del espacio físico.
- Ejecución de las actividades en forma empírica.
- Falta de documentos en los que se especifiquen las actividades.
- Falta de compromiso institucional.

Mismas que fueron obtenidas desde fuentes primarias siendo estos el personal administrativo; el plan metodológico se lo ejecuto mediante una investigación no participante ya que no se forma parte activa del objeto de estudio, sin interrumpir las actividades diarias del personal que labora en las dependencias del ITSA.

Dentro de la **Investigación Bibliográfica** para el desarrollo del marco teórico se obtuvo información de trabajos realizados con anterioridad de la carrera de Logística con el tema “Diseño del Manual de Administración, y procedimientos, del talento humano del Instituto Tecnológico Superior

Aeronáutico”, desarrollado por parte de la Srta. Toro Guerrero Sandra Elizabeth en el año 2005 y el proyecto de investigación realizado por el señor Maila Maila Paul Leopoldo, con el tema “Elaboración de un manual de funciones y procedimientos para el departamento de las carreras tecnologías del Instituto Tecnológico Superior Aeronáutico” en el año 2005; lo cual sirvió como guía para crear criterios acerca del proyecto, también documentos que se utilizan en las diferentes dependencias los cuales constan como anexos, adicional se elaboro conceptos que están plasmados en el marco teórico, los mismos que permiten entender y desarrollar la investigación.

## 4.2 Tipos de investigación

Para recopilar la información se utilizo la investigación no experimental observando que es evidente que la falta de organización en las actividades está ocasionando efectos en el personal y los servicios; por lo que es necesario hacer una identificación clara y particularizada de hechos.

**Resultados:** Permitió darse cuenta que Educación Continua, Centro de Idiomas, Centro de Producción y Convenios no tienen procedimientos y por ello no cumplen en su totalidad con sus diversas actividades, ya que no tienen un manual o una estructura para poderse guiar y cumplir con su trabajo designado.

A través de la observación se pudo determinar aspectos relevantes de las actividades sin intervenir en el hecho objeto de estudio ni entorpecer las actividades realizadas por el personal de Educación Continua, Centro de Idiomas, Centro de Producción y Convenios; es así que se determinó lo siguiente:

- Las actividades se realizan normalmente pese a la falta de procedimientos documentados.
- Predisposición del personal para trabajo a pesar de la duplicidad y superposición de funciones.

- Molestia por la demora en los trámites de los usuarios tanto internos como externos.
- Pérdida de tiempo y recursos.
- Incomodidades por la mala atención prestada.
- Duplicidad y superposición de funciones.
- Falta de guías para realizar el trabajo.

### 4.3 Niveles de la investigación

Se ha basado en dos niveles de investigación:

- **Descriptiva:** Permitió señalar con detalle la carencia de una organización administrativa, donde se pudo distinguir que no existen documentos debidamente aprobados y certificados que contengan las actividades y funciones específicas de cada miembro que labora en cada dependencia por lo que se recurre al sentido común y experiencia a fin de desarrollar sus labores diarias.

#### **Aspectos Positivos:**

- Las actividades se realizan con normalidad.
- Se trata de satisfacer el requerimiento de los estudiantes.
- El personal se desempeña en diferentes funciones y lo hace tratando de ser lo más eficiente posible.

#### **Aspectos Negativos:**

- Desorganización administrativa.
- Duplicidad de funciones.
- Superposición de funciones.
- Desconocimiento de jerarquías y responsabilidades de cada una de las dependencias en estudio.
- Falta de personal especializado dentro de cada área.

- Mala distribución del espacio físico.
- Ejecución de las actividades en forma empírica.

**Resultados:** Por no tener los procedimientos establecidos los miembros de las dependencias realizan actividades y funciones duplicadas, también hay mucha pérdida de tiempo en cada trámite que se realiza en el Instituto, es por esta razón que existe mucha inconformidad con el cliente interno y externo.

- **Correlacional o Explicativa.-** Permitted definir el grado de relación que existe entre la falta de organización en los procedimientos con la eficiencia profesional del personal de Educación Continua, Centro de Idiomas, Centro de Producción y Convenios del Instituto Tecnológico Superior Aeronáutico.

**Resultado:** Al no existir procedimientos establecidos en cada dependencia hay una falta de organización lo cual impide eficacia en el desenvolvimiento de los trámites de cada uno de estos; ya que todas las actividades se ejecutan de forma empírica, dejando inconformidad en los usuarios.

#### **4.4 Universo, población y muestra**

**Universo.-** Para definir el Universo a investigarse, se tomó en consideración la totalidad de personal administrativo del ITSA, teniendo 67 unidades estadísticas.

**Población.-** Se señaló como población al personal que labora en el Centro de Idiomas y Convenios siendo un total de 5 individuos.

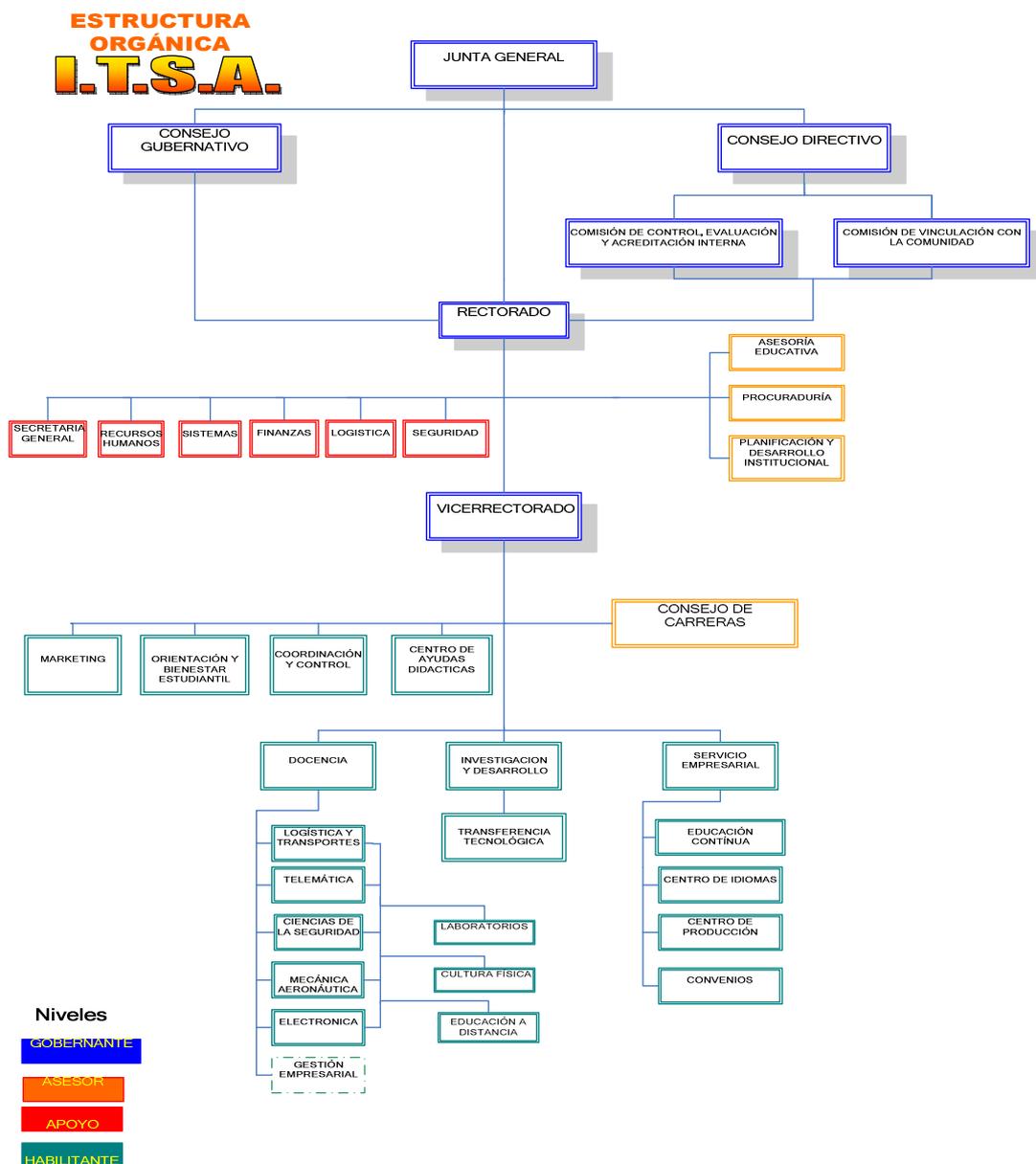
**Muestra.-** La muestra será no probabilística ya que los sujetos en estudio conforman un grupo pequeño, lo cual ayudará a que la información recopilada sea más real por lo que se recopilará información de 5 individuos.

## 4.5 Métodos y técnicas de la investigación.

### 4.5.1 Métodos

**Análisis.-** Este método permitió descomponer el problema en elementos y evaluar en forma individual. Por tal razón se realizaron los siguientes análisis:

#### 1. Analizar estructura orgánica del ITSA



**Resultado:**

- El presente organigrama trae ventajas, debido a que permite observar la estructura interna de la organización de manera simple y sencilla.
- La distribución por niveles jerárquicos existentes: gobernante, asesor, apoyo y habilitante, está claramente definida.
- La ventaja más relevante del organigrama es que muestra las líneas de dependencia y tiene la particularidad de indicar al personal antiguo y nuevo la forma como se integra la organización.

**2. Analizar la situación actual de la organización de los procedimientos administrativos.**

**Resultado:** No existe prueba física de procedimientos en Educación Continua, Centro de Idiomas, Centro de Producción y Convenios. Además reconociendo de manera clara que en algunas dependencias carecen de: Procedimientos establecidos por lo que la mayor parte de las actividades las realizan en forma rutinaria sin seguir parámetros técnicos.

Cabe señalar que todas las dependencias del ITSA, no disponen de actividades documentadas por lo que hay pérdida de tiempo y recursos además la insatisfacción del cliente tanto interno como externo.

**4.5.2 Técnicas**

**Observación.-** Permitted obtener información de las dependencias de Educación Continua, Centro de Idiomas, Centro de Producción y Convenios, para lo mencionado se tomó en consideración:

- **Observación Documental.** Se la obtuvo mediante la revisión de documentos que se manejan en cada dependencia:
  - Centro de Idiomas: Hojas de Control, Informes, Memos, Solicitudes, Oficios, entre otros.
  - Convenios: Informes, Solicitudes, Oficios, entre otros.

- **Observación de Campo:** Se llevó a cabo en todas las dependencias del ITSA especialmente en el Centro de Idiomas y Convenios.

**Resultado:** En ciertas dependencias existen propuestas inconclusas o no aprobadas de manuales de actividades.

Adicional se encontró que el criterio de organización administrativa difiere en cada dependencia lo cual corrobora la necesidad de una organización administrativa.

Se elaboro fichas de observación con el objeto de: Describir el desarrollo de funciones del personal administrativo y de su desempeño.

**Entrevista.-** Esta técnica permitió indagar en el hecho objeto de estudio mediante contacto directo con los miembros que pertenecen a cada una de las dependencias en estudio, permitiendo conocer sus necesidades para cumplir con un mejor desarrollo de funciones, de este modo se logró alcanzar información de cómo se encuentra la organización administrativa y como se la está llevando en cada dependencia.

La entrevista fue realizada a 5 individuos, 4 de estos pertenecientes al Centro de Idiomas (Sgos. Tulchán, Cbop. Parra, Lcdo. Revelo, Lcda. Castellanos) y 1 a Convenios (Subt. Sáenz).

**Resultado:** Entre los datos más significativos se resalta los siguientes:

- Que la actual organización en cada dependencia es producto de la experiencia y sentido común.
- En algunos casos se ha hecho propuestas de documentos que normalicen y organicen los mismos que no han sido concluidos ni aceptados o certificados.

- El desconocimiento de funciones y responsabilidades se da en la mayoría de dependencias sin ser la excepción el Centro de Idiomas y la dependencia de Convenios.
- Se enfatiza los siguientes criterios:
  - El personal recomienda la elaboración de un manual de funciones y responsabilidades destacándose la necesidad urgente de una organización administrativa.
  - Una destacada sugerencia es la entrega individual de un documento que contenga actividades, funciones y responsabilidades específicas de cada lugar de trabajo, pudiendo ser este un manual de procesos o procedimientos.

#### 4.6 Recolección de datos

Mediante las técnicas especificadas anteriormente se recopiló información de acuerdo a los parámetros detallados a continuación.

- **Identificación de informantes:** La fuente primaria y secundaria fue: 5 personas que laboran en el Centro de Idiomas y Convenios.
- **Selección de técnicas:** Para la recolección de información se adoptó las técnicas de observación de campo y entrevista estructurada, mismas que ayudaron y facilitaron la recopilación de información.
- **Diseño técnico de instrumentos de acuerdo a la técnica escogida:**
  - Guía de observación. (Ver anexo A).
  - Guía de entrevista. (Ver anexo B).
- **Explicación del procedimiento para la recolección de la información:** Se realizó de manera planificada, solicitando a los involucrados el día y hora para la aplicación de instrumentos de investigación.
- **Análisis de datos.-** Se procesó la información adquirida obteniendo resultados que permitieron tomar decisiones.

#### 4.7 Procesamiento de la información

- En el actual organigrama observamos de manera fácil y sencilla la estructura de la organización en la cual se detalla los diferentes niveles jerárquicos: Gobernante, Asesor, Apoyo y Habilitante.
- La ventaja más relevante del organigrama es que muestra las líneas de dependencia.
- El personal antiguo y nuevo puede identificar claramente la forma como está integrada la organización.
- Es indudable que algunos de los trámites se los realiza de forma empírica, por tal razón los procedimientos serán una guía o herramienta fundamental que proporcionará información documentada que facilita el desarrollo de actividades asignadas a cada dependencia.
- La falta de procedimientos; provoca la duplicidad de funciones llegando al extremo de existir superposición, por lo que muchos de los procedimientos se cumplen empíricamente, será provechoso mejorar e implementar procedimientos administrativos en todas las dependencias de la Institución.
- El diseño e implementación de procedimientos ayudará y facilitará el cumplimiento de actividades, ya que la falta de los mismos provoca en el personal el desconocimiento de los pasos a seguir e informar ayudando así a las labores cotidianas del personal.
- Al contar con procedimientos estandarizados y diagramas específicos a seguir dentro y fuera de cada dependencia se evitara pérdida de tiempo tanto para el empleado como para el usuario interno y externo.
- Al no contar con procedimientos Administrativos es indudable que se pierde tiempo y recursos para realizar cualquier actividad dentro del Instituto por lo que se refleja un grado de inconformidad por parte de los usuarios internos y externos que acuden a cada dependencia.
- La creación de procedimientos Administrativos será de mucha ayuda para agilizar los pasos a seguir en el cumplimiento de actividades y la atención prestada a los usuarios seria más rápida y evitaría pérdida de tiempo y recursos.

- La falta de información provoca en el personal inconformidad puesto que manifiestan que no conocen con certeza sus funciones y responsabilidades.

## **4.8 Conclusiones y recomendaciones de la investigación**

### **4.8.1 Conclusiones**

- La carencia de un manual de Procedimientos provoca que las funciones y responsabilidades no sean ejecutadas en base a la naturaleza de cada unidad de trabajo, también duplicidad y superposición de funciones; en cuanto a los Procedimientos no son claros, secuenciales y lógicos, mismos que ocasionan la pérdida de tiempo y recursos indispensables para el desarrollo de actividades eficientes.
- La falta de una herramienta guía causa en muchas ocasiones que las funciones no sean ejecutadas en base al cargo y a la unidad de trabajo que corresponde, impidiendo con esto lograr productividad a todo nivel.
- Se requiere información por escrito para facilitar el desempeño de sus actividades como por ejemplo un diagrama de Procedimientos.
- La deficiente comunicación que existe entre todas las unidades de trabajo ha ocasionando un clima organizacional poco satisfactorio.

### **4.8.2 Recomendaciones**

- Diseñar un Manual de Procedimientos de todos los dependencias que conforman la estructura orgánica, para corregir o eliminar todos los aspectos negativos evidentes; logrando de este modo que las unidades de trabajo sean altamente funcionales y operativas.
- Dar a conocer y difundir el manual a directivos y empleados que se encuentran laborando en las diferentes unidades de trabajo; de esta

forma encaminaremos los esfuerzos al cumplimiento de actividades y mejora de servicios.

- Realizar diagramas de flujo debidamente diseñados con información por escrita que logre un mejor desempeño en las actividades diarias.
- Capacitar de forma constante al personal de cada una de las dependencias, para explotar así habilidades y destrezas del personal; mismas que pueden ser utilizadas para cumplir los objetivos y metas preestablecidas.

## CAPÍTULO V

### FACTIBILIDAD

Permitió recopilar datos relevantes sobre el desarrollo del proyecto y en base a ello tomar la mejor decisión. En este caso fue necesario estudiar y desarrollar una investigación a fondo la cual facilitó cumplir con el objetivo para poder de esta manera ayudar a la Institución a lograr su misión, y a su vez hacer uso adecuado de los recursos disponibles, de manera particular en el Centro de Idiomas, Convenios, y de la misma forma a los que constaran en Educación Continua y el Centro de Producción.

Para lo mencionado se consideró los siguientes parámetros:

#### 5.1 Factibilidad Técnica

La factibilidad se la determinó tomando en consideración los parámetros que se señalan a continuación:

**Diseño:** Esta basado en información sobre responsables y actividades realizadas por cada dependencia.

**Estructura:** Los Parámetros utilizados son sencillos y de fácil comprensión.

**Simbología:** Estos facilitan la comprensión por que existe una explicación clara de cada uno de los símbolos utilizados en los diagramas.

**Procedimientos:** Señalan claramente las acciones orientadas a la realización de un determinado trabajo.

**Diagramas:** Representa la parte integral de las actividades, el recurso que permite simplificar y presentar con claridad acciones diferentes dentro de un procedimiento.

**Visualización:** Su representación gráfica es de fácil comprensión y seguimiento.

**Información:** Es clara, individual y fundamental para el desarrollo de actividades de Educación Continua, Centro de Idiomas, Centro de Producción, Convenios y el personal que labora y laborará en ellos.

**Guía:** Será simple y sencillo, puesto que es muy entendible para los miembros de las dependencias de Educación Continua, Centro de Idiomas, Centro de Producción y Convenios del Instituto.

## 5.2 Factibilidad Legal

Tomando en consideración los puntos detallados a continuación y señalados por el CONEA mismos que nos permitieron aportar a la tan anhelada acreditación ante el CONEA.

El manual de autoevaluación con fines de acreditación para los institutos superiores: Técnicos y Tecnológicos del Ecuador en el CAPITULO I, Fundamentos, Marco referencial del literal “C” calidad de los Institutos Técnicos y Tecnológicos señala:

“Los Instituto Superiores, para garantizar el mejoramiento sostenido de sus actividades y su pertenencia social requieren planificar el desarrollo Institucional en forma estratégica y evaluar de manera sistemática su trabajo y sus resultados”.

El plan estratégico de desarrollo institucional posibilita organizar las actividades que desarrolla la institución, optimizando recursos en relación a su visión, misión, propósitos y objetivos; facilita el seguimiento de esas actividades y es ante todo una herramienta para la gestión.

En el proceso administrativo de los institutos superiores es fundamental, además de la planificación el tipo de organización y dirección la estructura

organizacional debe ser coherente con la visión, misión y el proyecto académico de la institución.

