

**INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR AERONÁUTICO**

**CARRERA DE LOGÍSTICA**

**MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PARA EL  
DEPARTAMENTO DE IDIOMAS**

**POR:**

**CHIMBO VIZCAÍNO JUAN RODRIGO**

**Proyecto de grado presentado como requisito para la obtención del título  
de:**

**TECNÓLOGO EN LOGÍSTICA**

**2005**

## **CERTIFICACIÓN**

Certifico que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por el Sr. Atro. CHIMBO VIZCAÍNO JUAN RODRIGO, como requerimiento parcial a la obtención del título de TECNÓLOGO EN LOGÍSTICA.

---

Ing. Galo Vásquez

**DIRECTOR DE PROYECTO**

**Latacunga, a 13 de Abril del 2005**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por darme la vida, la fuerza de voluntad en los momentos más difíciles de esta carrera que fue de elección mía y darme a entender lo importante que soy en este mundo.

Este proyecto va dedicado a mis padres por el apoyo incondicional que me supieron dar en todo el momento, ya que con su empeño me han dado fuerzas para seguir luchando por mi ideal.

Y de manera muy especial a mi hermana aunque ya no esté con nosotros pero se que gracias a su cuidado desde donde ella se encuentre, se que se sentirá feliz de saber que cumplimos nuestro sueño.

**CHIMBO RODRIGO**

## **AGRADECIMIENTO**

### **A mis padres:**

Olga y Raúl que me brindaron todo su apoyo incondicional en las actividades que realice y por aconsejarme sabiamente a fin de llegar a ser un excelente profesional.

### **A mis hermanos:**

Raúl, Ramiro, Mónica, Pablo, Paulina, Carmita, Carlos quienes con sus consejos me dieron aliento para seguir adelante y compartir conmigo sus alegrías y pesares.

### **A mis amigos:**

Por apoyarme en todo momento para que pueda salir de mis problemas y dificultades.

### **Alexandra:**

Gracias por estar conmigo siempre y apoyarme en mi carrera, por formar parte de mi vida y ver en ti una ayuda incondicional brindándome cariño y comprensión.

## ÍNDICE GENERAL

TEMA	PÁGINAS
PRÓLOGO.....	1

### CAPÍTULO I

#### SITUACIÓN ACTUAL DEL CENTRO DE IDIOMAS

1.1	Antecedentes.....	1
1.1.1	Descripción y Ubicación.....	3
1.1.2	Estructura Administrativa.....	4
1.1.3	Estructura Académica.....	6
	Laboratorios.....	7
1.1.4	Tipo de Organización Actual.....	8
1.1.5	Tipo de Administración.....	10
1.1.6	Definición del FODA.....	10
1.1.6.1	Análisis FODA del Centro de Idiomas.....	11
1.1.6.1.1	Factores Internos.....	12
	Fortalezas.....	12
	Debilidades.....	12
1.1.6.1.2	Factores Externos.....	13
	Oportunidades.....	13

	Amenazas.....	13
1.1.7	Objetivos del Centro de Idiomas.....	13
1.1.7.1	Objetivo General.....	13
1.1.7.2	Objetivos Específicos.....	14

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

2.1	Qué es un Manual .....	15
2.1.1	Concepto.....	15
2.1.2	Propósito.....	16
2.1.3	Importancia.....	16
2.1.4	Manuales Administrativos.....	17
2.1.4.1	Tipos.....	18
2.1.4.2	Manuales de Organización.....	19
2.1.4.2.1	Manual de Funciones.....	20
2.1.4.2.2	Importancia del Manual de Funciones.....	21
	Identificación de Puesto.....	22
	Resumen del Puesto.....	22
	Relaciones.....	22
	Responsabilidades y Deberes.....	23
	Límites de Autoridad.....	23
	Los Estándares de Desempeño.....	23
	Condiciones de Trabajo.....	24
	Especificaciones del Puesto.....	24