“La estructura organizacional debe posibilitar fluidez en los Procedimientos en las formas de comunicación interna y externa, en las decisiones inherentes al hacer académico y administrativo, evitando la burocratización, la concentración de poder y de funciones, pero también su dispersión”.<sup>8</sup>

### 5.3 Recurso

**Tabla 5.3.1** Recurso Humano

<b>Recurso Humano</b>	
Cbos. Téc. Avc. Quintero Monrroy Ramon	Autor del proyecto de Grado
TCrn. Ing. Ángel Pérez Montesdeoca	Director de Proyecto de Grado

Elaboración: Cbos. Téc. Avc. Quintero Monrroy Ramon

**Tabla 5.3.2** Recurso Material

<b>Recurso Material</b>
Computador
Impresora
Resma de hojas de papel bond
Anillados

Elaboración: Cbos. Téc. Avc. Quintero Monrroy Ramon

**Tabla 5.3.3** Recurso Técnico

<b>Recurso Técnico</b>
Internet

Elaboración: Cbos. Téc. Avc. Quintero Monrroy Ramon

---

<sup>8</sup> Manual de auto evaluación para los institutos Superiores Técnicos del Ecuador (Serie 7) Pag. 35,36

## 5.4 Presupuesto

### Costos del Manual

**Tabla 5.4.1 Descripción de Costos Primarios**

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	COSTOS UNITARIO USD.	TOTAL USD.
Hojas	1000	0.01	10.00
Impresiones	500	0.10	50.00
Empastado	5	15.00	75.00
SUBTOTAL			135.00
TOTAL			135.00

**Tabla 5.4.2 Descripción de Costos Secundarios**

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	COSTOS UNITARIO USD.	TOTAL USD.
Internet	3	0.80ctv/h	2.40
Copias	30	0.03	0.90
Impresiones	300	0.10	30,00
Derecho de Grado (C/U)	3	6.00	18.00
Solicitudes	3	0,50	1,50
Anillados	5	2.50	12,50
Varios			1.95
SUBTOTAL			67,25
TOTAL			202,25

Elaboración: Cbos. Téc. Avc. Quintero Monrroy Ramon

## **5.5 Denuncia del tema**

Del análisis efectuado en el Proyecto de Investigación me permitió concluir que es factible y conveniente realizar un “Manual de procedimientos para Educación Continua, Centro de Idiomas, Centro de Producción y Convenios del Instituto Tecnológico Superior Aeronáutico”, ya que es de mucha importancia para el fortalecimiento de las funciones, responsabilidades y procedimientos en cada dependencia y así alcanzar los objetivos propuestos por la institución, además cabe indicar que se cuenta con personal perfectamente preparado y conocedores del tema, los cuales van a colaborar al desarrollo de este proyecto.

## CAPÍTULO VI

### DESARROLLO DEL TEMA

**“Manual de Procedimientos para Educación Continua, Centro de Idiomas, Centro de Producción y Convenios del Instituto Tecnológico Superior Aeronáutico”**

#### INTRODUCCIÓN

Sin lugar a duda los procedimientos en la actualidad han marcado un gran giro en las organizaciones, las cuales han mejorado sus actividades de forma notable; hay que tomar en cuenta que para lograr la eficiencia institucional y organizacional así como también para lograr la fidelización de sus clientes, muchas organizaciones han buscado obtener certificaciones que las marquen como empresas generadoras de actividades reglamentadas bajo ciertas normas, las cuales tienden a exigir que las organizaciones trabajen con actividades organizadas para certificar la calidad de su producción.

El ITSA al ser una institución de educación superior y en su lucha constante por ofrecer al mercado laboral profesionales íntegros e innovadores, competitivos y entusiastas, busca mejorar sus actividades mediante la concentración de esfuerzos interdepartamentales, los cuales ayuden a disminuir la pérdida de tiempo, actividades repetitivas, omisión de procedimientos entre otros; para lo cual se ha creído conveniente la creación de un **Manual de Procedimientos** el cual ayude a orientar a las diferentes dependencias.

#### 6.1 JUSTIFICACIÓN

La ideología durante la última década ha sido que las empresas de producción deben trabajar con actividades estandarizadas, para lo cual han buscado calificarse con normas nacionales e internacionales como las

Normas ISO, las cuales dentro de sus requerimientos para su calificación requieren que las empresa trabajen bajo la modalidad de procesos.

El presente manual aspira proporcionar al personal que labora en las dependencias, procedimientos sencillos fáciles de entender y comprender al igual que documentos que respalden y certifiquen sus responsabilidades.

Este sirve como una herramienta, guía, y base legal ya que proporciona información clara, pormenorizada y precisa, para que el personal cumpla a cabalidad el trabajo encomendado

Con el mencionado manual se eliminará errores, negligencia, inconformidades, pérdida de tiempo y recursos.

En el presente manual se describe el proceso y los procedimientos de Educación Continua, Centro de Idiomas, Centro de Producción y Convenios, el cual servirá para identificar el flujo de información generado en las mencionadas dependencias.

## **6.2 OBJETIVOS**

### **6.2.1 OBJETIVO GENERAL**

Identificar los procedimientos de Educación Continua, Centro de Idiomas, Centro de Producción y Convenios del ITSA, de forma clara y detallada.

### **6.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar los procedimientos de cada una de las Dependencias.
- Graficar los procedimientos identificados con la ayuda de diagramas de flujo.

## **6.3 Educación Continua**

### **6.3.1 Objetivo General**

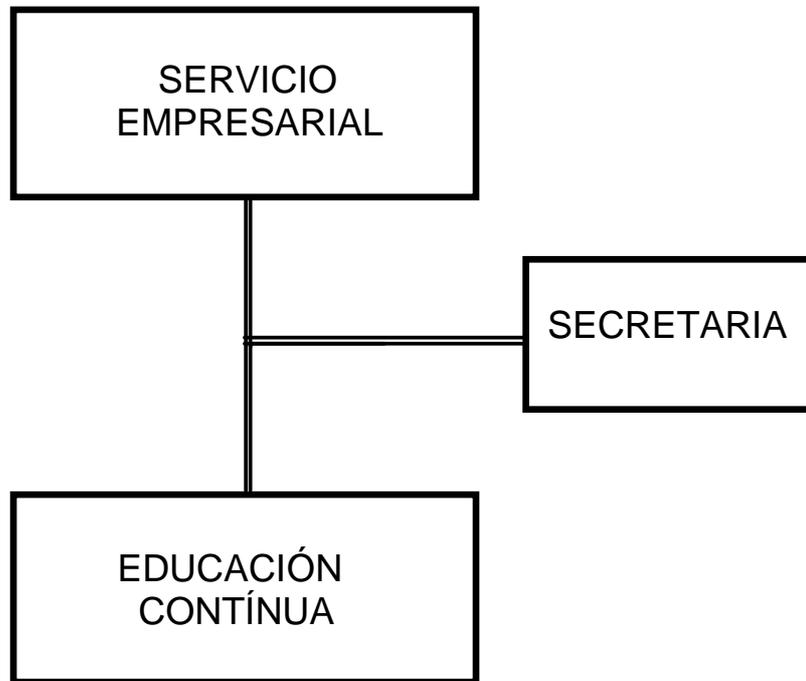
Establecer estrategias que ayuden en la actualización de conocimientos en de todos los profesionales graduados en el Instituto y de la sociedad en general, a fin de mejorar la calidad de los mismos a través de cursos, conferencias, seminarios de actualización de las carreras existentes y demás disposiciones de ley o internas.

### **6.3.2 Objetivos Específicos**

- Establecer estrategias tendientes a lograr actualización profesional en materia de especialidad del Instituto;
- Planificar, implantar y ejecutar programas en coordinación con otras dependencias del ITSA.
- Realizar cursos, conferencias, seminarios de actualización profesional de la oferta académica del ITSA.

### 6.3.3 Organización

#### 6.3.3.1 ORGÁNICO ESTRUCTURAL DE EDUCACIÓN CONTÍNUA



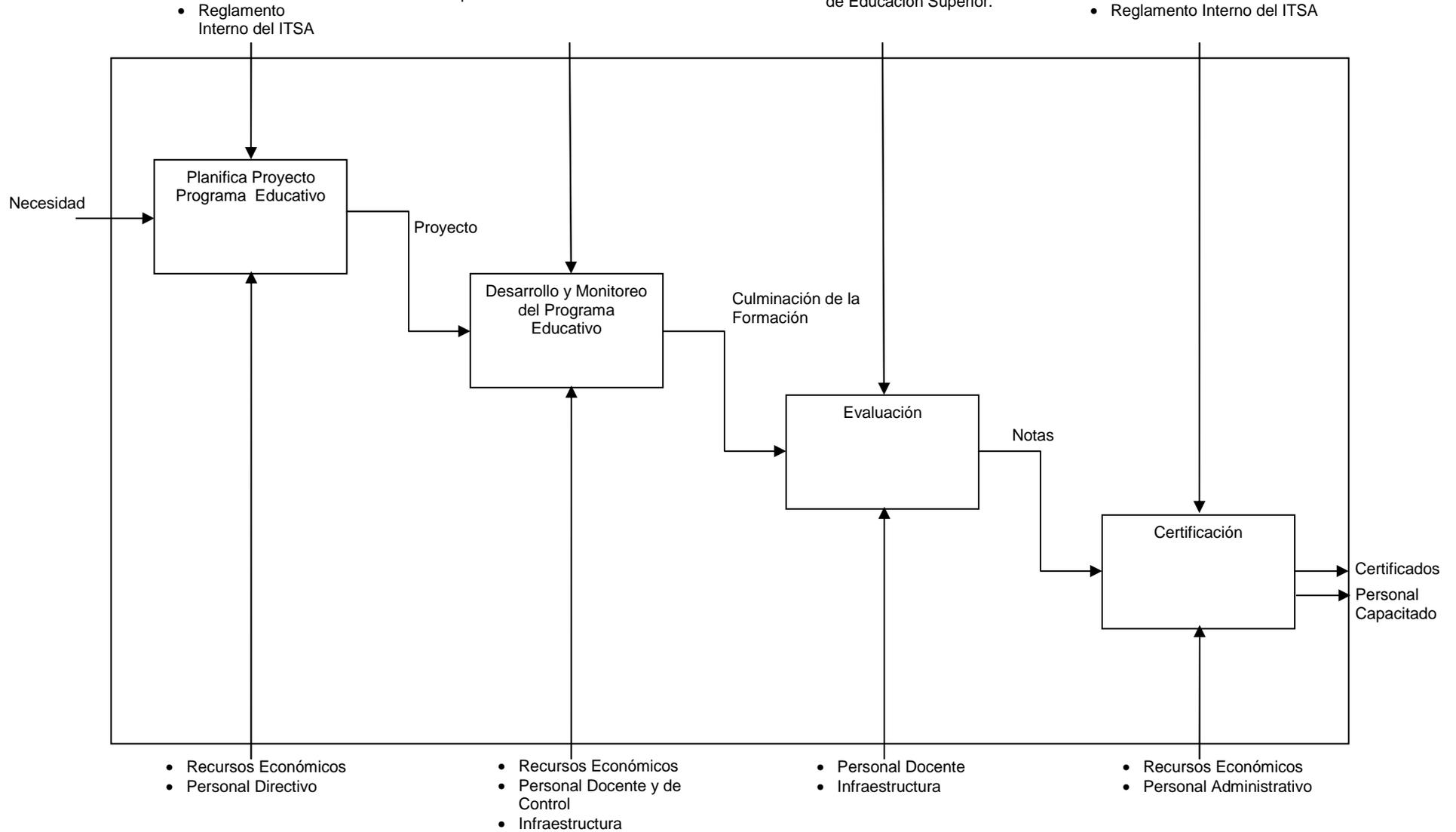
A continuación se grafica el proceso de Educación Continua, donde se puede identificar de forma clara el flujo de información.

### 6.3.4 PROCESO DE EDUCACIÓN CONTÍNUA

- Reglamento Interno del ITSA.
- Ley Orgánica del Sistema Nacional de Educación Superior.
- Reglamento Interno del ITSA
- Ley Orgánica del Sistema Nacional de Educación Superior.

- Reglamento Interno del ITSA

38



	<b>INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR AERONÁUTICO</b>		Código:
			Página: 1 de 4
			Versión:
<b>DEPENDENCIA</b>	Educación Continua	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Planificación del Proyecto de Programa Educativo.
Elaborado por: Ramon Quintero Monrroy	Revisado por:	Aprobado por:	
Fecha:	Fecha:	Fecha:	

### **6.3.4.1 Procedimiento para la Planificación del Proyecto de un Programa Educativo**

#### **Introducción**

Educación Continua es la dependencia que realiza la planificación del Proyecto para determinado Programa Educativo en torno a requerimientos de Capacitación.

#### **Objetivo**

Planifica el Proyecto de todos y cada uno de los Programas Educativos que se realizan en esta dependencia.

#### **Propósito**

Sirve como herramienta en la planificación de los Proyectos que se realizan para los Programas Educativos.

#### **Alcance**

Se origina con el requerimiento de capacitación por ello su alcance es desde Educación Continua hasta el Servicio Empresarial.

#### **Responsables**

- Educación Continua
- Servicio Empresarial



### **Consideraciones**

Se planificará el proyecto de acuerdo a la respectiva investigación y monitoreo de mercado en torno a requerimientos de capacitación.

No existe tiempo de duración porque el tiempo varía de acuerdo a los requerimientos del mismo.

### **Documentos Utilizados**

Planificación del Proyecto.



**6.3.4.1.1 Descripción de las Actividades del Procedimiento para la Planificación del Proyecto de un Programa Educativo**

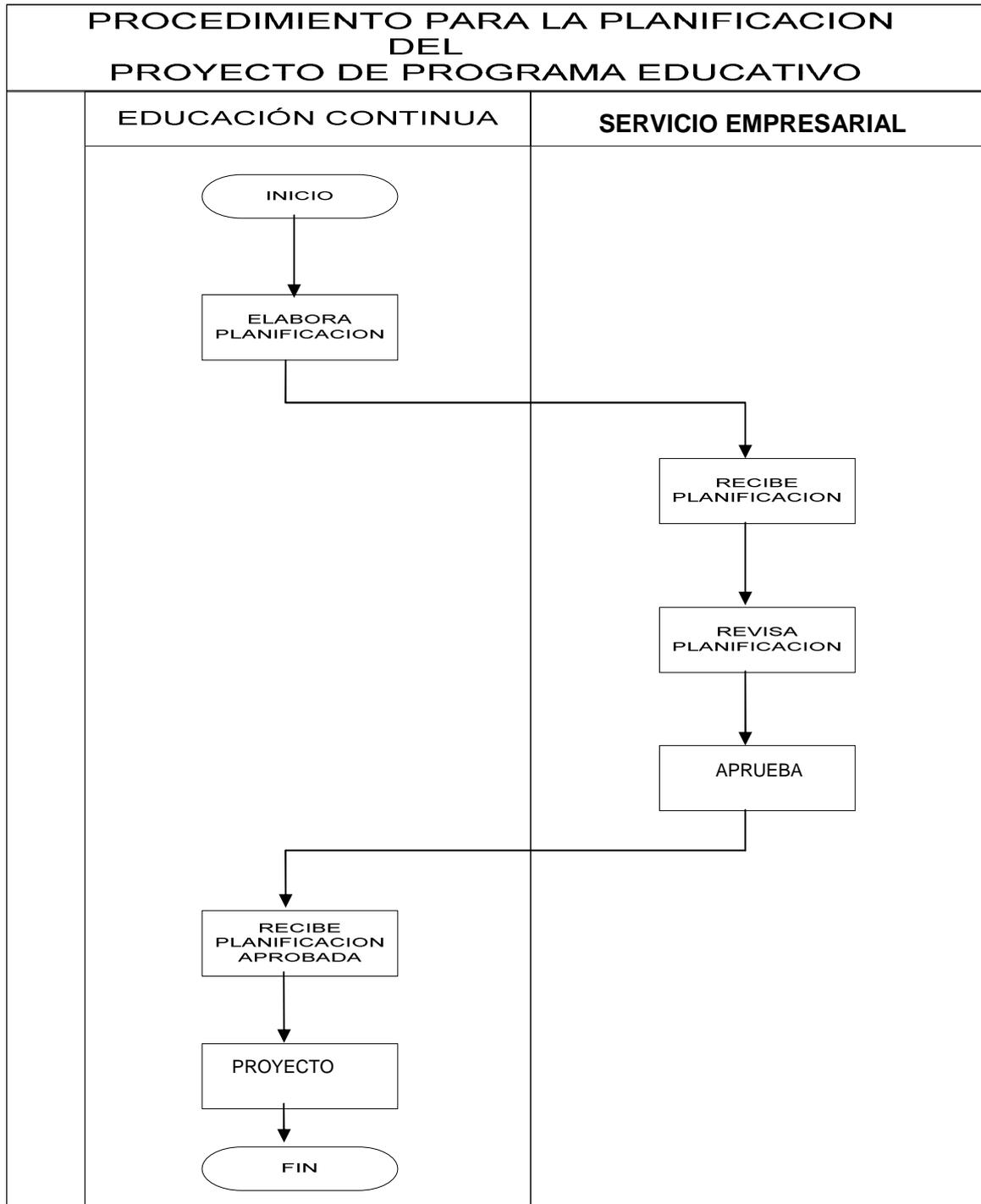
<b>INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR AERONÁUTICO SERVICIO EMPRESARIAL EDUCACIÓN CONTÍNUA</b>		
<b>PROCEDIMIENTO PARA LA PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO DE PROGRAMA EDUCATIVO</b>		
<b>RESPONSABLE</b>	<b>Nº</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>EDUCACIÓN CONTÍNUA</b>		Inicio
	1	Elabora la Planificación entorno a la necesidad
	2	Envía a Servicio Empresarial
<b>SERVICIO EMPRESARIAL</b>	3	Recibe Planificación
	4	Revisa y Corrige Planificación
	5	Aprueba Planificación
	6	Envía a Ed. Continua
<b>EDUCACIÓN CONTINUA</b>	7	Recibe Planificación Aprobada
	8	Desarrolla Proyecto para cada evento de Capacitación.
		Fin

**Fuente:** Investigación de Campo.

**Elaborado por:** Cbos. Quintero Monrroy Ramon.



**6.3.4.1.2 Flujograma del Procedimiento para la Planificación del Proyecto de un Programa Educativo.**



Fuente: Investigación de Campo.  
Elaborado por: Cbos. Quintero Monroy Ramon.

	<b>INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR AERONÁUTICO</b>		Código:
			Página: 1 de 4
			Versión:
<b>DEPENDENCIA</b>	Educación Continua	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Desarrollo y Monitoreo del Programa Educativo.
Elaborado por: Ramon Quintero Monrroy	Revisado por:	Aprobado por:	
Fecha:	Fecha:	Fecha:	

### **6.3.4.2 Procedimiento para el Desarrollo y Monitoreo de los Programas Educativos**

#### **Introducción**

Educación Continua es la dependencia que se encarga de velar por el desarrollo y monitoreo de los programas educativos para que se den de una forma correcta en cuanto al nivel de conocimientos en la formación de los participantes.

#### **Objetivo**

Ejecutar los programas educativos aprobados y velar por que los mismos se desarrollen bajo un excelente nivel académico.

#### **Propósito**

Servir como guía para el desarrollo y monitoreo de los Programas Educativos de Educación Continua.

#### **Alcance**

El alcance de este procedimiento esta orientado para Educación Continua los Docentes y Estudiantes que participan en todos y cada uno de los Programas Educativos que se realizan.

#### **Responsables**

- Educación Continua, Docentes
- Estudiantes (participantes)



### **Consideraciones**

Para el monitoreo del programa educativo se debe receptor a diario los requerimientos por parte de los alumnos participantes del mismo.

### **Documentos Utilizados**

Requerimientos escritos por parte de docentes y alumnos participantes.



**6.3.4.2.1 Descripción de las Actividades del Procedimiento para el Desarrollo y Monitoreo de los Programas Educativos**

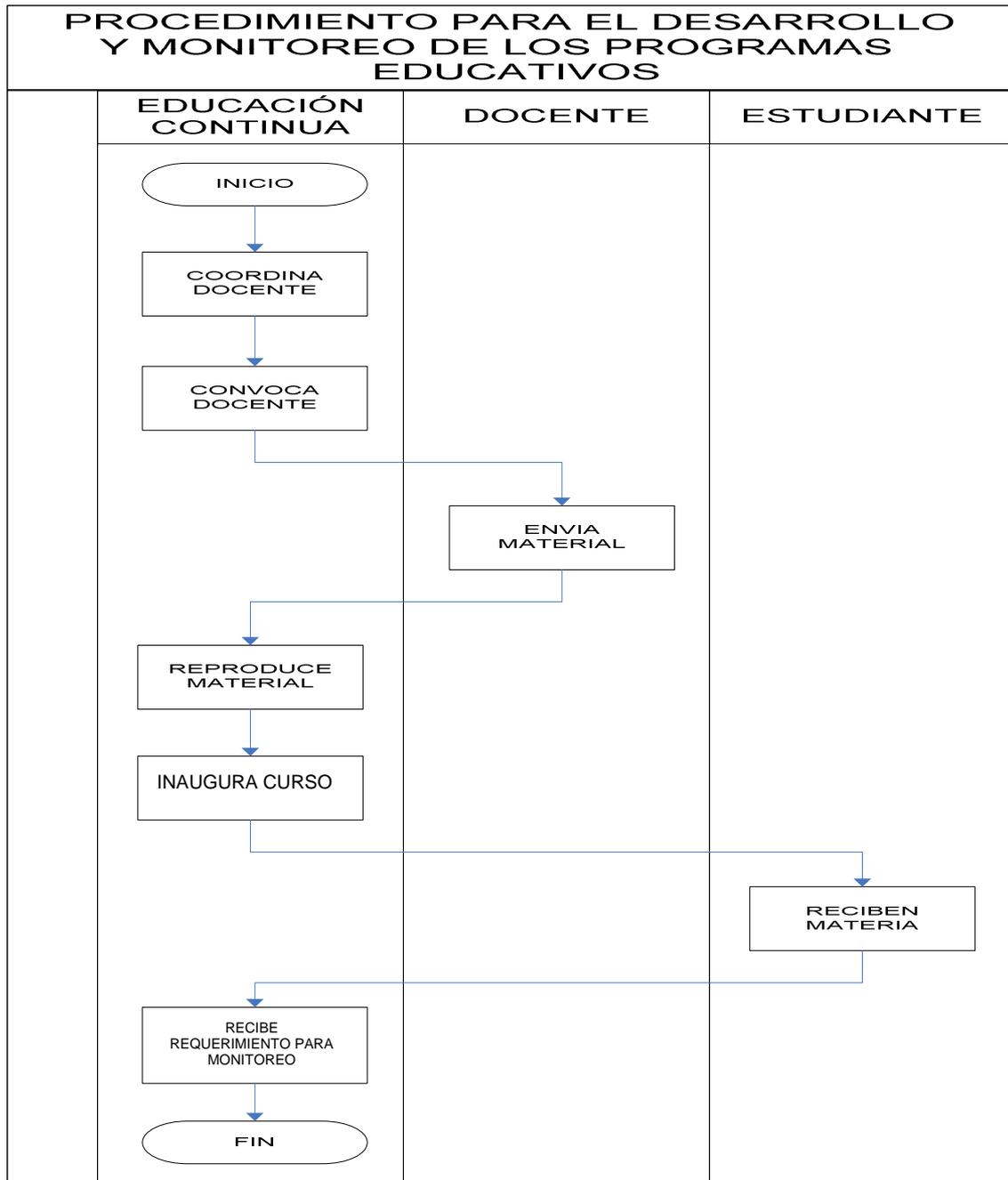
<b>INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR AERONÁUTICO SERVICIO EMPRESARIAL EDUCACIÓN CONTINUA</b>		
<b>PROCEDIMIENTO PARA EL DESARROLLO Y MONITOREO DE LOS PROGRAMAS EDUCATIVOS</b>		
<b>RESPONSABLE</b>	<b>Nº</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>EDUCACIÓN CONTINUA</b>		Inicio
	1	Coordina el Docente
	2	Convoca el Docente en la fecha planificada
<b>DOCENTE</b>	3	Envía material de apoyo para que reproduzcan
<b>EDUCACIÓN CONTINUA</b>	4	Reproduce material de apoyo para entregar a los alumnos participantes.
	5	Inaugura programa (curso).
<b>ESTUDIANTE(S)</b>	6	Reciben material de apoyo
<b>EDUCACIÓN CONTINUA</b>	7	Recibe requerimientos diarios tanto del docente como de los alumnos para realizar monitoreo
		Fin

Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: Cbos. Quintero Monrroy Ramon.



### 6.3.4.2.2 Flujoograma del Procedimiento para el Desarrollo y Monitoreo de los Programas Educativos



Fuente: Investigación de Campo.  
Elaborado por: Cbos. Quintero Monroy Ramon.



<b>DEPENDENCIA</b>	Educación Continua	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Evaluación
Elaborado por: Quintero Monrroy Ramon	Revisado por:	Aprobado por:	
Fecha:	Fecha:	Fecha:	

### **6.3.4.3 Procedimiento para la Evaluación a los Alumnos participantes del Curso**

#### **Introducción**

Conocer el punto de vista del docente de como se recepto por parte del alumno el programa educativo desarrollado.

#### **Objetivo**

El principal objetivo es el de evaluar a los alumnos participantes del curso y de esta manera conocer el nivel que adquirieron del mismo.

#### **Propósito**

Conocer el desempeño que tuvieron cada uno de los alumnos en el desarrollo del curso.

#### **Alcance**

Este procedimiento de evaluación tiene un alcance hacia los Alumnos que son los evaluados para luego ser revisadas las evaluaciones por parte de Educación Continua.

#### **Responsables**

- Docentes
- Educación Continua



### **Consideraciones**

La evaluación se la realizara de acuerdo a parámetros establecidos por Educación Continua para luego de esto realizar la culminación y la entrega de los certificados.

### **Documentos Utilizados**

Formato de Evaluación proporcionada por Educación Continua.



### 6.3.4.3.1 Descripción de Actividades del Procedimiento para la Evaluación

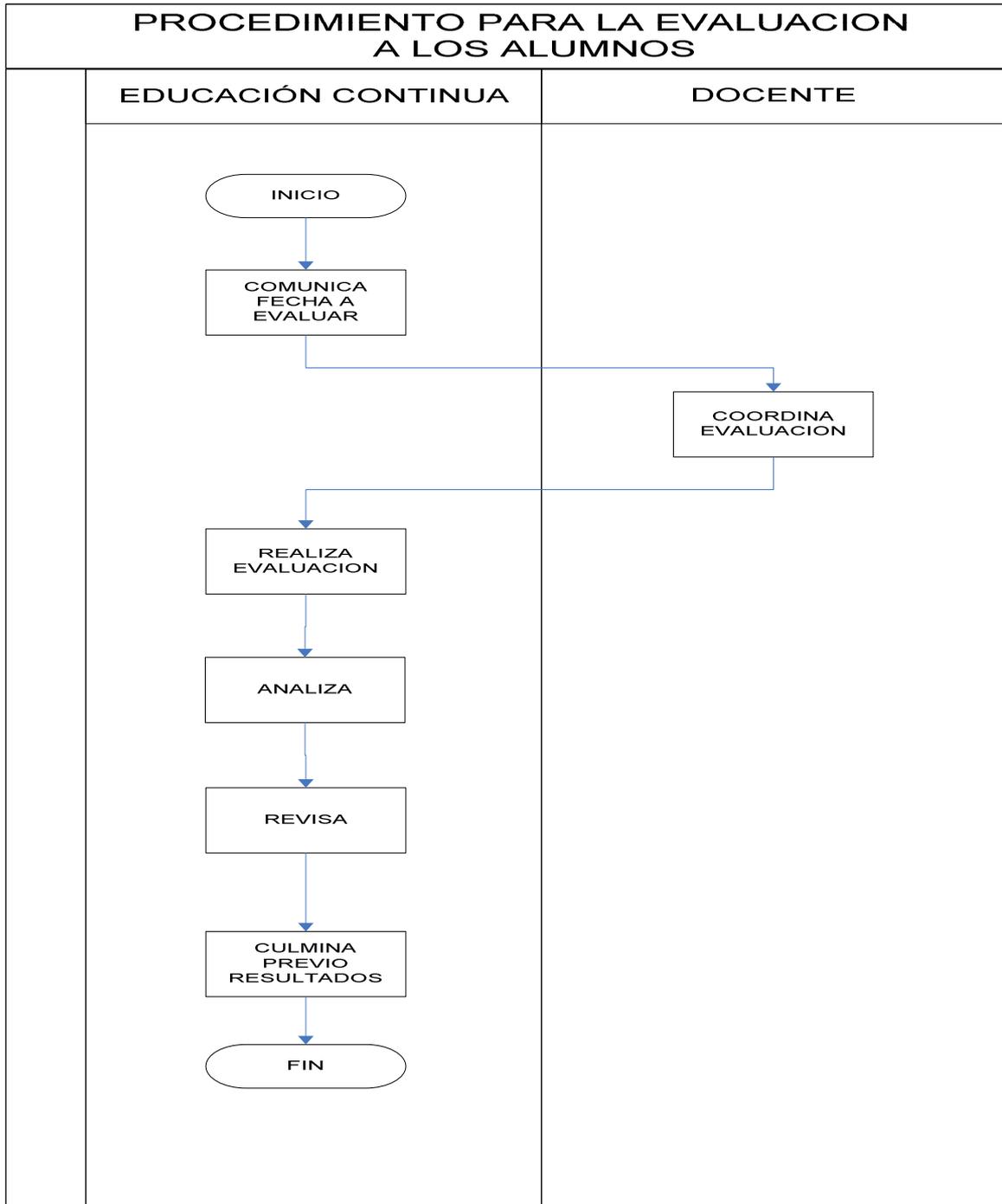
<b>INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR AERONÁUTICO SERVICIO EMPRESARIAL EDUCACIÓN CONTINUA</b>		
<b>PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN A LOS ALUMNOS</b>		
<b>RESPONSABLE</b>	<b>Nº</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>EDUCACIÓN CONTINUA</b>		Inicio
	1	Comunica la fecha de evaluación.
<b>DOCENTE</b>	2	Coordina Evaluación
<b>EDUCACIÓN CONTINUA</b>	3	Realiza Evaluación
	4	Analiza Evaluación
	5	Revisa Evaluación
	6	Realiza la culminación del Programa Educativo
		Fin

**Fuente:** Investigación de Campo.

**Elaborado por:** Cbos. Quintero Monroy Ramon.



### 6.3.4.3.2 Flujograma del Procedimiento para la Evaluación.



Fuente: Investigación de Campo.  
Elaborado por: Cbos. Quintero Monrroy Ramon.

	<b>INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR AERONÁUTICO</b>		Código:
			Página: 1 de 4
			Versión:
<b>DEPENDENCIA</b>	Educación Continua	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Entrega de Certificados
Elaborado por: Quintero Monrroy Ramon		Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:		Fecha:	Fecha:

#### **6.3.4.4 Procedimiento para la entrega de Certificados**

##### **Introducción**

Este procedimiento se lo crea con la finalidad de que todos y cada uno de los alumnos una vez terminada la preparación se le otorgue el documento que le certifica ante las leyes de educación que han obtenido por la vía legal y es de total legalidad.

##### **Objetivo**

Otorgar a los alumnos que cumplieron con todos los requisitos del curso el certificado.

##### **Propósito**

La razón de ser de este procedimiento es simplemente para la entrega oportuna de los certificados una vez terminado el procedimiento de aprendizaje.

##### **Alcance**

Este procedimiento tiene por alcance todos los actores que participan en el mismo como son la secretaria y el centro de educación continua la secretaria general y el rectorado.

##### **Responsables**

- Secretaria
- Educación Continua
- Secretaria General
- Rectorado



### **Consideraciones**

Para la elaboración de este procedimiento se debe tomar en cuenta que las listas deben estar bien elaboradas y las personas que constan en las listas deben ser las que han elaborado en base al cumplimiento de los formatos de Educación Continua.

### **Documentos Utilizados**

Certificado.



#### 6.3.4.4.1 Descripción de las actividades del Procedimiento para la Entrega de Certificados

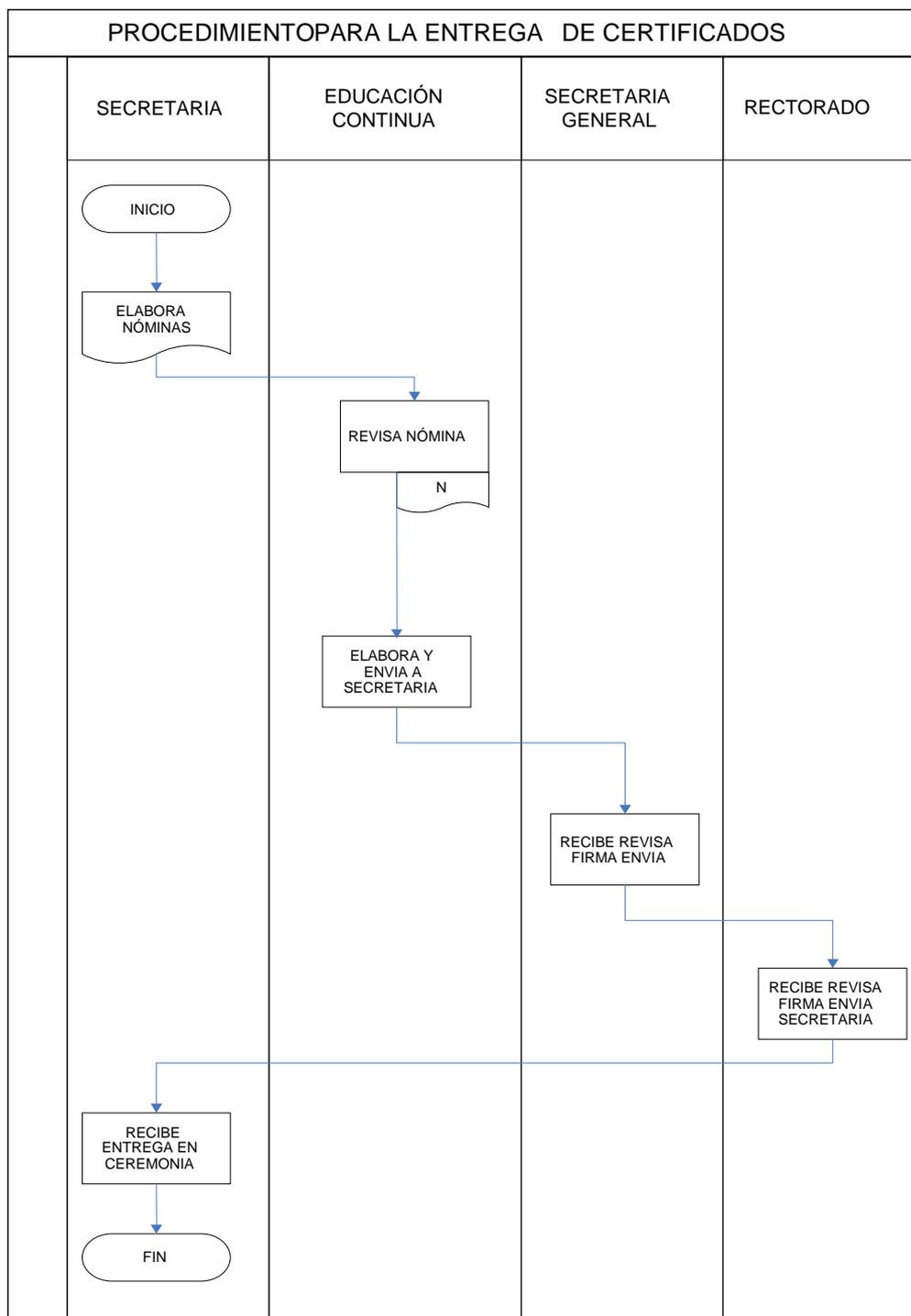
<b>INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR AERONÁUTICO SERVICIO EMPRESARIAL EDUCACIÓN CONTINUA</b>		
<b>PROCEDIMIENTO PARA ENTREGA DE CERTIFICADOS</b>		
<b>RESPONSABLE</b>	<b>Nº</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>SECRETARIA</b>		Inicio
	1	Se encarga de elaborar la nomina de los alumnos aprobaron el curso
<b>EDUCACIÓN CONTINUA</b>	2	Revisa la nómina y autoriza que se envíe la misma para su confección
	3	Elabora y confecciona el pedido y lo envía a secretaria, la cual registra en el libro de certificados y diplomas en secretaria general
<b>SECRETARIA GENERAL</b>	4	Recibe, revisa firma los certificados y envía a rectorado
<b>RECTORADO</b>	5	Recibe, revisa verifica firma y legaliza los certificados y envía a secretaria
<b>SECRETARIA</b>	6	Recibe, verifica que estén completos donde posteriormente son entregados en ceremonia de graduación a los alumnos que culminaron el curso
		Fin

**Fuente:** Investigación de Campo.

**Elaborado por:** Cbos. Quintero Monrroy Ramon.



### 6.3.4.4.2 Flujograma para el Procedimiento de Entrega de Certificados



Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: Cbos. Quintero Monrroy Ramon.

## **6.4 Centro de Idiomas**

### **6.4.1 Objetivo General**

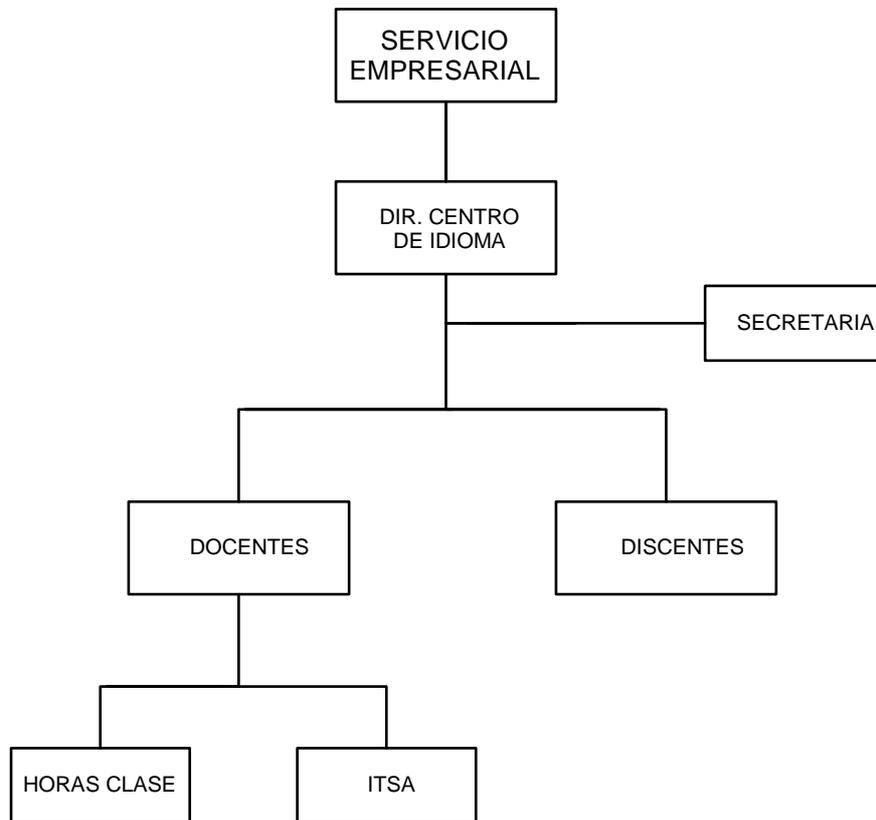
Formar profesionales militares y civiles de las Tecnologías del ITSA; Así como a los alumnos que ingresan directamente al Centro Idiomas, en lenguas complementarias como por medio de un sistema interactivo que permite la perfecta comunicación oral y escrita de manera que pueda entender y expresar con fluidez los nuevos idiomas aprendidos, otorgando así el certificado que legaliza dicha formación profesional.

### **6.4.2 Objetivos Específicos**

- Desarrollar las habilidades lingüísticas en lenguas complementarias en los alumnos, para que cuenten con las competencias comunicativas necesarias que les permitan utilizar adecuadamente la misma en contextos de formación académica superior.
- Incentivar la utilización del lenguaje alternativo como un medio de diversidad lingüística en un mundo globalmente comunicado.
- Utilizar estrategias que motiven el aprendizaje en los alumnos y permitirle ampliar cada vez más su dominio comunicativo.