2.1.4.3	Manuales de Procedimientos.....	24
	2.1.4.3.1 Ventajas.....	26
	2.1.4.3.2 Desventajas.....	27
2.1.4.4	Símbolos.....	27
2.1.4.4.1	Símbolos Tradicionales.....	28
	Operación.....	28
	Inspección.....	28
	Transporte.....	28
	Demora o Espera.....	28
	Almacenamiento o Archivo.....	29
	Operación - Inspección.....	29
2.1.4.4.2	Símbolos Modernos.....	29
2.1.5	Estructura de un Manual.....	31
	2.1.5.1 Introducción.....	31
	2.1.5.2 Objetivos.....	31
	2.1.5.3 Políticas.....	32
	2.1.5.4 Diagramas Lógicos.....	32
	2.1.5.5 Secuencia de Ejecución.....	32
	2.1.5.6 Descripción de Formatos.....	32
	2.1.5.7 Anexos.....	33
	2.1.5.8 Detalles del Manual .....	33
	2.1.5.9 Detalles de los Procedimientos.....	33
	2.1.5.10 Observaciones Generales.....	33
2.1.6	Procesos de un Manual.....	34
2.1.6.1	Recopilación de Información.....	34

a) Recopilación de Documentos.....	34
b) Observación Directa de Campo.....	34
c) Entrevista.....	35
d) Encuesta y Cuestionarios.....	35
2.1.6.2 Estudio y Análisis de la Información Recopilada.....	35
2.1.6.4 Elaboración del Proyecto del Manual.....	36
2.1.6.3 Dictamen de Autoridad Competente.....	36
2.1.6.5 Propuesta Definitiva del Manual.....	36
2.1.6.6 Aprobación por la más Alta Autoridad de la Empresa.....	36
2.1.6.7 Publicación del Manual y Distribución.....	37

### **CAPÍTULO III**

#### **MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS**

3.1	Análisis de los Resultados FODA.....	38
3.1.1	Análisis del Organigrama Actual.....	41
3.1.1.1	Organigrama.....	41
3.1.1.1.2	Análisis.....	41
3.1.1.1.2.1	Organigrama.....	41
3.2	Introducción al Proyecto de Grado.....	42
3.2.1	Elaboración del Manual.....	43
3.2.1.1	Definición de la Misión del Centro de Idiomas.....	43
3.2.1.1.1	Visión del I.T.S.A.....	43
3.2.1.1.1	Misión.....	43
3.2.1.1.2	Objetivo General.....	44



	3.2.1.1.3 Objetivos Específicos.....	44
3.3	Propuesta de un Organigrama para el Centro de Idiomas.....	45
	3.3.1 Análisis.....	45
	a) Ventajas.....	45
	b) Desventajas.....	45
3.4	Base Legal.....	48
3.4.1	Orgánico Numérico.....	49
3.4.2	Propósito.....	49
3.4.3	Niveles Jerárquicos.....	49
3.4.4	Definiciones de Políticas.....	50
	a) Políticas Generales.....	50
	b) Políticas Específicas.....	51
	Del Personal.....	51
	De los Docentes.....	52
	De los Alumnos.....	52
	De la Secretaria.....	54
3.5	De los Objetivos, Jerarquización y Funciones.....	54
3.5.1	Nivel Directivo.....	54
3.5.1.1	Del Director del Centro de Idiomas.....	54
	Jerarquización.....	54
	Objetivos.....	54
	Funciones.....	55
	Responsabilidades.....	56
	Especificaciones del Cargo.....	57

	Requisitos y Experiencia.....	57
	Habilidades y Destrezas.....	57
	Relaciones Internas.....	57
	Relaciones Externas.....	57
3.5.1.2	Del Asesor del Centro de Idiomas.....	58
	Jerarquización.....	58
	Objetivos.....	58
	Funciones.....	58
	Responsabilidades.....	59
	Especificaciones del Cargo.....	59
	Requisitos y Experiencia.....	59
	Habilidades y Destrezas.....	59
	Relaciones Internas.....	60
	Relaciones Externas.....	60
3.6	Nivel Operativo.....	61
3.6.1	Del Supervisor del Centro de Idiomas.....	61
	Jerarquización.....	61
	Objetivos.....	61
	Funciones.....	61
	Responsabilidades.....	62
	Especificaciones del Cargo.....	62
	Requisitos Experiencia.....	62
	Habilidades y Destrezas.....	63
	Relaciones Internas.....	64