### 6.4.3 Organización

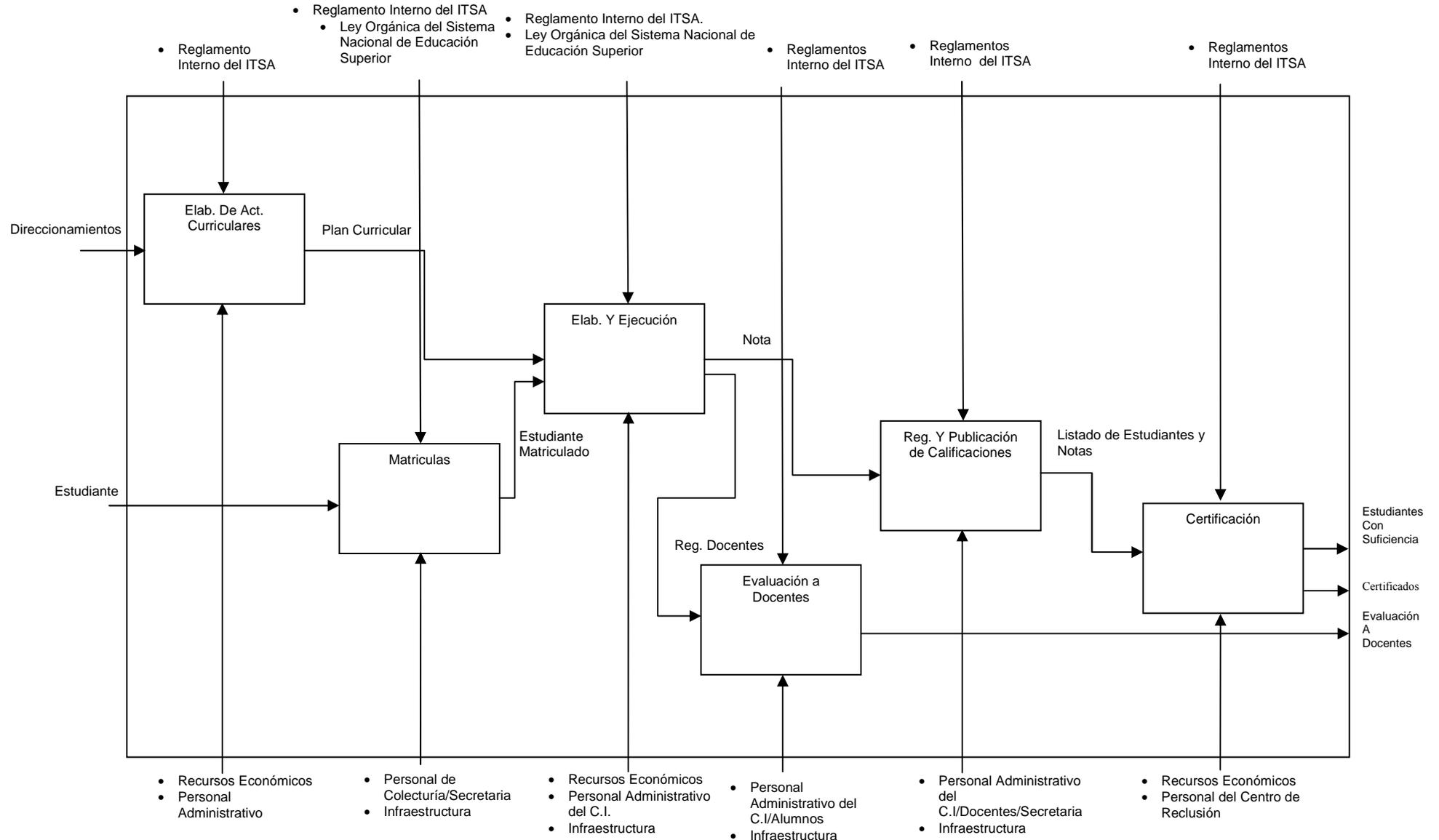
#### 6.4.3.1 ORGÁNICO ESTRUCTURAL DEL CENTRO DE IDIOMAS



A continuación se grafica el proceso del Centro de Idiomas, donde se puede identificar de forma clara el flujo de información.

## 6.4.4 PROCESO DEL CENTRO DE IDIOMAS

58





**INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR  
AERONÁUTICO**

Código:  
Página: 1 de 5  
Versión:

**DEPENDENCIA**

Centro de Idiomas

**PROCEDIMIENTO**

Elaboración de  
Actividades  
Curriculares

Elaborado por:  
Quintero Monrroy Ramon

Revisado por:

Aprobado por:

Fecha:

Fecha:

Fecha:

#### **6.4.4.1 Procedimiento para la Elaboración de las Actividades Curriculares**

##### **Introducción**

Las actividades curriculares a desarrollarse siempre se deben planificar por ello la elaboración de estos procedimientos, ayudarán en la ejecución de las mismas.

##### **Objetivo**

El principal objetivo de la elaboración de las actividades curriculares es planificar las acciones que se llevaran a cabo en cada periodo academico tales como cursos de nivelación, cursos regulares entre otros etc.

##### **Propósito**

Planificación de las actividades que se desarrollaran para un desarrollo correcto.

##### **Alcance**

Su alcance es en todo el Centro de Idiomas.

##### **Responsables**

- Director
- Servicio Empresarial
- Secretaria

##### **Consideraciones**

Las actividades curriculares se deben realizar siempre de una manera planificada con las debidas consideraciones.



### **Documentos Utilizados**

Plan de actividades a desarrollarse.



#### 6.4.4.1.1 Descripción del Procedimiento para la Elaboración de Actividades Curriculares

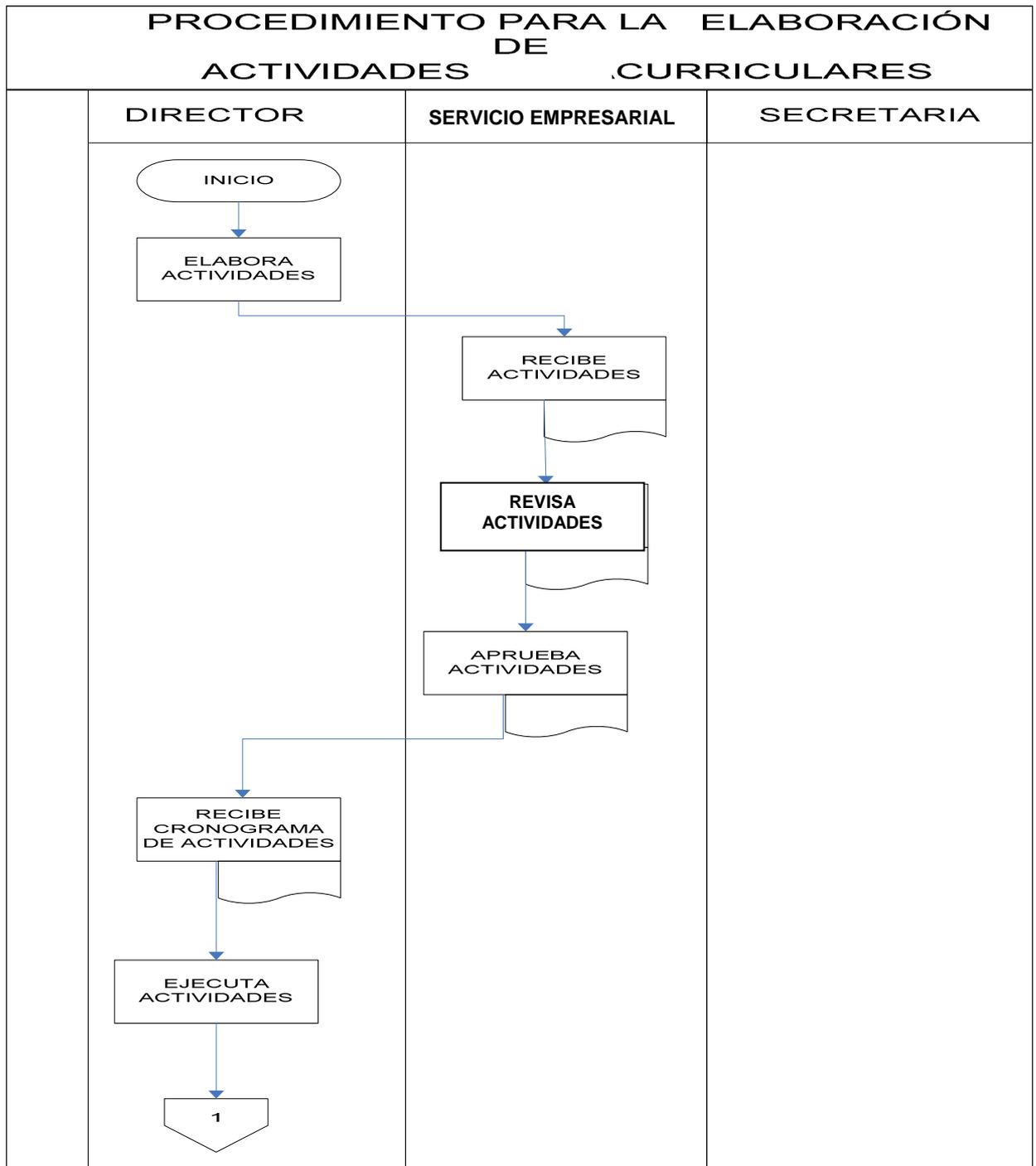
<b>INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR AERONÁUTICO SERVICIO EMPRESARIAL CENTRO DE IDIOMAS</b>		
<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE ACTIVIDADES CURRICULARES</b>		
<b>RESPONSABLE</b>	<b>Nº</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>DIRECTOR</b>		Inicio
	1	Elabora actividades curriculares que se va a cumplir en el Centro de Idiomas
<b>SERVICIO EMPRESARIAL</b>	2	Revisa y aprueba las actividades curriculares que se van a cumplir en el Centro de Idiomas
<b>DIRECTOR</b>	3	Recibe el cronograma de las actividades curriculares para el desarrollo de las actividades semestrales o anuales, ejecuta según cronograma
<b>SECRETARIA</b>	4	Registra y archiva los documentos
		Fin

**Fuente:** Investigación de Campo.

**Elaborado por:** Cbos. Quintero Monrroy Ramon.



### 6.4.4.1.2 Flujograma del Procedimiento para la Elaboración de las Actividades Curriculares



Fuente: Investigación de Campo.  
Elaborado por: Cbos. Quintero Monrroy Ramon.



PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN  
DE  
ACTIVIDADES CURRICULARES

DIRECTOR

SERVICIO EMPRESARIAL

SECRETARIA

2

RECIBE  
ACTIVIDADES

REGISTRA Y  
ARCHIVA

FIN

Fuente: Investigación de Campo.  
Elaborado por: Cbos. Quintero Monrroy Ramon.

	<b>INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR AERONÁUTICO</b>		Código:
			Página: 1 de 4
			Versión:
<b>DEPENDENCIA</b>	Centro de Idiomas	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Matriculación de alumnos para los Periodos Académicos
Elaborado por: Quintero Monrroy Ramon		Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:		Fecha:	Fecha:

#### **6.4.4.2 Procedimiento para la Matriculación en los Periodos Académicos del Centro de Idiomas**

##### **Introducción**

La matriculación se realiza con el objeto de tener un registro real de cuantos alumnos tiene el Centro de Idiomas.

##### **Objetivo**

Saber cuántos alumnos tiene en su registro, los cuales van a ser parte del mismo durante un determinado periodo.

##### **Propósito**

Este procedimiento fue creado como se indica para constar con el registro de todos los alumnos que se tiene como base para el Centro de Idiomas y saber con exactitud cuántos existen.

##### **Alcance**

Este procedimiento inicia con la presentación del Alumno y culmina en la Colecturía.

##### **Responsables**

- Alumno
- Secretaria
- Colecturía



### **Consideraciones**

Se debe tener en cuenta que los trámites de matrículas se tienen que realizar de manera oportuna para que una vez iniciado el periodo de clases se tenga el número real de alumnos matriculados en el Centro de Idiomas.

Que la planificación de los cursos conste en el cronograma del Centro de Idiomas.

Su tiempo a considerar en este procedimiento es de treinta minutos máximo por alumno.

### **Documentos Utilizados**

Factura de pago por concepto de matrícula, hoja de datos personales del alumno.



**6.4.4.2.1 Descripción de las Actividades del Procedimiento para la Matriculación de Alumnos en el Centro de Idiomas**

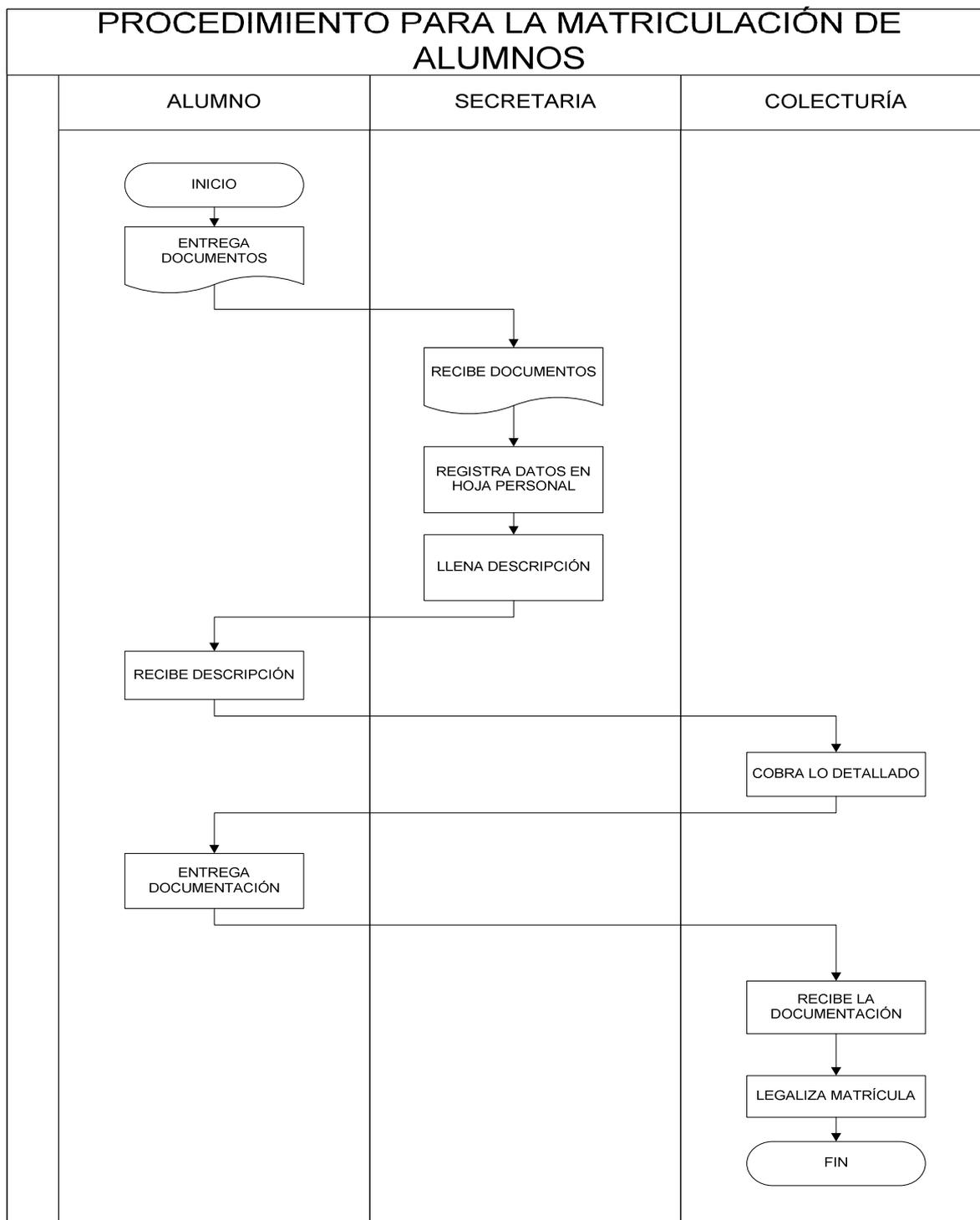
<b>INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR AERONÁUTICO SERVICIO EMPRESARIAL CENTRO DE IDIOMAS</b>		
<b>PROCEDIMIENTO PARA LA MATRICULACION DE ALUMNOS</b>		
<b>RESPONSABLE</b>	<b>Nº</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>ALUMNO</b>		Inicio
	1	Entrega documentos para matricula a secretaria
<b>SECRETARIA</b>	2	Recibe documentos
	3	Registra datos en la hoja personal del alumno
	4	Legaliza la matricula
	5	Llena descripción de valores a pagar y cancela en colecturía
<b>ALUMNO</b>	6	Recibe la descripción de valores a pagar y cancela en colecturía
<b>COLECTURÍA</b>	7	Cobra lo detallado en el recibo y emite nota de venta original y copia y entrega al alumno la original
<b>ALUMNO</b>	8	Entrega documentación
<b>SECRETARIA</b>	9	Recibe documentación
	10	Legaliza matrícula
		Fin

**Fuente:** Investigación de Campo.

**Elaborado por:** Cbos. Quintero Monrroy Ramon.



### 6.4.4.2 Flujoograma del Procedimiento para la Matriculación de Alumnos



Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: Cbos. Quintero Monrroy Ramon.

	<b>INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR AERONÁUTICO</b>		Código:
			Página: 1 de 4
			Versión:
<b>DEPENDENCIA</b>	Centro de Idiomas	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Elaboración del Plan de Trabajo
Elaborado por: Quintero Monroy Ramon		Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:		Fecha:	Fecha:

### 6.4.4.3 Procedimiento para la Elaboración y Ejecución del Plan de Trabajo

#### Introducción

La finalidad por el cual se desarrollan los planes de trabajo es para tener conocimiento específico de actividades que se desarrollaran durante un periodo determinado.

#### Objetivo

Planificar las actividades que se desarrollaran durante los periodos académicos al inicio de cada uno de los mismos.

#### Propósito

Este procedimiento tiene como propósito el conocimiento de la planificación a desarrollarse por parte del Centro de Idiomas.

#### Alcance

Tiene un alcance desde la Dirección del Centro de Idiomas pasando por el Servicio Empresarial y termina en la Secretaria.

#### Responsables

- Director
- Servicio Empresarial
- Secretaria



### **Consideraciones**

En el Plan de Trabajo se deben anotar todas y cada una de las actividades a desarrollarse durante el periodo.

### **Documentos Utilizados**

Plan de Trabajo a desarrollarse.



**6.4.4.3.1 Descripción de las actividades del procedimiento para la Elaboración y Ejecución del Plan de Trabajo**

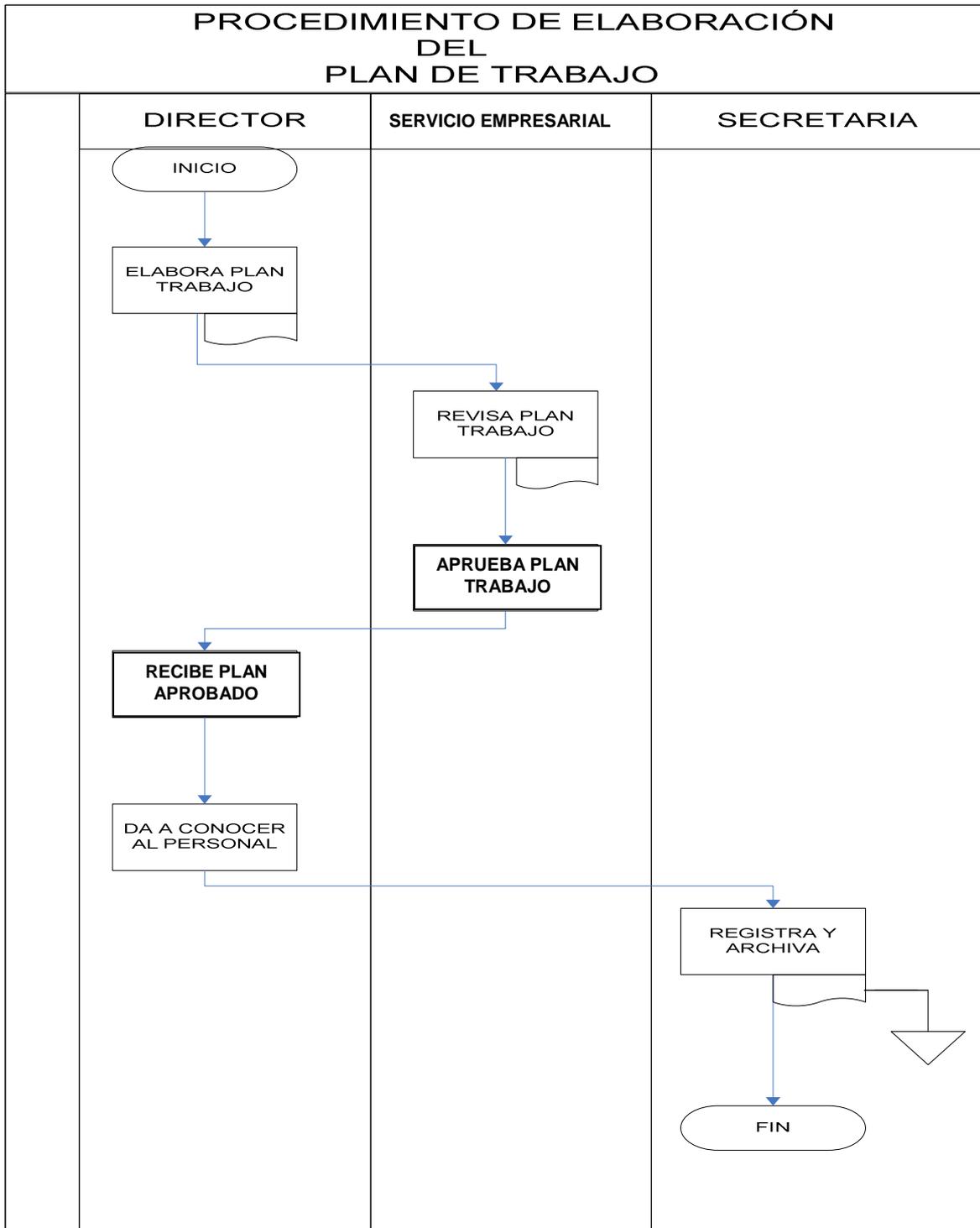
<b>INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR AERONÁUTICO SERVICIO EMPRESARIAL CENTRO DE IDIOMAS</b>		
<b>PROCEDIMIENTOS DE ELABORACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO</b>		
<b>RESPONSABLE</b>	<b>Nº</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>DIRECTOR</b>		Inicio
	1	Elabora el Plan de Trabajo, con la participación de Docentes y Asesoría Educativa del ITSA
<b>SERVICIO EMPRESARIAL</b>	2	Revisa y aprueba el Plan de Trabajo que se va a cumplir en el Centro de Idiomas
<b>DIRECTOR</b>	3	Recibe el cronograma del Plan de Trabajo para el desarrollo de las actividades semestrales o anuales
	4	Da a conocer a todo el personal docente y administrativo de las actividades que cumplirán durante el semestre o anualmente
<b>SECRETARIA</b>	5	Registra y archiva los documentos
		Fin

**Fuente:** Investigación de Campo.

**Elaborado por:** Cbos. Quintero Monrroy Ramon.



### 6.4.4.3.2 Flujoograma del Procedimiento para la Elaboración y Ejecución del Plan de Trabajo



Fuente: Investigación de Campo.  
Elaborado por: Cbos. Quintero Monroy Ramon



**INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR  
AERONÁUTICO**

Código:

Página: 1 de 4

Versión:

**DEPENDENCIA**

Centro de Idiomas

**PROCEDIMIENTO**

Evaluación a los  
Docentes

Elaborado por:

Quintero Monroy Ramon

Revisado por:

Aprobado por:

Fecha:

Fecha:

Fecha:

#### **6.4.4.4 Procedimiento para la Evaluación a los Docentes del Centro de Idiomas**

##### **Introducción**

Conocer a través del punto de vista del alumno como los docentes están desarrollando sus actividades académicas para tomar las acciones correctivas y realizar las recomendaciones del caso.

##### **Objetivo**

Determinar la condición académica del docente bajo determinados parámetros que permitan el mejoramiento continuo de su desempeño académico.

##### **Propósito**

Conocer el desempeño de los docentes en sus actividades académicas impartidas a los alumnos del Centro de Idiomas.

##### **Alcance**

Este procedimiento de evaluación inicia en la Asesoría Educativa y culmina cuando la Asesoría Educativa emite el informe.

##### **Responsables**

- Asesoría Educativa
- Director
- Alumnos



### **Consideraciones**

Coordinar con la dependencia de Sistemas para que tenga operativo el programa informático de evaluación a docentes por parte del mismo en coordinación con Asesoría Educativa.

### **Documentos Utilizados**

Programa informático.



**6.4.4.4.1 Descripción de Actividades del Procedimiento para la Evaluación a los Docentes del Centro de Idiomas**

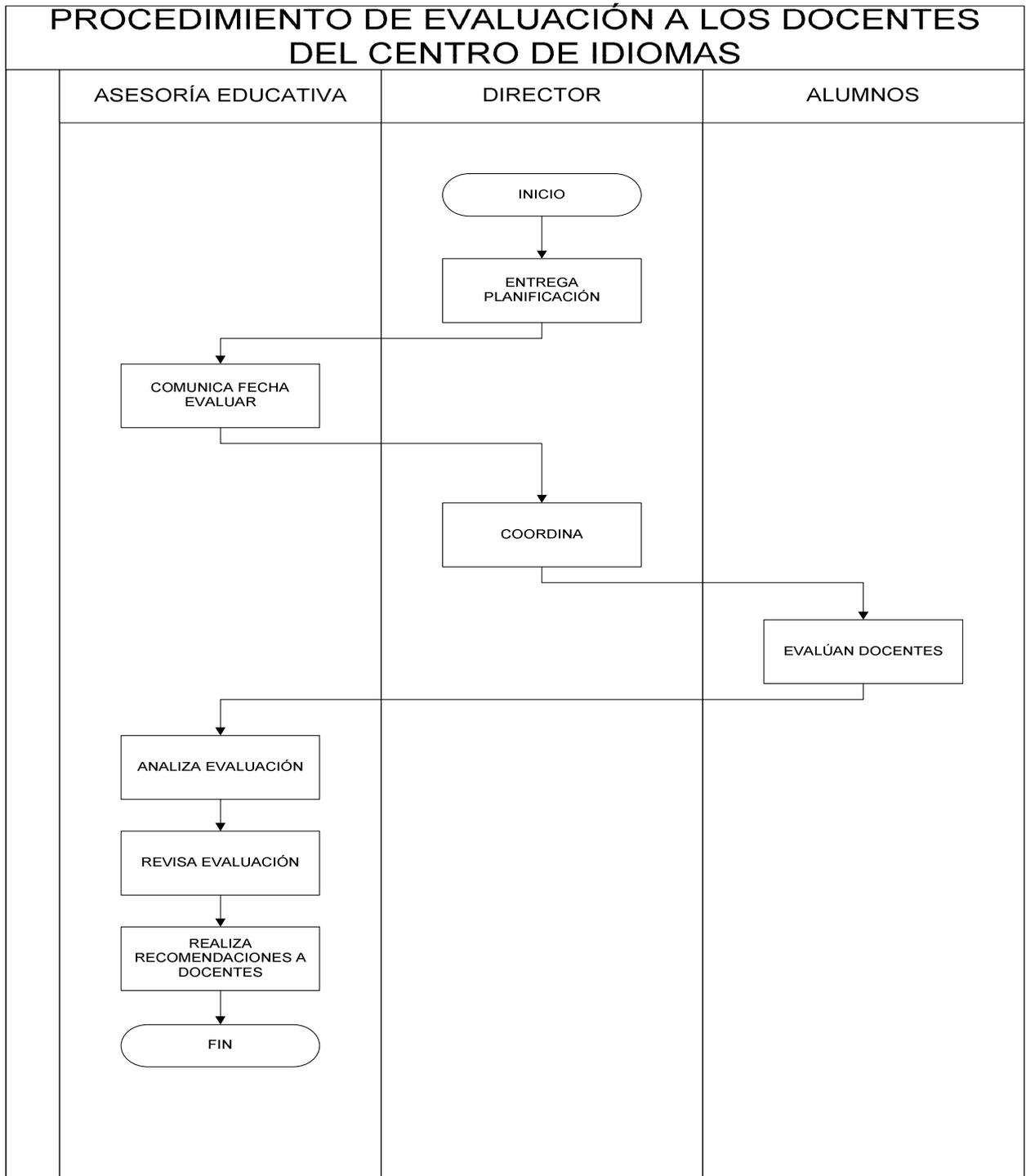
<b>INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR AERONÁUTICO SERVICIO EMPRESARIAL CENTRO DE IDIOMAS</b>		
<b>PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN A LOS DOCENTES DEL CENTRO DE IDIOMAS</b>		
<b>RESPONSABLE</b>	<b>Nº</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>DIRECTOR</b>		Inicio
	1	Entrega planificación de los cursos a dictarse en los respectivos periodos
<b>ASESORÍA EDUCATIVA</b>	2	Comunica la fecha de evaluación y el cronograma
<b>DIRECTOR</b>	3	Coordina con cada uno de los cursos el cronograma de evaluación
<b>ALUMNOS</b>	4	Evalúan a los docentes
<b>ASESORÍA EDUCATIVA</b>	5	Analiza, revisa los resultados y realiza las respectivas recomendaciones a cada uno de los docentes
		Fin

**Fuente:** Investigación de Campo.

**Elaborado por:** Cbos. Quintero Monroy Ramon.



### 6.4.4.4.2 Flujograma del Procedimiento para la Evaluación a los Docentes del Centro de Idiomas



Fuente: Investigación de Campo.  
Elaborado por: Cbos. Quintero Monroy Ramon.

	<b>INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR AERONÁUTICO</b>		Código:
			Página: 1 de 4
			Versión:
<b>DEPENDENCIA</b>	Centro de Idiomas	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Registro y Publicación de Calificaciones
Elaborado por: Quintero Monrroy Ramon	Revisado por:	Aprobado por:	
Fecha:	Fecha:	Fecha:	

#### **6.4.4.5 Procedimiento para el Registro y Publicación de Calificaciones**

##### **Introducción**

La finalidad de este procedimiento es tener un control del desempeño académico de los alumnos del centro de idiomas.

##### **Objetivo**

Conocer la situación del alumno en cuanto al avance académico dentro del Centro de Idiomas.

##### **Propósito**

El propósito del procedimiento es el conocimiento de la situación académica de los alumnos.

##### **Alcance**

El alcance del procedimiento empieza en la Dirección del Centro de Idiomas involucrando a Docentes, Secretaria y culminando con los beneficiarios que son los Alumnos.

##### **Responsables**

- Director
- Docentes
- Secretaria
- Alumnos



### **Consideraciones**

Las calificaciones se deben publicar en un plazo no mayor a tres días luego de la culminación del periodo académico.

### **Documentos Utilizados**

Cuadro de registro y publicación de calificaciones.



**6.4.4.5.1 Descripción de las actividades del Procedimiento de Registro y Publicación de Calificaciones**

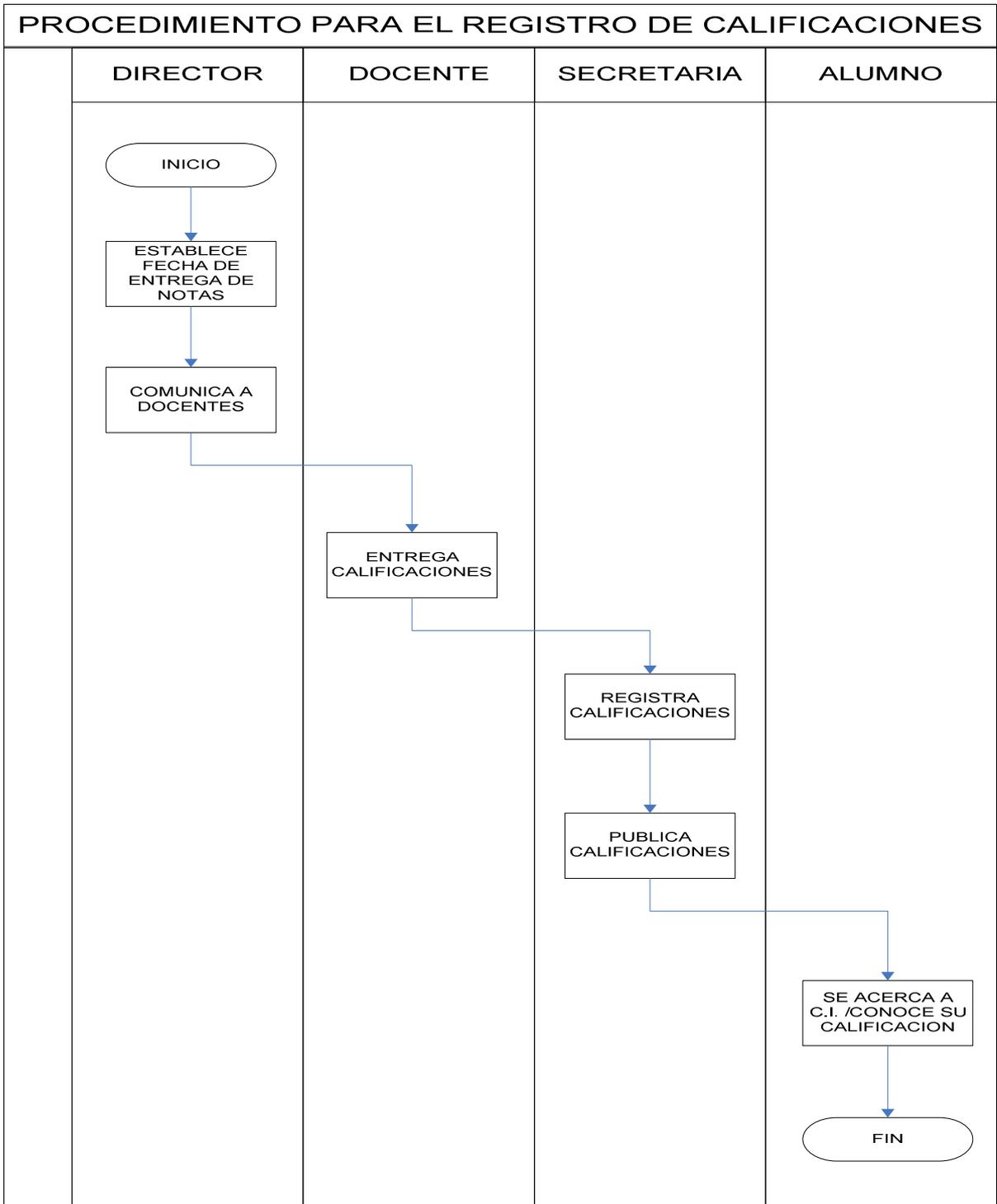
<b>INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR AERONÁUTICO SERVICIO EMPRESARIAL CENTRO DE IDIOMAS</b>		
<b>PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO DE CALIFICACIONES</b>		
<b>RESPONSABLE</b>	<b>Nº</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>DIRECTOR</b>		Inicio
	1	Establece la fecha de entrega de calificaciones de acuerdo a la reglamentación
	2	Comunica a los docentes y controla que se realice la entrega de las calificaciones en las fechas establecidas
<b>DOCENTE</b>	3	Entrega las calificaciones de los alumnos en secretaria
<b>SECRETARIA</b>	4	Registra las calificaciones y publica en informativos
<b>ALUMNOS</b>	5	Se acercan al centro de idiomas para conocer las calificaciones finales
		Fin

**Fuente:** Investigación de Campo.

**Elaborado por:** Cbos. Quintero Monrroy Ramon.



### 6.4.4.5.2 Flujoograma del Procedimiento para el Registro de Calificaciones



Fuente: Investigación de Campo.  
Elaborado por: Cbos. Quintero Monrroy Ramon.

	<b>INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR AERONÁUTICO</b>		Código:
			Página: 1 de 4
			Versión:
<b>DEPARTAMENTO</b>	Centro de Idiomas	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Entrega de Certificados de la Suficiencia en los Idiomas
Elaborado por: Quintero Monroy Ramon	Revisado por:	Aprobado por:	
Fecha:	Fecha:	Fecha:	

#### **6.4.4.6 Procedimiento para la entrega de Certificados de Suficiencia en los Idiomas**

##### **Introducción**

Este procedimiento se lo crea con la finalidad de que todos y cada uno de los alumnos una vez terminada la preparación en el idioma se le entregue el documento que le certifica ante las leyes de educación que han obtenido por la vía legal y es de total legalidad.

##### **Objetivo**

Otorgar a los alumnos que cumplieron con el ciclo académico el certificado de suficiente en el idioma Inglés.

##### **Propósito**

La razón de ser de este procedimiento es simplemente para la entrega oportuna de los certificados una vez terminado el procedimiento de aprendizaje.

##### **Alcance**

Este procedimiento empieza y termina en la secretaria.

##### **Responsables**

- Secretaria
- Director
- Centro de Producción



- Secretaria General
- Rectorado

### **Consideraciones**

Para la elaboración de este procedimiento se debe tomar en cuenta que las listas deben estar bien elaboradas y las personas que constan en las listas deben ser las que han aprobado los niveles de estudio.

### **Documentos Utilizados**

Certificado.



**6.4.4.6.1 Descripción de las actividades del Procedimiento para la Entrega de Certificados en las suficiencias de los Idiomas**

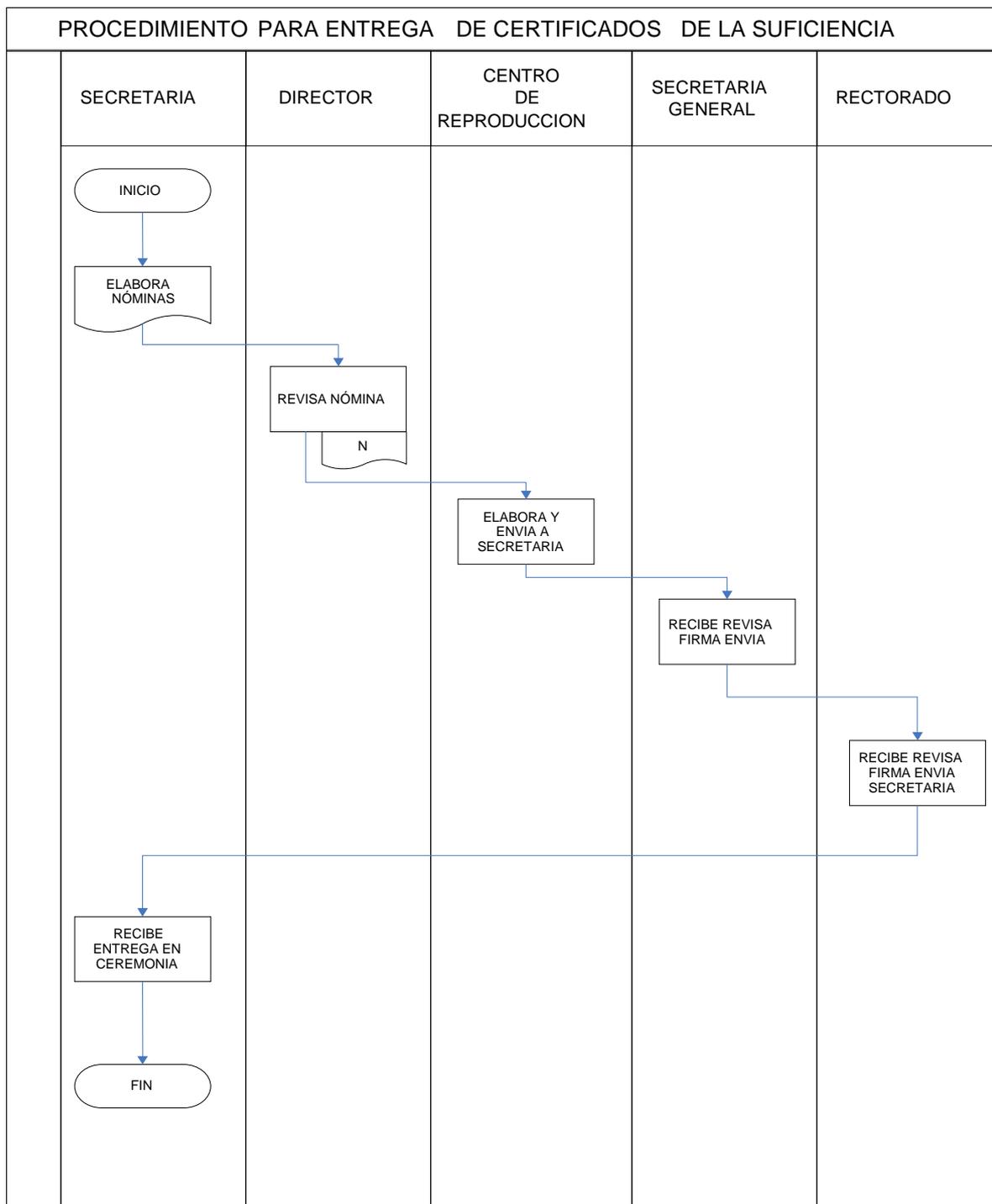
<b>INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR AERONÁUTICO SERVICIO EMPRESARIAL CENTRO DE IDIOMAS</b>		
<b>PROCEDIMIENTO PARA ENTREGA DE CERTIFICADOS DE LA SUFICIENCIA</b>		
<b>RESPONSABLE</b>	<b>Nº</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
		Inicio
<b>SECRETARIA</b>	1	Se encarga de elaborar la nómina de los alumnos que obtuvieron la suficiencia en el idioma ingles
<b>DIRECTOR</b>	2	Revisa la nomina y autoriza que se envíe la nómina para su confección
<b>CENTRO DE REPRODUCCIÓN</b>	3	Elabora y confecciona el pedido y lo envía a secretaria del centro de idiomas, la cual registra en el libro de certificados y diplomas en secretaria general
<b>SECRETARIA GENERAL</b>	4	Recibe, revisa firma los certificados de la suficiencia en el idioma inglés y envía a rectorado
<b>RECTORADO</b>	5	Recibe, revisa verifica firma y legaliza los certificados de la suficiencia en el idioma inglés y envía a secretaria
<b>SECRETARIA</b>	6	Recibe, verifica que estén completos donde posteriormente son entregados en ceremonia de graduación a los alumnos que obtuvieron la suficiencia en el idioma ingles
		Fin

**Fuente:** Investigación de Campo.

**Elaborado por:** Cbos. Quintero Monrroy Ramon.



### 6.4.4.6.2 Flujograma para el Procedimiento de Entrega de Certificados de la Suficiencia



Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: Cbos. Quintero Monrroy Ramon.