	Relaciones Externas.....	64
3.6.2.	De los Docentes del Centro de Idiomas.....	64
	Jerarquización.....	64
	Objetivos.....	65
	Funciones.....	65
	Responsabilidades.....	66
	Especificaciones del Cargo.....	66
	Requisitos y Experiencia.....	66
	Habilidades y Destrezas.....	67
	Relaciones Internas.....	67
	Relaciones Externas.....	67
3.7	Nivel Habilitante.....	68
3.7.1	De la Secretaria del Centro de Idiomas.....	68
	Jerarquización.....	68
	Objetivos.....	68
	Funciones.....	68
	Responsabilidades.....	69
	Especificaciones del Cargo.....	69
	Requisitos y Experiencia.....	69
	Habilidades y Destrezas.....	70
	Relaciones Internas.....	70
	Relaciones Externas.....	70
3.8	Manual de Procedimientos.....	71
	1 Introducción.....	71

	2 Objetivos.....	71
	3 Alcance.....	72
	4 Implementación.....	72
	5 Actualización.....	72
3.8.1	Procedimientos para el Desarrollo de Trámites en el Centro de Idiomas.....	73
	a) Objetivo.....	73
	b) Áreas que Intervienen.....	73
	c) Personal qué Interviene.....	73
	d) Documentos que intervienen.....	73
	e) Políticas.....	72
	f) Descripción del Procedimiento.....	75
3.8.1.1	Descripción de Formatos.....	78
	Oficio.....	78
3.8.1.2	Instructivo de Llenado de Formatos.....	79
	Memo.....	82
3.8.1.1.2	Instructivo de Llenado del Memorando.....	83
	Informe.....	86
3.8.1.1.3	Instructivo de Llenado del Memorando.....	87
3.8.2	Procedimientos para el Desarrollo de Registro de Notas del Centro de Idiomas.....	89
	a) Objetivo.....	89
	b) Áreas que Intervienen.....	89
	c) Personal qué Interviene.....	89
	d) Documentos que intervienen.....	89

	e) Políticas.....	90
	f) Descripción del Procedimiento.....	91
3.8.2.1	Descripción de Formato.....	93
	Registro de Notas.....	93
3.8.2.2	Instructivo de Llenado de Registro de Notas.....	94
	Procedimientos para el desarrollo de Matrículas en el Centro de Idiomas.....	95
	a)Objetivo.....	95
	b) Áreas que Intervienen.....	95
	c) Personal que Interviene.....	95
	d) Documentos que Intervienen.....	96
	e) Políticas.....	96
	f) Descripción del Procedimiento.....	97
3.8.3.1	Descripción de Formato.....	101
	Factura.....	101
3.8.3.2	Instructivo de Llenado de las Facturas.....	102
	Hoja de Datos.....	103
3.8.3.3	Instructivo de Llenado de la Hoja de Datos Personales.....	104
3.8.4	Procedimientos para el Desarrollo de Entrega de Certificados en el Centro de Idiomas.....	105
	a) Objetivo.....	105
	b) Áreas que Intervienen.....	105
	c) Personal que Interviene.....	105
	d) Documentos que intervienen.....	106
	e) Políticas.....	106
	f) Descripción del Procedimiento.....	107

3.8.4.1	Descripción de Formato.....	110
3.8.4.2	Instructivo de Llenado de Certificados.....	111
3.8.5	Procedimiento para la Elaboración del Plan de Trabajo del Centro de Idiomas.....	112
	a) Objetivo.....	112
	b) Áreas que Intervienen.....	112
	c) Personal que Interviene.....	112
	d) Documentos que Intervienen.....	113
	e) Políticas.....	113
	f) Descripción del Procedimiento.....	114
3.8.5.1	Descripción de Formato.....	117
	Plan de Trabajo.....	117
3.8.5.2	Instructivo de Llenado del Plan de Trabajo.....	118
3.8.6	Procedimientos para el Desarrollo de las Actividades Extracurriculares y de Apoyo a la Comunidad Organizada por el Centro de Idiomas.....	119
	a) Objetivo.....	119
	b) Áreas que Intervienen.....	119
	c) Personal que Interviene.....	119
	d) Documentos que Intervienen.....	120
	e) Políticas.....	120
	f) Descripción del Procedimiento.....	121