## **6.5 Centro de Producción**

### **6.5.1 Objetivo General**

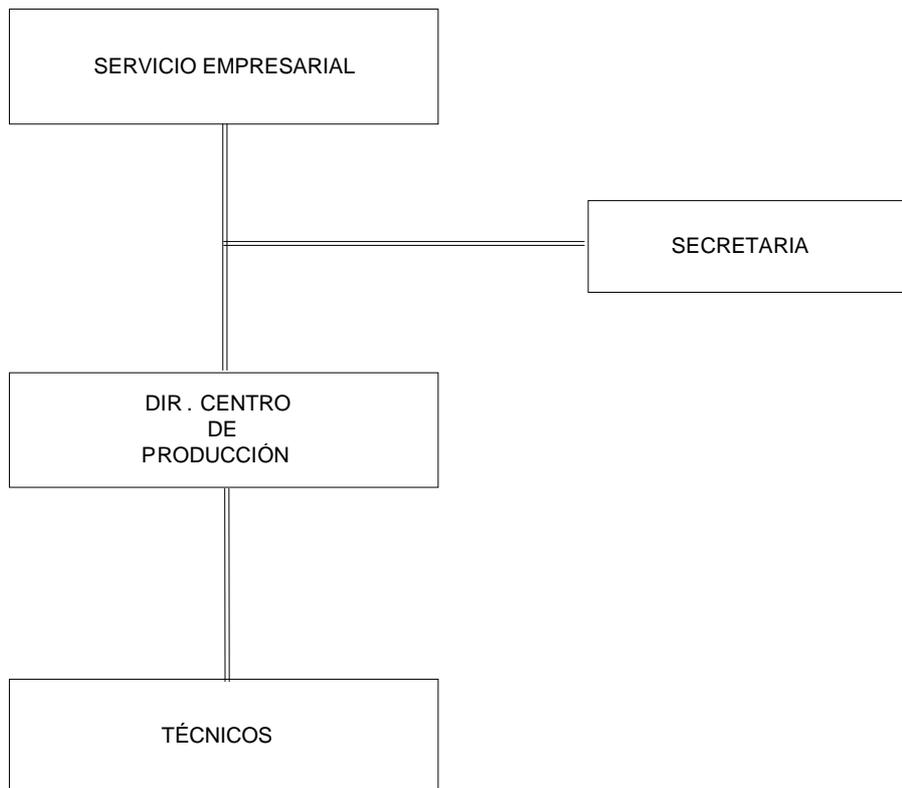
Ejecutar trabajos tendientes a lograr recursos humanos, económicos, materiales, tecnológicos y científicos para el Instituto Tecnológico Superior Aeronáutico.

### **6.5.2 Objetivos Específicos**

- Incentivar a los estudiantes a realizar proyectos en beneficio de Empresas Públicas y Privadas con el fin de comercializarlos;
- Crear empresas de bienes y servicios a fin de que esta tenga ingresos en beneficios del Instituto basándose en lo que establece el Reglamento General de Institutos Técnicos y Tecnológicos;
- Ejecutar los trabajos encomendados, con el fin de lograr recursos humanos, económicos, materiales, tecnológicos y científicos para el Instituto, debiendo para dicho fin coordinar con las autoridades del Instituto;
- Solicitar auspicios institucionales para realizar cursos, seminarios y conferencias de actualización y perfeccionamiento profesional.

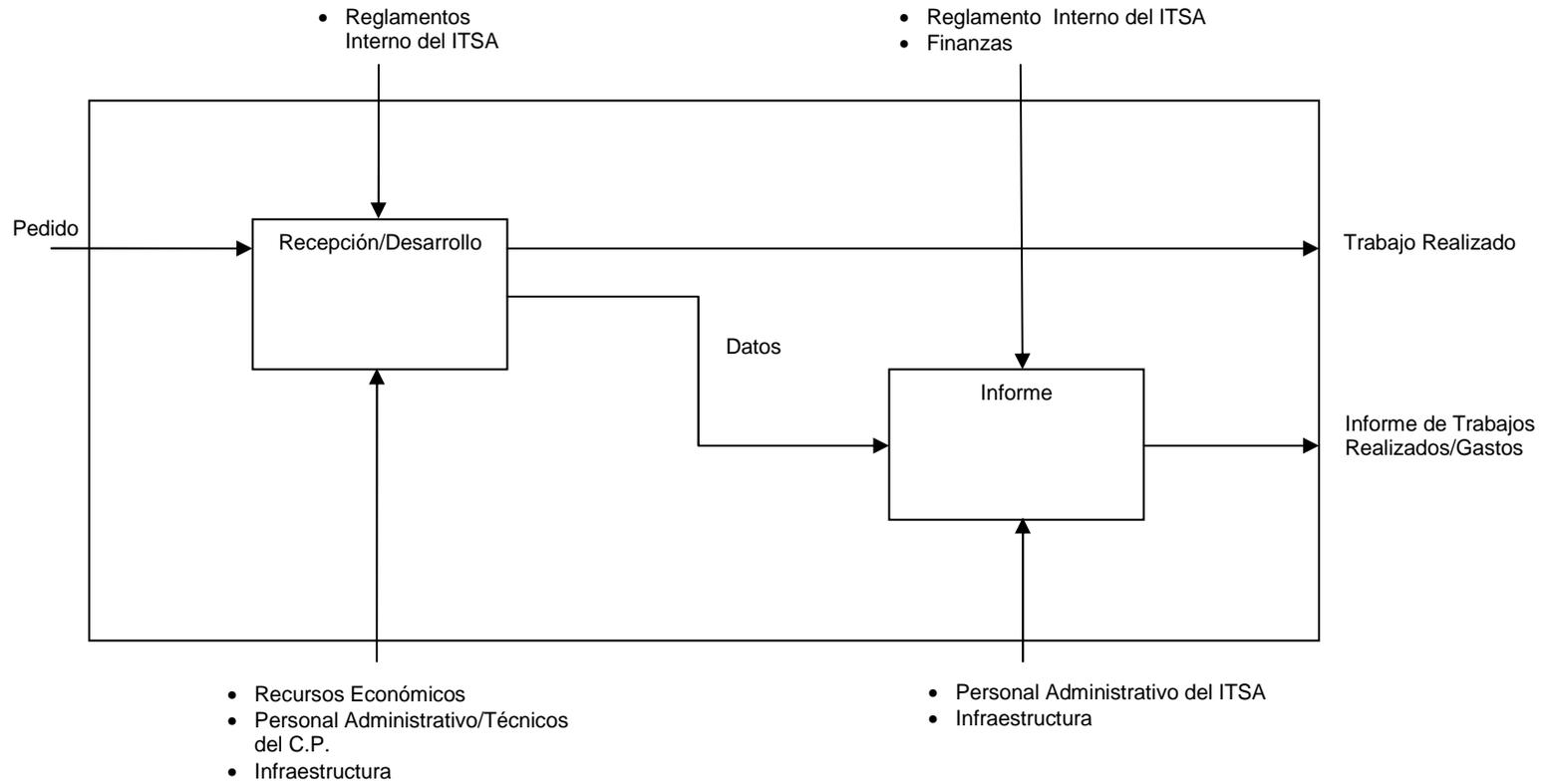
### 6.5.3 Organización

#### 6.5.3.1 ORGÁNICO ESTRUCTURAL DEL CENTRO DE PRODUCCIÓN



A continuación se grafica el proceso del Centro de Producción, donde se puede identificar de forma clara el flujo de la información en el interior del mismo.

### 6.5.4 PROCESO DEL CENTRO DE PRODUCCIÓN



	<b>INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR AERONÁUTICO</b>		Código:
			Página: 1 de 4
			Versión:
<b>DEPENDENCIA</b>	Centro de Producción	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Recepción y Elaboración de Pedidos
Elaborado por: Quintero Monrroy Ramon		Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:		Fecha:	Fecha:

#### **6.5.4.1 Procedimiento para la Recepción y Elaboración de Pedidos**

##### **Introducción**

Este procedimiento define de una forma correcta cuales son los pasos a seguir para realizar un pedido y elaboración del mismo.

##### **Objetivo**

Brindar el conocimiento necesario para la recepción y elaboración de pedidos en el Centro de Producción del ITSA.

##### **Propósito**

El propósito primordial es que todas y cada una de las personas que son parte de la dependencia tengan conocimiento de los procedimientos que se deben seguir para la realización de un pedido o elaboración del mismo.

##### **Alcance**

El alcance de este procedimiento es desde el Jefe del Centro de Producción hasta los Técnicos que elaboran los productos.

##### **Responsables**

- Secretaria, Dir. del Centro
- Dpto. de Logística
- Técnicos.



### **Consideraciones**

Se debe tomar en cuenta que una vez receptado el pedido su entrega debe ser en los términos establecidos por las partes, es decir no tendrán ningún tipo de retrasos en la entrega ni tampoco debe existir fallas en los productos realizados por este centro.

### **Documentos Utilizados**

Hoja de recepción de pedidos.



**6.5.4.1.1 Descripción de las actividades del Procedimiento para la  
Recepción y Elaboración de Pedidos**

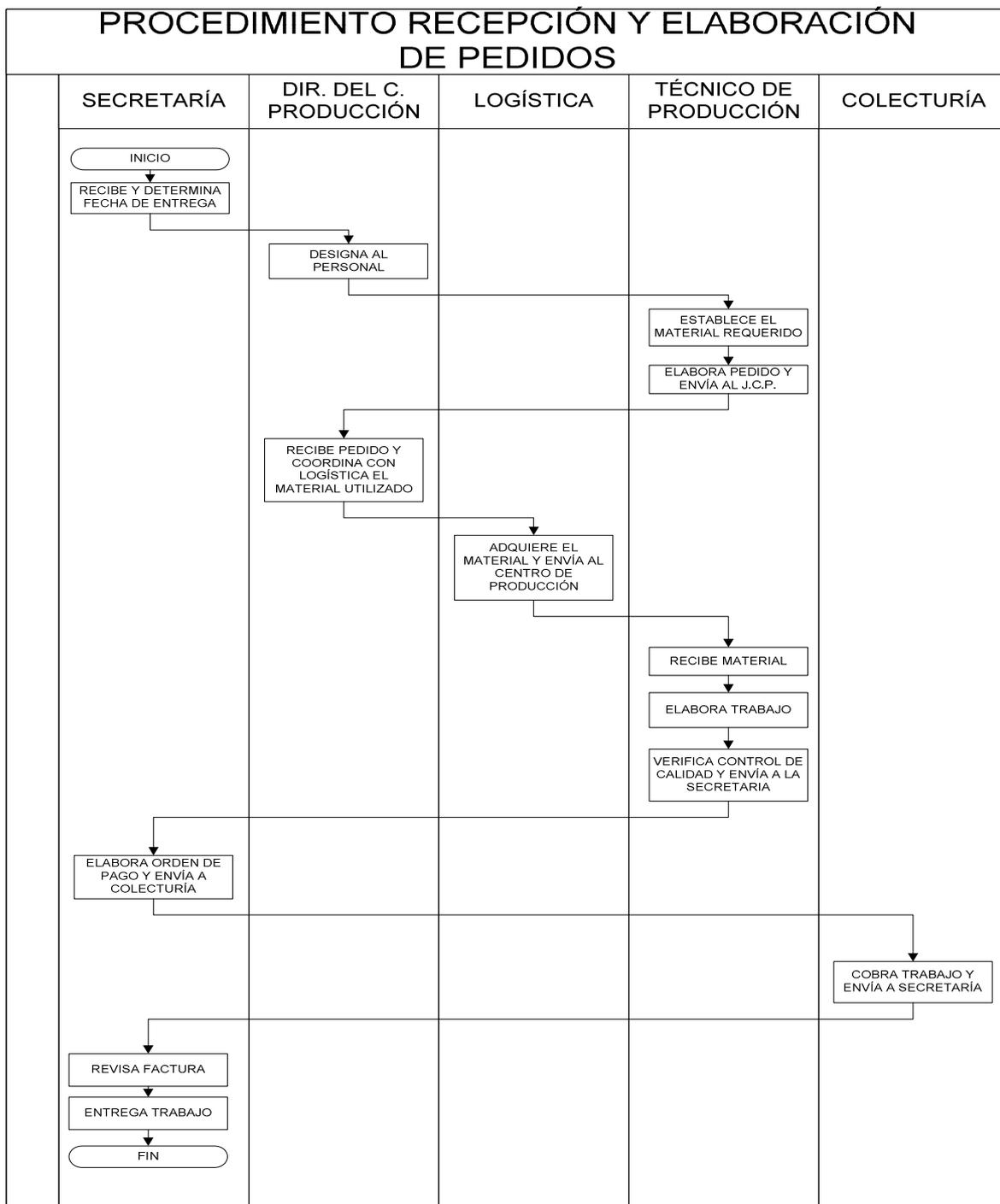
<b>INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR AERONÁUTICO SERVICIO EMPRESARIAL CENTRO DE PRODUCCIÓN</b>		
<b>PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y ELABORACIÓN DE PEDIDOS</b>		
<b>RESPONSABLE</b>	<b>Nº</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>SECRETARIA DEL CENTRO DE PRODUCCIÓN</b>		Inicio
	1	Recibe y determina fecha de entrega
<b>DIRECTOR DEL CENTRO DE PRODUCCIÓN</b>	2	Designa al personal que va a elaborar el pedido
<b>TÉCNICO CENTRO DE PRODUCCIÓN</b>	3	Establece material requerido
	4	Elabora pedido envía al J.C.P.
<b>JEFE DEL CENTRO DE PRODUCCIÓN LOGÍSTICA</b>	5	Recibe pedido y coordina con Logística el material a utilizar
	6	Adquiere material envía al C.P.
<b>TÉC. DEL CENTRO DE PRODUCCIÓN</b>	7	Recibe material
	8	Elabora trabajo
	9	Verifica control de calidad envía a la secretaria
<b>SECRETARIA DEL CENTRO DE PRODUCCIÓN</b>	10	Elabora orden de pago y envía a colecturía
<b>COLECTURÍA</b>	11	Cobra el trabajo y envía factura a la secretaria para la entrega del trabajo
<b>SECRETARIA</b>	12	Revisa factura
	13	Entrega trabajo/Retiran
		Fin

Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: Cbos. Quintero Monrroy Ramon.



**6.5.4.1.2 Flujoograma del Procedimiento para la Recepción y Elaboración de Pedido**



Fuente: Investigación de Campo.  
Elaborado por: Cbos. Quintero Monroy Ramon.

	<b>INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR AERONÁUTICO</b>		Código:
			Página: 1 de 4
			Versión:
<b>DEPARTAMENTO</b>	Centro de Producción	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Entrega de Informes de Trabajo
Elaborado por: Quintero Monrroy Ramon		Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:		Fecha:	Fecha:

#### **6.5.4.2 Procedimiento para la Entrega de Informes de Trabajo**

##### **Introducción**

El procedimiento de entrega de los informes de trabajo se da a conocer sobre las actividades realizadas durante el mes y de esta forma se plasma de una manera correcta y transparente el desarrollo del Centro de Producción.

##### **Objetivo**

Elevar a conocimiento del señor Rector todas y cada una de las actividades que se han desarrollado durante el determinado tiempo de producción en el Centro de Producción del ITSA.

##### **Propósito**

Este procedimiento parte de un propósito lógico el cual es el de informar todas las actividades que se desarrollaron durante cierto tiempo de producción y de esta manera se pueda mantener con una planificación adecuada.

##### **Alcance**

Su alcance es desde el Jefe del Centro de Producción hasta el Departamento de Finanzas de ITSA.

##### **Responsables**

- Dir. del Centro
- Rectorado
- Dpto. de Finanzas



### **Consideraciones**

La entrega de los informes se deben hacer siempre una vez terminado el periodo de producción planificado, bajo ninguna excusa se deberán dejar pasar por alto la entrega de los mismos ya que son documentos de control de tipo laboral y financiero.

### **Documentos Utilizados**

Hoja de control de trabajo.



#### 6.5.4.2.1 Descripción de las actividades del Procedimiento para la Entrega de los Informes de Trabajos Realizados

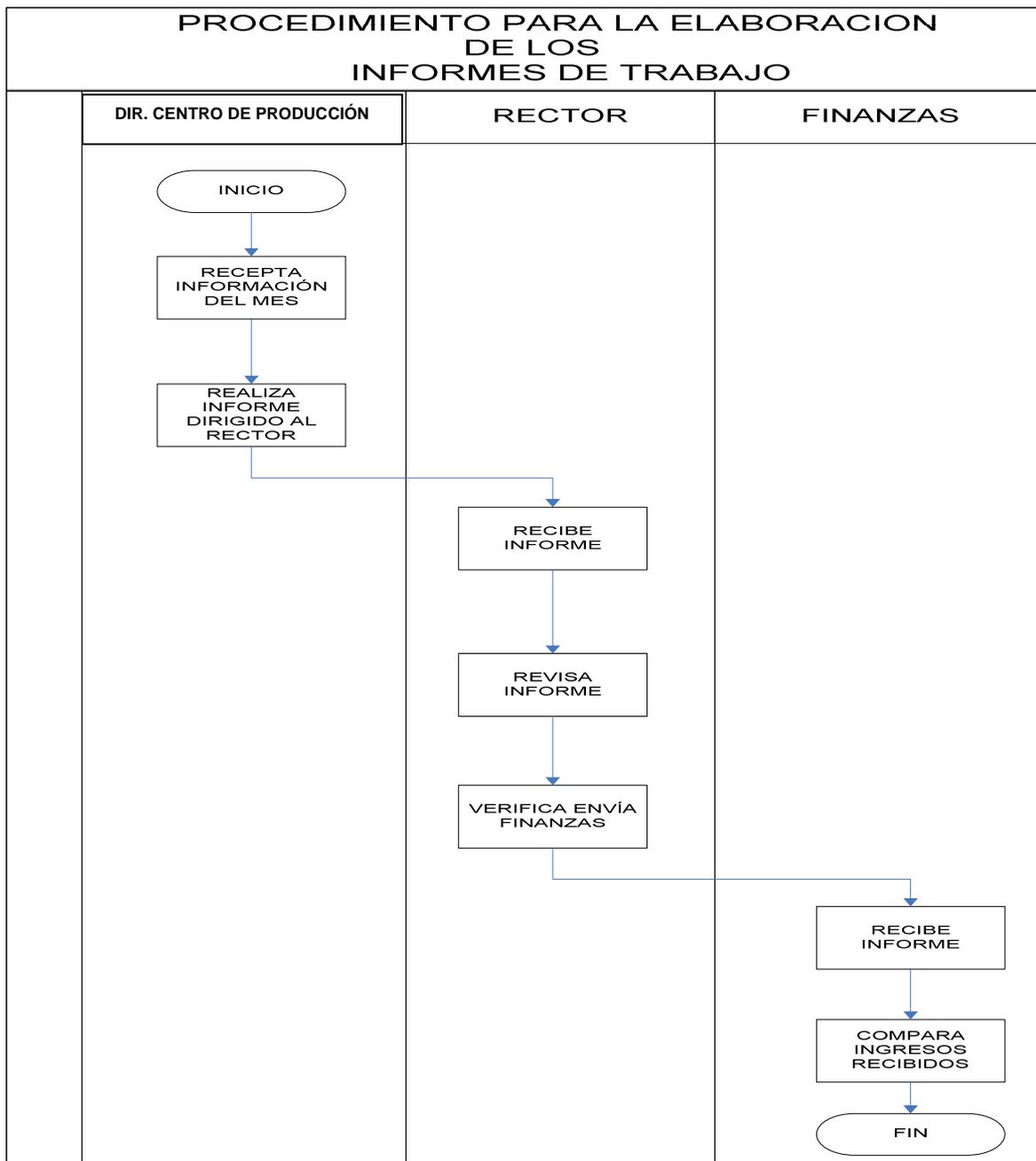
<b>INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR AERONÁUTICO SERVICIO EMPRESARIAL CENTRO DE PRODUCCIÓN</b>		
<b>PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE INFORMES DE TRABAJOS REALIZADOS</b>		
<b>RESPONSABLE</b>	<b>Nº</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>DIR. DEL CENTRO DE PRODUCCIÓN</b>		Inicio
	1	Redacta información del mes
	2	Realiza Informe dirigido al Rector
<b>RECTOR</b>	3	Recibe informe
	4	Revisa informe
	5	Verifica el trabajo y envía a finanzas
<b>FINANZAS</b>	6	Recibe informe
	7	Compara con los ingresos de dinero recibido
		Fin

Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: Cbos. Quintero Monrroy Ramon.



### 6.5.4.2.2 Flujoograma del Procedimiento para la Elaboración de los Informes de Trabajo



Fuente: Investigación de Campo.  
Elaborado por: Cbos. Quintero Monrroy Ramon.

## **6.6 Convenios**

### **6.6.1 Objetivo General**

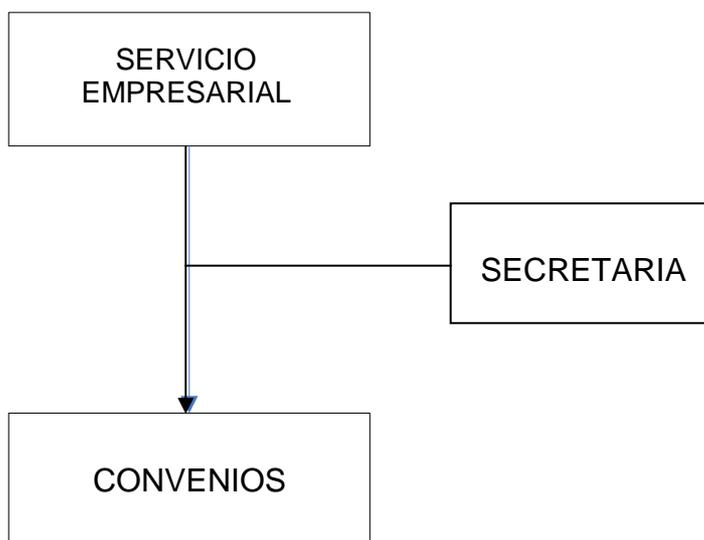
Realizar y actualizar convenios con instituciones educativas y de desarrollo, o con empresas afines a la oferta académica del instituto; nacionales o internacionales y con otras empresas que aporten al desarrollo del ITSA.

### **6.6.2 Objetivos Específicos**

- Mantener el registro de todos los convenios que tiene el Instituto y se encuentran activos.
- Buscar opciones de convenios que permitan a los estudiantes del Instituto realizar pasantías durante sus periodos de preparación académica tanto a nivel nacional como internacional.
- Actualizar las nominas de los beneficiarios en las diferentes empresas con las cuales tiene convenios el Instituto.
- Controlar y supervisar de que los estudiantes cumplan con las obligaciones de los convenios que tiene el Instituto.
- Verificar que se encuentren todos los estudiantes en las listas de las empresas aseguradoras.

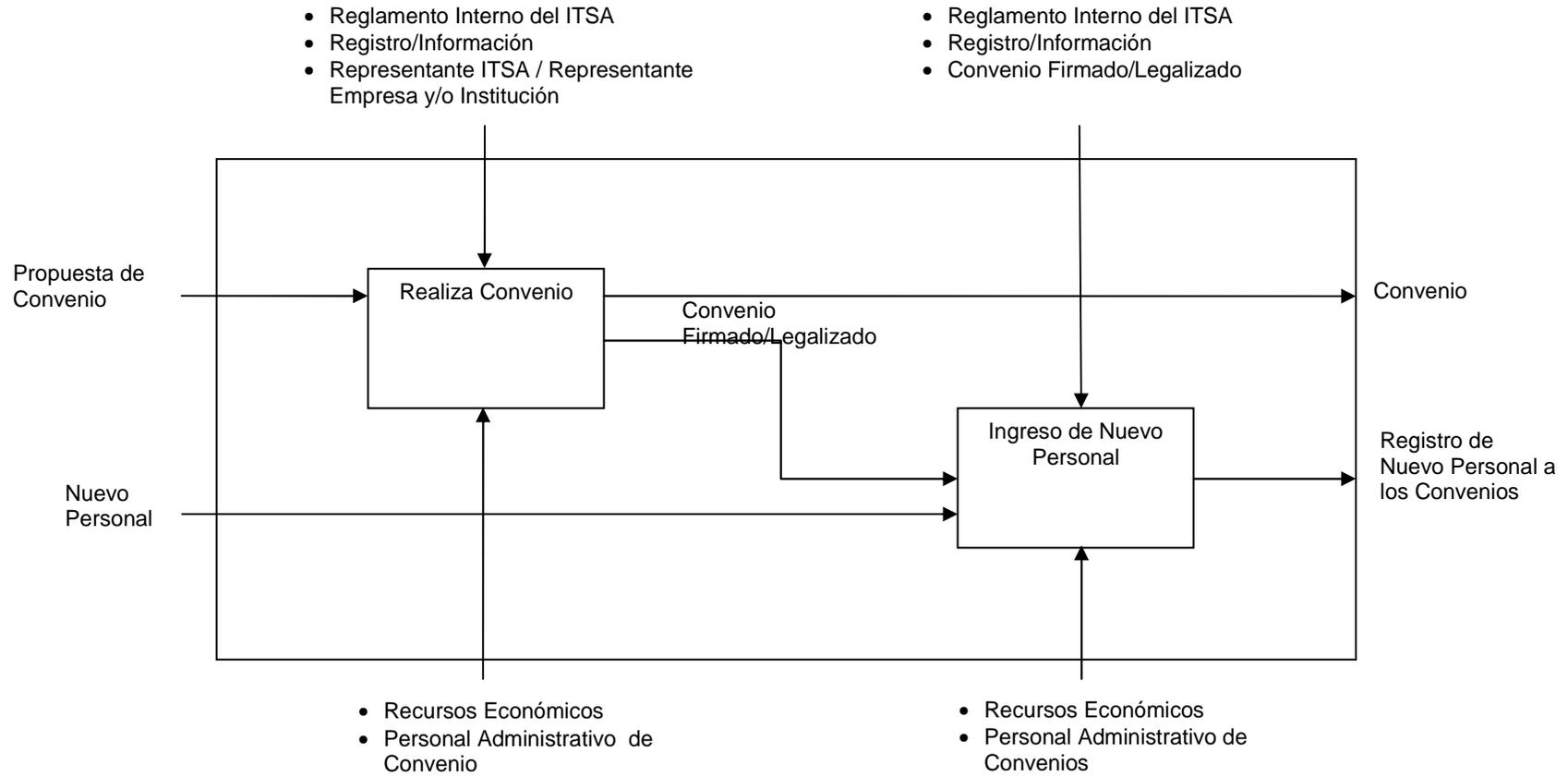
### 6.6.3 Organización.

#### 6.6.3.1 ORGÁNICO ESTRUCTURAL DE CONVENIOS



A continuación se grafica el proceso para la aplicación de Convenios, donde se puede identificar de forma clara el flujo de información en el interior de los mismos.

## 6.6.4 PROCESO DE CONVENIOS



	<b>INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR AERONÁUTICO</b>		Código:
			Página: 1 de 7
			Versión:
<b>DEPENDENCIA</b>	Convenios	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Realización de Convenios.
Elaborado por: Quintero Monrroy Ramon		Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:		Fecha:	Fecha:

#### **6.6.4.1 Procedimiento para la realización de los Convenios.**

##### **Introducción**

El procedimiento de la realización de los convenios se lo realiza con el fin de establecer los parámetros y formatos a la hora de realizar un determinado convenio.

##### **Objetivo**

Dar a conocer los pasos que se deben seguir para la realización de un convenio con cualquier tipo de empresa.

##### **Propósito**

El propósito principal de este procedimiento es ayudar en la realización de los convenios por parte del Instituto y las diferentes empresas.

##### **Alcance**

El alcance de este procedimiento es todo el personal que forma parte del ITSA, y en cuanto a su coordinación administrativa empieza en la dependencia de Convenios pasando por el Rectorado para su revisión y aprobación terminando luego en la Sec. Procuraduría para darle la parte legal.

##### **Responsables**

- Dpto. Convenios
- Rectorado
- Sec. Procuraduría.



### **Consideraciones**

En la realización del convenio se debe tomar en cuenta que en los listados que se emitirán a las empresas para el respectivo convenio estén constando todo el personal que va a ser parte del mismo.

Además se debe tener siempre presente los aspectos legales de las partes participantes.

### **Documentos Utilizados**

Convenio legalmente constituido.

Especificaciones de lo que se va a ofertar.



**6.6.4.1.1 Descripción de las actividades del Procedimiento para la realización de los Convenios.**

<b>INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR AERONÁUTICO SERVICIO EMPRESARIAL CONVENIOS</b>		
<b>PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE LOS CONVENIOS</b>		
<b>RESPONSABLE</b>	<b>Nº</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>ITSA</b>		Inicio
	1	Indica la necesidad
<b>CONVENIOS</b>	2	Analiza la necesidad de realizar un convenio con alguna empresa.
	3	Analiza factibilidad del mismo
	4	SI es factible continua NO es factible termina.
	5	Determina el proyecto.
	6	Analiza el proyecto para iniciar coordinaciones
	7	Se contacta con la entidad que cree puede ser idónea
	8	Establece normas y condiciones del convenio.
	9	Elabora un informe del proyecto para la realización del convenio.
	<b>RECTOR</b>	10
11		Revisa el informe para el proyecto de convenio.
12		SI cumple con las necesidades del Instituto continua el tramite NO cumple termina.
13		Autoriza la participación del Instituto en las coordinaciones del proyecto de convenio.
<b>SEC. PROCURADURÍA</b>	14	Recibe informe del Rector.
	15	Elabora convenio en conjunto Empresa/Instituto
<b>CONVENIOS</b>	16	Recibe convenio
	17	Revisa convenio para poder ejecutarlo
	18	SI cumple los requerimientos procede NO cumple requerimientos no procede.
	19	Sumilla.
<b>RECTOR</b>	20	Recibe convenio

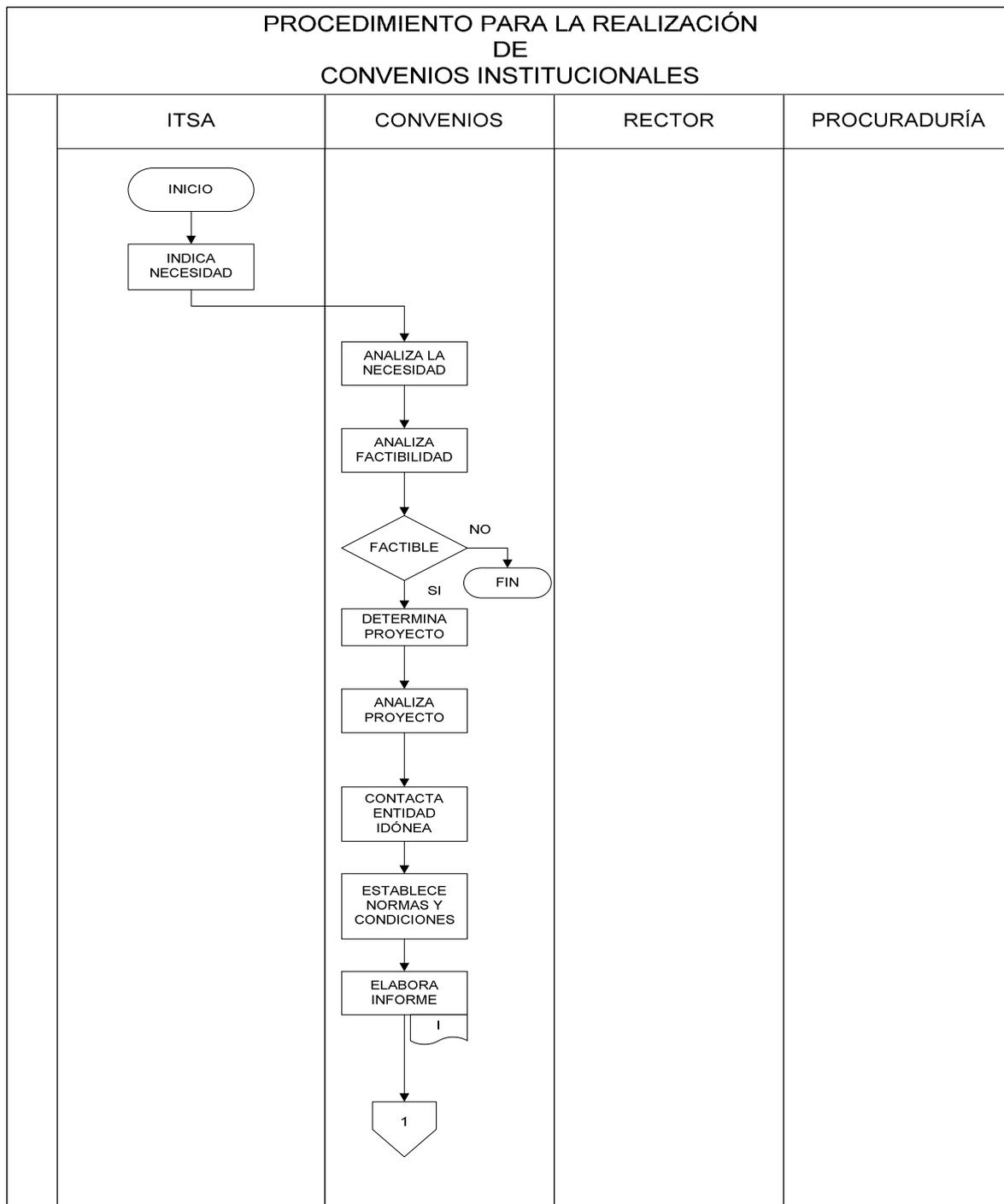
	21	Revisa convenio
	22	Sumilla conformidad.
	23	Firma.
<b>SEC. PROCURADURÍA</b>	24	Recibe convenio firmado.
	25	Firma ante representante legal de la empresa. Con una original y copia respectiva.
<b>CONVENIOS</b>	26	Ejecuta
		Fin

**Fuente:** Investigación de Campo.

**Elaborado por:** Cbos. Quintero Monrroy Ramon.



### 6.6.4.1.2 Flujoograma del Procedimiento para la Realización de Convenios Institucionales.

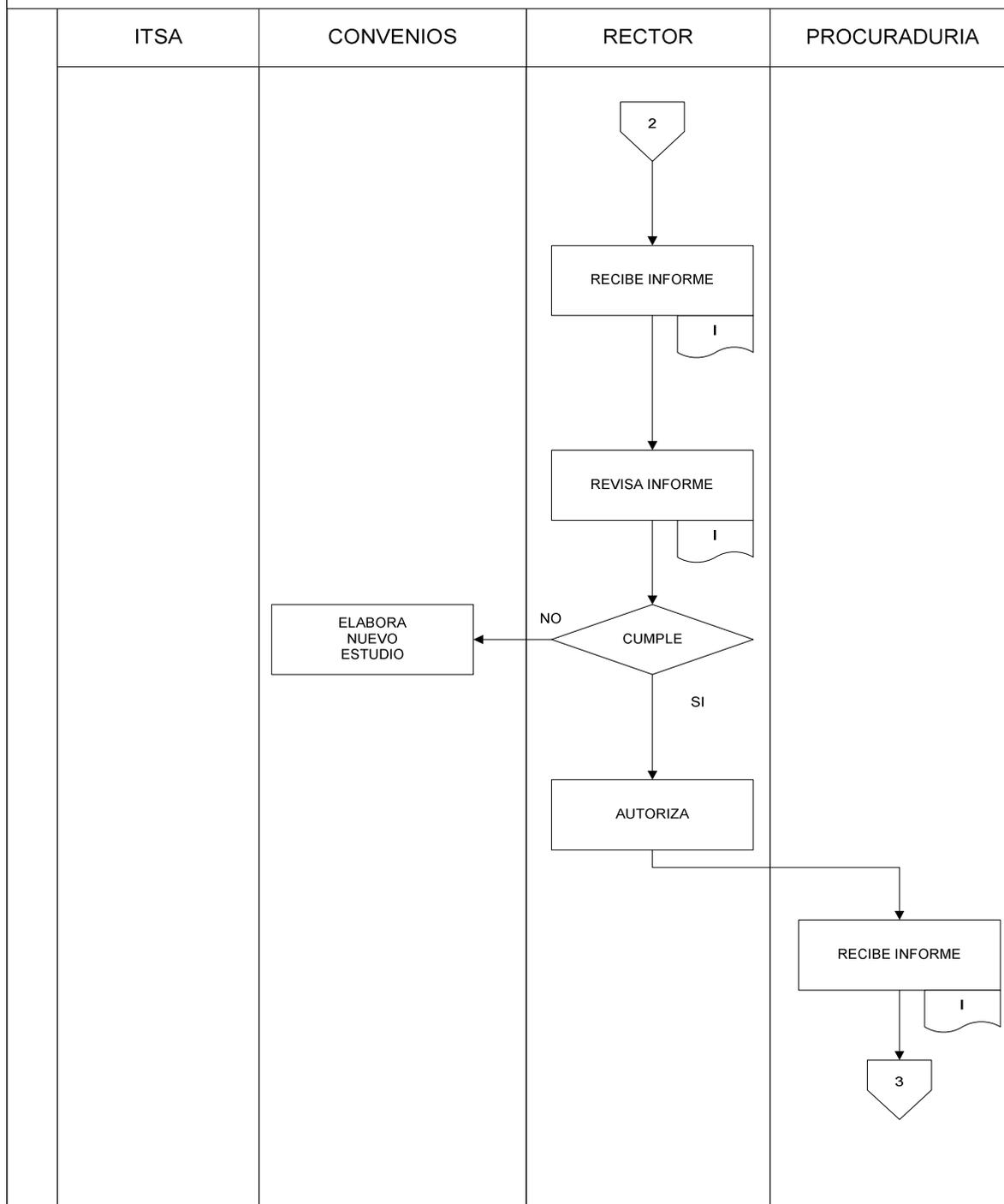


Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: Cbos. Quintero Monrroy Ramon.



**PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN  
DE  
CONVENIOS INSTITUCIONALES**

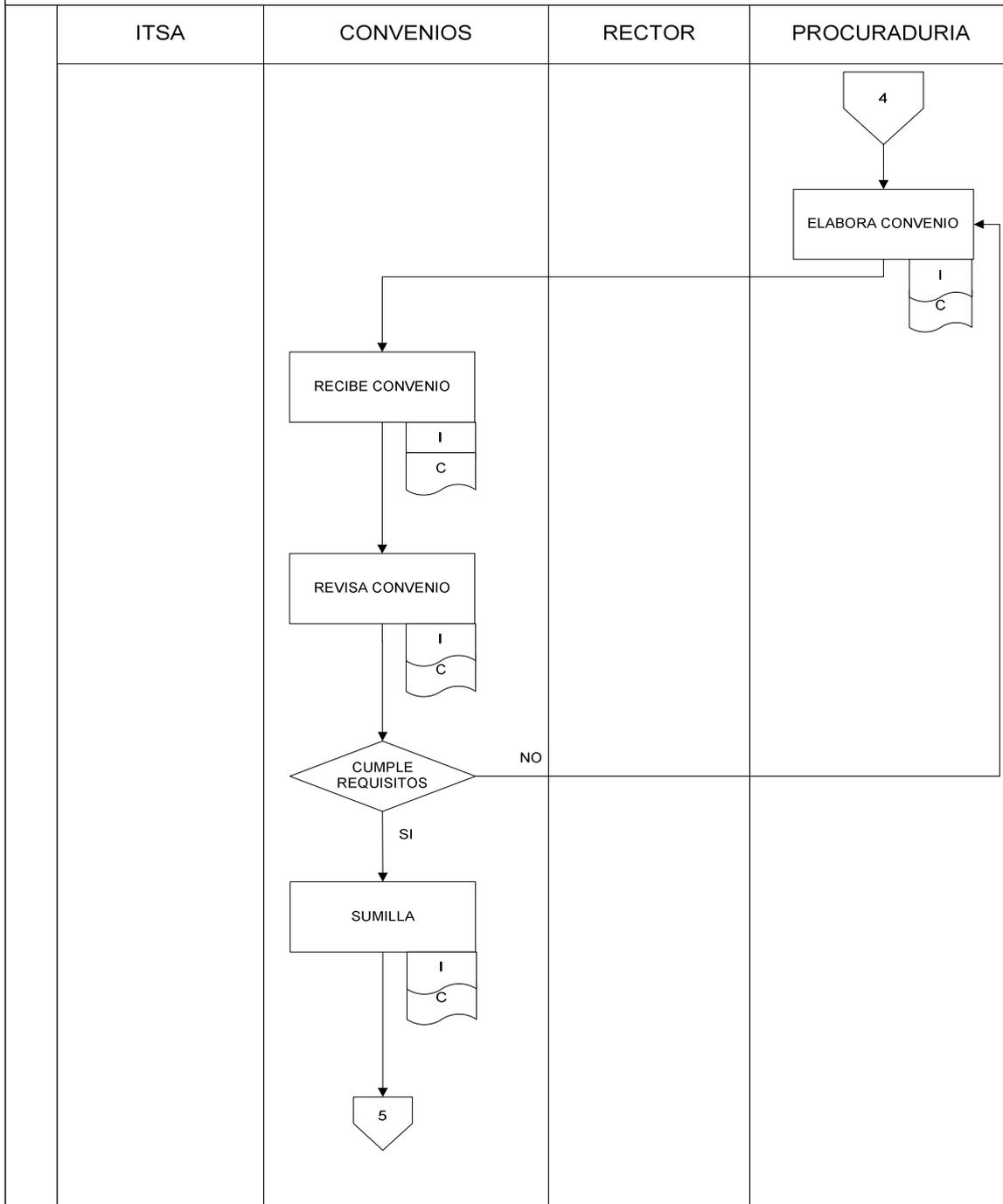


Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: Cbos. Quintero Monrroy Ramon.



**PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN  
DE  
CONVENIOS INSTITUCIONALES**

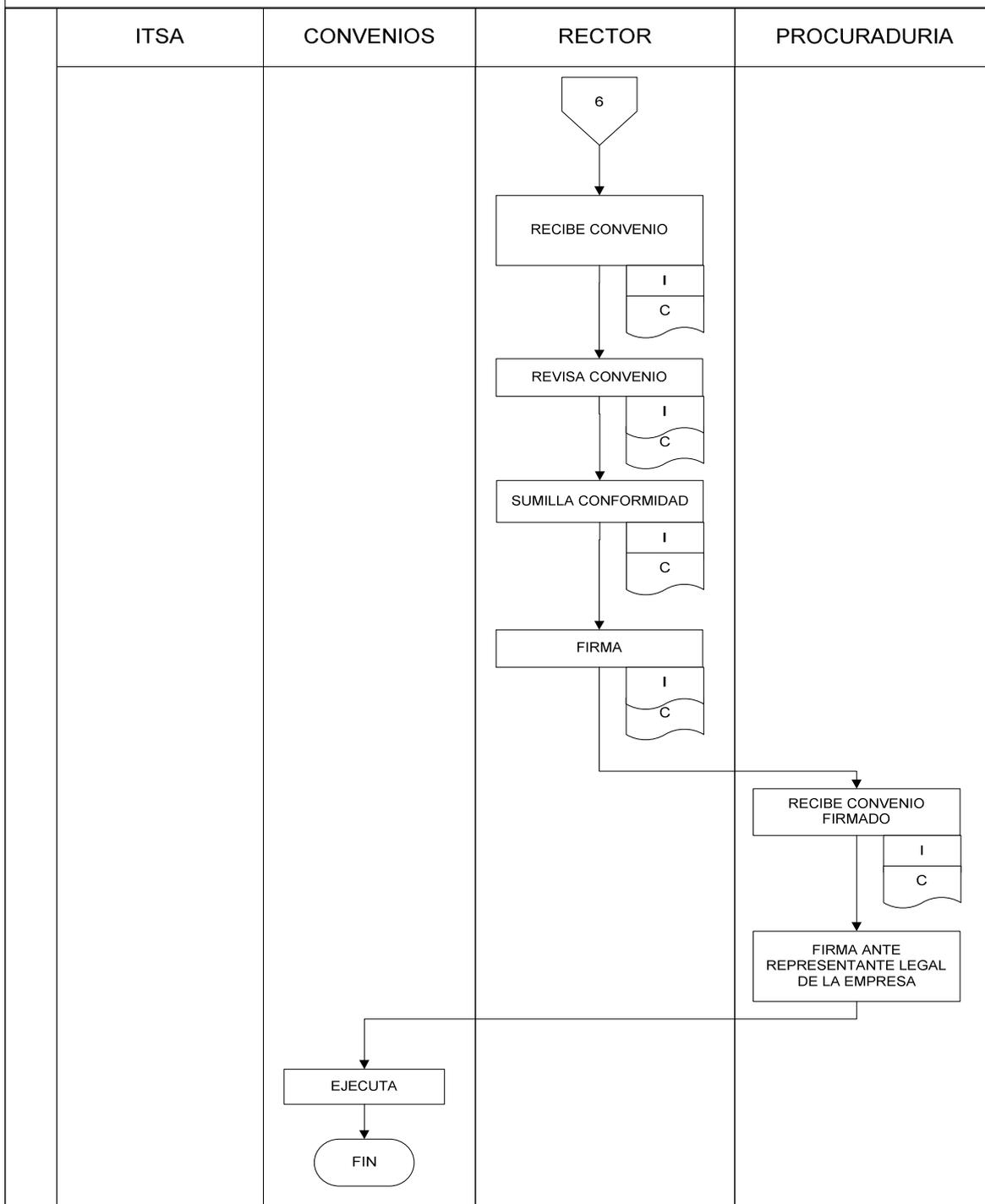


Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: Cbos. Quintero Monroy Ramon.



**PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN  
DE  
CONVENIOS INSTITUCIONALES**



Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: Cbos. Quintero Monrroy Ramon.

	<b>INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR AERONÁUTICO</b>		Código:
			Página: 1 de 4
			Versión:
<b>DEPENDENCIA</b>	Convenios	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Ingreso de nuevo personal a los convenios.
Elaborado por: Quintero Monrroy Ramon		Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:		Fecha:	Fecha:

#### **6.6.4.2 Procedimiento para insertar Nuevo Personal a los Convenios.**

##### **Introducción**

El procedimiento para inserción de nuevo personal a los convenios se lo realiza por cuanto al inicio de cada periodo académico ingresan nuevos estudiantes al Instituto y también tomar en cuenta al personal que ha ingresado a la institución y para que pueda hacer uso de los mismos

##### **Objetivo**

Integrar al nuevo personal que ingresa al Instituto en todos y cada uno de los convenios que posee el mismo.

##### **Propósito**

El propósito principal de este procedimiento es hacer que el nuevo personal pueda gozar de los mismos beneficios que tiene el resto de miembros de la institución.

##### **Alcance**

El alcance de este procedimiento es única y exclusivamente para el personal nuevo que ingresa al instituto ya sean alumnos o personal administrativo. Para ello los que se encargaran del trámite administrativo será la dependencia mismo de Convenios, el Rectorado y la Empresa con la que se está llevando el convenio.

##### **Responsables**

- RR.HH., Convenios
- Rectorado



- Empresa

### **Consideraciones**

Para llevar a cabo el ingreso de nuevo personal a los convenios es de suma importancia tener los registros al iniciar cada periodo estrictamente actualizados para que no existan errores de tipo administrativo y no pueda repercutir en pérdidas económicas o de otra índole hacia el Instituto.

### **Documentos Utilizados**

Listado de personal nuevo.



**6.6.4.2.1 Descripción de las actividades del Procedimiento para la inserción de nuevo personal a los Convenios.**

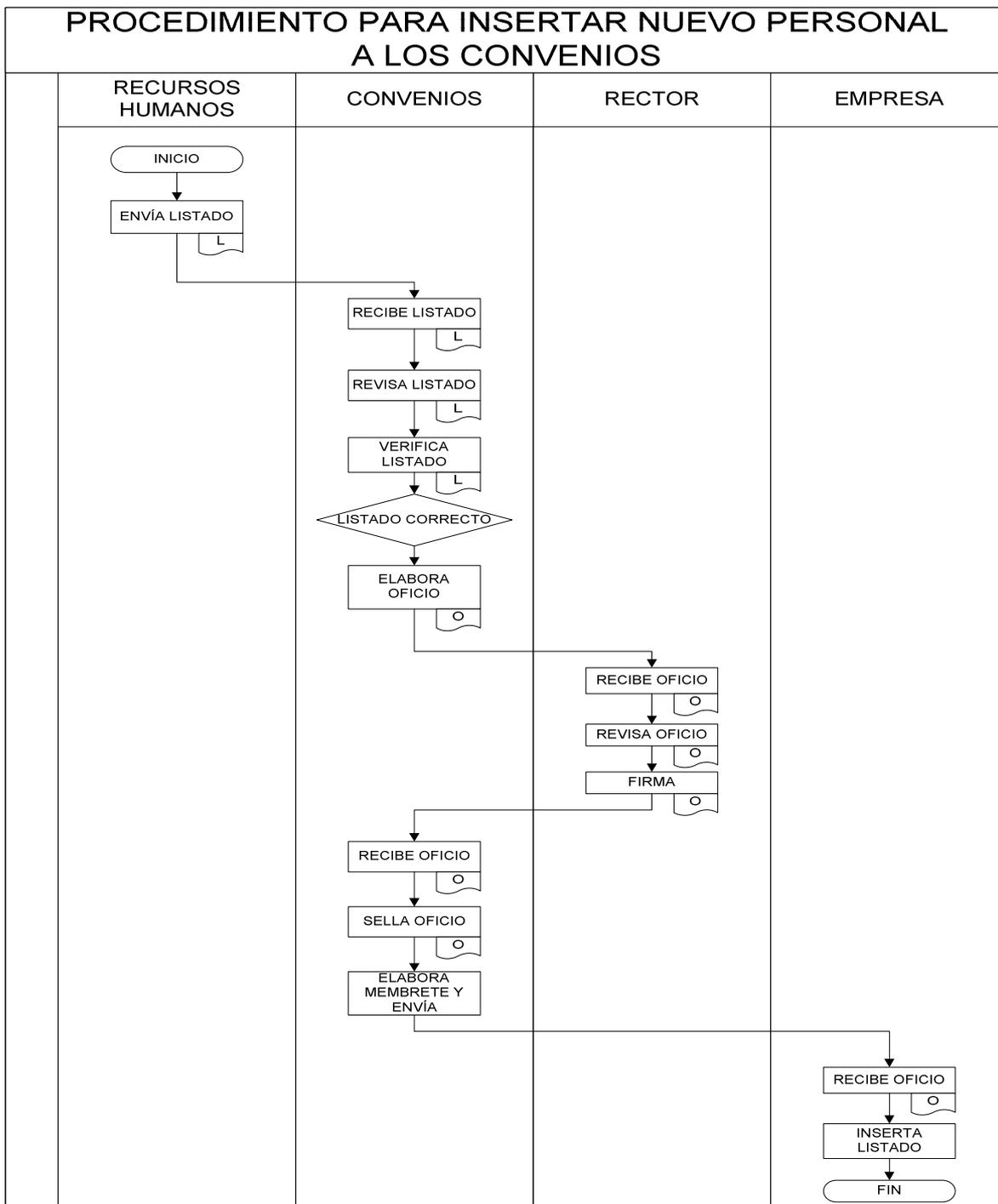
<b>INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR AERONÁUTICO SERVICIO EMPRESARIAL CONVENIOS</b>		
<b>PROCEDIMIENTO PARA INGRESO DE NUEVO PERSONAL A LOS CONVENIOS</b>		
<b>RESPONSABLE</b>	<b>Nº</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>RR.HH.</b>		Inicio
	1	Envía el listado
<b>CONVENIOS</b>	2	Recibe el listado.
	3	Revisa el listado.
	4	Verifica el listado.
	5	Da como correcto el listado.
	6	Elabora oficio dirigido a la empresa.
<b>RECTOR</b>	7	Recibe oficio.
	8	Revisa oficio.
	9	Firma.
<b>CONVENIOS</b>	10	Recibe oficio.
	11	Sella oficio.
	12	Elabora membrete del sobre y envía.
<b>EMPRESA</b>	13	Recibe oficio.
	14	Inserta el listado en el convenio
		Fin

**Fuente:** Investigación de Campo.

**Elaborado por:** Cbos. Quintero Monrroy Ramon.



6.6.4.2.2 Flujograma del Procedimiento para la inserción de nuevo personal a los convenios.



Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: Cbos. Quintero Monrroy Ramon.

## **CAPÍTULO VII**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **7.1 CONCLUSIONES**

- Se pudo identificar de forma clara cada uno de los procedimientos de las dependencias en estudio para lo cual se grafico en forma de proceso identificando entradas, controles, mecanismos y salidas.
- Los procedimientos fueron graficados a través de flujogramas, los cuales son de fácil interpretación y manipulación en caso de existir actualizaciones.

#### **7.2 RECOMENDACIONES**

- Es necesario y prioritario implantar el presente manual de procedimientos en Educación Continua, Centro de Idiomas, Centro de Producción y Convenios.
- Utilizar los procedimientos que aquí se exponen en las dependencias antes mencionados.
- Conocer más de cerca los procedimientos administrativos aquí detallados ya que servirán de mucha ayuda.
- Considerar lo mucho que pueden aportar los procedimientos en el desarrollo institucional como personal y profesional.

## **GLOSARIO**

**Administración.-** Graduar o dosificar el uso de algo, para obtener mayor rendimiento de ello o para que produzca mejor efecto.

**Coordinación.-** Relación gramatical que existe entre palabras o grupos sintácticos del mismo nivel jerárquico, de forma que ninguno de ellos esté subordinado al otro.

**Diagrama de flujo.-** Gráfico explicativo de interrelaciones y conexiones de un proceso.

**Estrategias.-** En un proceso regulable, conjunto de las reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento.

**Integración.-** Completar un todo con las partes que faltaban.

**Organización.-** Asociación de personas regulada por un conjunto de normas en función de determinados fines.

**Proceso administrativo.-** Se refiere a planear y organizar la estructura de las empresas, en la cual se ejecutan dirección y control para darle seguimiento a los procesos administrativos.

**Técnica.-** Conjunto de procedimientos y recursos de que se sirve una ciencia o un arte.

## BIBLIOGRAFÍA

**CERTO, S. C. (2001).** Administración Moderna. Diversidad, calidad, ética y el entorno global. Trad. por Rigoberto Castillo. 8 ed. Bogotá, Prentice-Hall. 599 p.

**CHIAVENATO, I. (1997).** Introducción a la teoría general de la Administración. Trad. por Germán Villamizar. 4 ed. Bogotá, Mc Graw Hill. 880 p.

**HICKS, H. G. y GULLETT, C. R. (1987).** Administración. 2 ed. Trad. por Alberto García Mendoza. México, Continental. 653 p.

**MEGGINSON, L. C. et al. (1992).** Administración. Conceptos y aplicación. Trad. por Alfonso Vasseur Valls. México, Continental. 680 p.

**MEGGINSON, L. C. et al. (1992).** Administración. Conceptos y aplicación. 3 reimp. Trad. por Alberto García Mendoza. México, Continental. 680 p.

**TORO GUERRERO, S. E. (2005).** Diseño del manual de administración, por procesos, del talento humano del Instituto Superior Aeronáutico. Latacunga. ITSA. 209 p.

**Van HORNE, J. et al. (2002).** Fundamentos de Administración Financiera. 11 ed. Trad. por Gustavo Pelcastre Ortega. México, Pearson educación. 743 p.

<http://wikipedia.org/wiki/Organizaci%C3%B3n>

<http://www.geocities.com/Eureka/Enterprises/2300/Art7.html>.

# **A N E X O S**

## ANEXO "A"

DEPENDENCIA .....

### OBSERVACIÓN AL PERSONAL ADMINISTRATIVO

#### DATOS INFORMATIVOS:

Lugar: Servicio Empresarial

Fecha: 06-02-08

Observador: N.N

#### OBJETIVOS:

1. Observar el desarrollo de funciones del **personal administrativo.**
2. Observar el desempeño profesional.

#### OBSERVACIONES:

(Aspectos sobresalientes de los hechos observados)

**INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR AERONÁUTICO**

**ANEXO “B”**

**ENTREVISTA REALIZADA AL PERSONAL DE LAS DEPENDENCIAS DEL  
CENTRO DE IDIOMAS Y CONVENIOS DEL ITSA**

**OBJETIVO:** Conocer las necesidades de las dependencias antes mencionadas del Instituto para un mejor desarrollo de funciones.

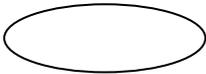
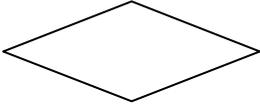
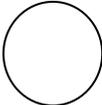
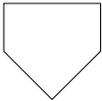
**DEPENDENCIA.....**

Cuenta usted con procedimientos administrativos que le ayuden en la realización de las funciones a usted encargadas.

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## SIMBOLOGÍA DE LOS FLUJOGRAMAS

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
	Documento
	Inicio y Fin del Procedimiento
	Operación
	Decisión
	Conector de Procedimientos
	Conector de Página
	Informe
	Oficio

**Simbología.**

Facilita la comprensión de los diagramas de los procedimientos.

## HOJA DE VIDA

### DATOS PERSONALES:

**NOMBRE:** Ramon Federico Quintero Monrroy

**NACIONALIDAD:** Ecuatoriana

**FECHA DE NACIMIENTO:** Octubre, 31 de 1986

**CEDULA DE CIUDADANÍA:** 080243057-9

**TELÉFONOS:** 084-484-396/062-887-681 Ext. 228

**CORREO ELECTRÓNICO:** delquintes@hotmail.com

**DIRECCIÓN:** Napo, Tena- Av. Dos Ríos y Circunvalación (COS-2)



### ESTUDIOS REALIZADOS:

**PRIMARIOS:** Escuela Fiscal Mixta "Ecuador" No. 20  
Escuela Fiscal Mixta "México" No. 29

**SECUNDARIOS:** Colegio Técnico Agropecuario "Borbón"  
Unidad Educativa Particular Evangélica  
"Luz y Libertad"

BACHILLER EN COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN

**SUPERIORES:** Instituto Tecnológico Superior Aeronáutico.

**HOJA DE LEGALIZACIÓN DE FIRMAS**

**DEL CONTENIDO DE LA PRESENTE INVESTIGACIÓN  
SE RESPONSABILIZA EL AUTOR**

---

**Quintero Monrroy Ramon Federico**

**DIRECTOR DE LA CARRERA DE LOGÍSTICA**

---

**Ing. Herber Viñachi**

Latacunga, Febrero 17 del 2010

## **CESIÓN DE LOS DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL**

Yo, RAMON FEDERICO QUINTERO MONRROY, Egresado de la carrera de LOGISTICA, en el año 2009, con Cedula de Ciudadanía No. 080243057-9, autor del Trabajo de Graduación MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE EDUCACIÓN CONTINUA, CENTRO DE IDIOMAS, CENTRO DE PRODUCCIÓN Y CONVENIOS DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR AERONÁUTICO, cedo mis derechos de propiedad intelectual a favor del Instituto Tecnológico Superior Aeronáutico.

Para constancia firmo la presente cesión de propiedad intelectual.

---

Ramon Federico Quintero Monrroy

Latacunga, Febrero 17 del 2010