3.8.7	Procedimientos para el Desarrollo de Entrega de Informes	
	Trimestrales al Vicerrector Académico.....	124
	a) Objetivo.....	124
	b) Áreas que Intervienen.....	124
	c) Personal que Interviene.....	124
	d) Documentos que Intervienen.....	124
	e) Políticas.....	125
	f) Descripción del Procedimiento.....	126
3.8.8	Procedimientos para el Desarrollo de Evaluación Académica del	
	Centro Idiomas.....	128
	a) Objetivo.....	128
	b) Áreas que Intervienen.....	128
	c) Personal que Interviene.....	128
	d) Documentos que Intervienen.....	128
	e) Políticas.....	129
	f) Descripción del Procedimiento.....	130
3.8.8.1	Descripción de Formato.....	132
	Evaluación por parte del Equipo Designado.....	132
	Evaluación al Currículo, Servicio, Infraestructura por Parte del	
	Alumno.....	133
	Evaluación por Parte del Supervisor.....	134
	Evaluación por Parte del Equipo Evaluador.....	135
	Instructivo de Llenado de Formatos.....	136

## CAPÍTULO IV

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1	Conclusiones.....	137
4.2	Recomendaciones.....	138

#### **Bibliografía**

#### **Anexos**



## LISTADO DE CUADROS

Cuadro No.1.1	Estructura Académica del Centro de Idiomas.....	7
Cuadro No.2.1	Clasificaciones de Manuales.....	19
Cuadro No.3.1	Trámite de Documentación.....	75
Cuadro No.3.2	Registros de Notas.....	91
Cuadro No.3.3	Reporte de Notas.....	93
Cuadro No. 3.4	Matrículas.....	97
Cuadro No.3.5	Hoja de Datos.....	102
Cuadro No.3.6	Entrega de Certificados.....	106
Cuadro No.3.7	Elaboración de Planes de Trabajo.....	113
Cuadro No.3.8	Formato Plan de Trabajo.....	116
Cuadro No.3.9	Elaboraciones de Actividades Extracurriculares y de Apoyo a la Comunidad.....	120
Cuadro No.3.10	Entrega de Informes Trimestrales al Vicerrectorado Académico.....	125
Cuadro No.3.11	Evaluaciones Académicas del Centro de Idiomas.....	129
Cuadro No.3.12	Formato de Evaluación al docente por parte del Alumno.....	131
Cuadro No.3.13	Formato Evaluación al Currículo, Servicio, Infraestructura por parte del Alumno.....	132
Cuadro No.3.14	Formato de Evaluación por parte del Supervisor.....	133
Cuadro No. 3.15	Formato de Evaluación por parte del Equipo Evaluador.....	134

## LISTADO DE FIGURAS

Figura No.1.1	Orgánico Estructural del Centro de Idiomas.....	9
Figura No.3.1	Orgánico Estructural del Centro de Idiomas ITSA (Actual).....	41
Figura No.3.2	Orgánico Estructural del Departamento de Idiomas del ITSA (Propuesto).....	47
Figura No. 3.3	Flujograma de Procesos para el Trámites de Documentación del Centro de Idiomas.....	77
Figura No.3.4	Formato de Oficio.....	79
Figura No.3.5	Formato de Memo.....	83
Figura No.3.6	Formato de Informe.....	87
Figura No.3.7	Flujograma de Procesos para el Registro de Notas del Centro de Idiomas.....	93
Figura No 3.8	Flujograma de Procesos para las Matrículas en el del Centro de Idiomas.....	99
Figura No. 3.9	Flujograma de Procesos para el Desarrollo de las Actividades y Entrega de Certificados de Suficiencia en el Idioma ingles.....	108
Figura No.3.10	Formato del Certificado.....	110
Figura No. 3.11	Flujograma de Procesos para el Desarrollo de las Actividades de la Elaboración de Planes de Trabajo para el Centro de Idiomas.....	115
Figura No. 3.12	Flujograma de Procesos para el Desarrollo de las Actividades Extra Curriculares y de Apoyo a la Comunidad Organizada por el Centro de Idiomas.....	122

Figura No.3.13	Flujograma de Procesos para el Desarrollo de las Actividades Entrega de Informes Trimestrales y Anuales al Vicerrectorado Académico.....	127
Figura No.3.14	Flujograma de Procesos para el Desarrollo de las Actividades de la Evaluación Académica del Centro de Idiomas.....	131

## LISTADO DE TABLAS

Tabla No. 3.1	Formato de Factura.....	101
---------------	-------------------------	-----

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Instituto Tecnológico Superior Aeronáutico como una Institución de prestigio que se encarga de la educación de los estudiantes tanto militares como civiles en carreras Aeronáuticas tales como Aviónica, Gestión Empresarial, Logística, Mecánica Aeronáutica, Telemática, misma que es dirigida en forma emprendedora e innovadora por sus respectivos Subdirectores, con un manejo eficiente y eficaz de recursos necesarios e indispensables para su desarrollo interno y externo.

Dentro del Instituto Tecnológico Superior Aeronáutico se encuentra el Departamento de Idiomas que, “fue creado a través del memorando No. 074-CR-d2-95 de fecha 18 de abril de 1995.”<sup>1</sup>

Por medio de entrevistas directas con el personal que labora en el Centro de Idiomas, se determina que no existe un documento que sirva como guía de las funciones y procedimientos que desempeñan todos y cada uno de los integrantes que laboran en el mismo. Por esta razón es necesario elaborar un manual de funciones y procedimientos; un manual de funciones porque define con claridad las funciones del personal que labora dentro de esta sección evitando así que exista evasión de tareas y responsabilidades, y es de procedimientos porque definirá con claridad los procesos a seguir de parte de las personas que ocupan los diferentes cargos o puestos del Centro de Idiomas.

---

<sup>1</sup>ARCHIVOS DEPARTAMENTO DE IDIOMAS.

## **JUSTIFICACIÓN**

Tomando en consideración que en el Centro de Idiomas no existe un documento como base y apoyo para conocer con claridad las funciones y procedimientos que se realizan o deberían ser realizadas, es necesaria y primordial la creación de un Manual de Funciones y Procedimientos, que permitirá una mejor diferenciación del rol que cada persona desempeña en este departamento.

## **ALCANCE**

La realización de este proyecto, involucra directamente a todo el personal del Centro de Idiomas e indirectamente al personal: asesores, docentes, administrativos y de servicio, tanto civil como militar a fin de mejorar aun más los servicios para su estudiantado.

## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL.**

Diseñar un manual de funciones y procedimientos de las actividades que realiza todos y cada uno del personal que integra el departamento de IDIOMAS.

## **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Recopilar la información necesaria para el diseño y elaboración del manual de funciones y procedimientos.
- Realizar un análisis situacional del departamento de IDIOMAS, (FODA)
- Realizar el esquema de un reglamento interno (políticas, valores, etc..) definido de acuerdo a las necesidades del Departamento de Idiomas.

# **CAPÍTULO I**

## **SITUACIÓN ACTUAL DEL CENTRO DE IDIOMAS**

### **1.1. ANTECEDENTES**

Es absolutamente cierto, que el destino de nuestro país, está ligado inevitablemente al aporte, trabajo y esfuerzo que brinden los Centros de Educación Superior a la sociedad ecuatoriana.

La dinámica del desarrollo tecnológico y científico, así como la globalización de la economía y la cultura, han obligado a que las Instituciones que conforman el Sistema de Educación Superior, propongan respuestas adecuadas al sinnúmero de retos, necesidades y obligaciones que impone esta realidad.

El 8 de noviembre de 1999, a través del Acuerdo Ministerial No. 3237, se crea el Instituto Tecnológico Superior Aeronáutico, documento que es publicado en la OGFAE. No. 032 del 15 de noviembre de 1999, reconociéndose de esta manera legal y definitiva la existencia de este Centro de Estudios y su ingreso al Sistema de Educación Superior.



En tal virtud, siendo coherentes con la misión de buscar la verdad, la ciencia y la tecnología y responder con pertinencia al desarrollo de nuestra patria a través de la docencia, la investigación y de la vinculación con la colectividad y dando cumplimiento a lo dispuesto en el Art. 44 de la Ley de Educación Superior, el Instituto Tecnológico Superior Aeronáutico de la Fuerza Aérea Ecuatoriana, propone y oferta a la comunidad educativa regional y nacional las carreras de: Aviónica, Gestión Empresarial, Logística, Mecánica Aeronáutica, Telemática, y como complemento para la formación integral de nuestros alumnos la suficiencia en el Idioma Inglés, para de esta manera cumplir de forma efectiva y eficiente la responsabilidad encomendada a las Instituciones del Sistema Nacional de Educación Superior.

El Departamento de Idiomas se crea a través del memorando No. 074-CR-d2-95 de fecha 18 de abril de 1995. Y mediante Acta de la Sesión Ordinaria de Consejo Directivo (Consejo Tecnológico) del Instituto Tecnológico Superior Aeronáutico, se aprueba el Orgánico Estructural presentado por el Dr. Patricio Arroyo en donde se lo denomina como Centro de Idiomas. (Ver anexo A).

Por lo tanto el Centro de Idiomas, parte integrante del ITSA, (Ver Anexo B), adquiere la consistencia legal para conferir Certificados de Suficiencia en el Idioma Inglés, como requisito establecido por el CONESUP y la Ley de Educación para obtener el Título de Tecnólogos en las diferentes especialidades.

En la actualidad, el Instituto Tecnológico Superior Aeronáutico, está considerado como uno de los mejores Centros de Formación de Sudamérica, conforme el criterio del Grupo Militar del Instituto Interamericano de Fuerzas Aéreas (IAAFA), ya que su prestigio está sustentado en su misión, en la acertada dirección y gestión de sus Autoridades; la calidad de su personal docente especializado en países como Chile, Brasil, Israel, Francia y Estados Unidos, con Títulos Académicos de Ingenieros y Master, una adecuada infraestructura y un currículo acorde a las más altas exigencias Tecnológicas, fortalezas que permiten formar a un profesional competente.

#### **1.1.1. DESCRIPCIÓN Y UBICACIÓN**

El Instituto Tecnológico Superior Aeronáutico como una Institución de prestigio que se encarga de la educación de los estudiantes tanto militares como civiles en carreras tendientes a la Aeronáutica tales como Aviónica, Gestión Empresarial, Logística, Mecánica Aeronáutica, Telemática, misma que es dirigida en forma emprendedora e innovadora por un Director para cada Carrera con un manejo eficiente y eficaz de recursos necesarios e indispensables para su desarrollo interno y externo.

Además oferta a estudiantes particulares que deseen obtener, mejorar, ampliar sus conocimientos en el Idioma Inglés, proporcionándolos luego de cinco niveles la Suficiencia en el Idioma Inglés.

De esta manera el Centro de Idiomas oferta bajo parámetros de la más alta calidad Educativa el Certificado de la Suficiencia en el Idioma Inglés, a nuestros estudiantes de las Carreras Tecnológicas, para que de esta manera su formación sea absolutamente integral en el manejo de los recursos técnicos que serán de su responsabilidad en el desempeño correcto de su profesión. De la misma manera se forma a los alumnos particulares que se matriculan en el Centro de Idiomas con el propósito de adquirir la destreza del manejo fluido de un segundo idioma.

Este Centro en la actualidad utiliza el Método Práctico como metodología de la enseñanza, mismo que está constituido por cuatro técnicas básicas y fundamentales para el manejo del Idioma Inglés.

Estas técnicas son:

- Listening
- Speaking
- Reading
- Writing

El Centro de Idiomas que forma parte de las Instalaciones del Instituto Tecnológico Superior Aeronáutico se encuentra ubicado durante el periodo MARZO- JUNIO DEL 2005, en el primer piso a mano izquierda del pasillo al fondo en frente del laboratorio de Audiovisuales. (Ver anexo C).

### **1.1.2. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA**

La vertiginosidad con la que el mundo contemporáneo va cambiando y rompiendo los paradigmas, así como la globalización del planeta, demanda la constante y permanente formación, capacitación y actualización de profesionales, que son el sostén de la Ciencia y la Tecnología. El no cumplimiento de esta misión, podría ocasionar el anquilosamiento de toda la estructura de la sociedad.

Es importante entender que el Idioma Inglés, ya no es patrimonio exclusivo de la sociedad inglesa o norteamericana, sino que más bien se ha transformado en un idioma universal, ya que toda la literatura técnica, científica, tecnológica, artística, económica, etc., se encuentra escrita en este idioma.

Por está razón el personal administrativo que conforma el Centro de Idiomas ha sido seleccionado de una manera eficiente para el cumplimiento de las actividades encomendadas a cada uno de ellos.

El personal Administrativo esta conformado por:

- Subdirector del Centro de Idiomas.
- Supervisor.
- Secretaria.
- Profesor de planta.
- Docentes contrato hora clase ITSA.

El personal docente hora clase cuenta con la participación de 8 profesores los cuales son los encargados de impartir sus conocimientos en los diferentes niveles.

### **1.1.3. ESTRUCTURA ACADÉMICA**

El ITSA, a través, del Centro de Idiomas, oferta bajo parámetros de la más alta calidad educativa el certificado de la Suficiencia en el Idioma Inglés, a nuestros estudiantes de las carreras tecnológicas, para que de esta manera su formación sea absolutamente integral en el manejo de los recursos técnicos que serán de su responsabilidad en el desempeño correcto de su profesión. De la misma manera se forma a los alumnos que se matriculan en el Centro de Idiomas con el propósito de adquirir la destreza del manejo fluido de un segundo idioma.

En este caso, el personal que labora en la Aviación, debe ser altamente técnico, consiente del trabajo que realiza y a la vez capaz de sobrellevar presiones e indudablemente el manejo de un segundo idioma, que en nuestra realidad, indiscutiblemente es el Idioma Inglés.

Para cumplir con éste propósito dispone de personal académico altamente calificado con amplia experiencia en el área, así como también de una cómoda infraestructura acorde con las demandas académicas y pedagógicas de la sociedad moderna.

En cuanto a su estructura académica esta conformado por tres niveles los cuales son:

**Cuadro No.1.1 Estructura Académica del Centro de idiomas**

<b>NIVELES</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>Nivel elemental</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 110 horas spectrum 1a - 1b</li> <li>➤ 110 horas spectrum 2a - 2b</li> </ul>
<b>Nivel intermedio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 110 horas spectrum 3a - 3b</li> <li>➤ 110 horas spectrum 4a - 4b</li> </ul>
<b>Nivel avanzado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 110 horas spectrum 5a - 5b</li> <li>➤ 110 horas American language course</li> <li>➤ book 21 y</li> <li>➤ Graded Reader III</li> </ul>

**ELABORADO POR:** ALNO CHIMBO RODRIGO

**FUENTE:** ARCHIVO CENTRO DE IDIOMAS Regulación No.001- AP-m2-c-0-2003

## **LABORATORIOS**

Al momento consta con 3 laboratorios para 30 alumnos, 1 laboratorio para 24 alumnos y 1 laboratorio interactivo para 30 alumnos.

Si bien es cierto, el conocimiento del Idioma Inglés es importante en todas las áreas del saber humano, así como es un componente fundamental en la formación general del individuo. Sin embargo, en el campo de la aviación, el conocimiento de este idioma adquiere una prioridad única y vital, ya que la mayor parte del material técnico y bibliográfico esta escrito en el idioma Inglés.

En nuestro país, hasta el momento no existe una institución de educación que prepare técnicas en aviación con el suficiente desarrollo de sus destrezas, valores y conocimientos, que le permita estar acorde a los avances en este campo; y que tenga como valor agregado a su formación un manejo adecuado del Idioma Inglés, como segunda lengua.

Este anhelo y necesidad, será suplida con el aporte del Instituto Tecnológico Superior Aeronáutico a través del Centro de Idiomas.

#### **1.1.4. TIPO DE ORGANIZACIÓN ACTUAL**

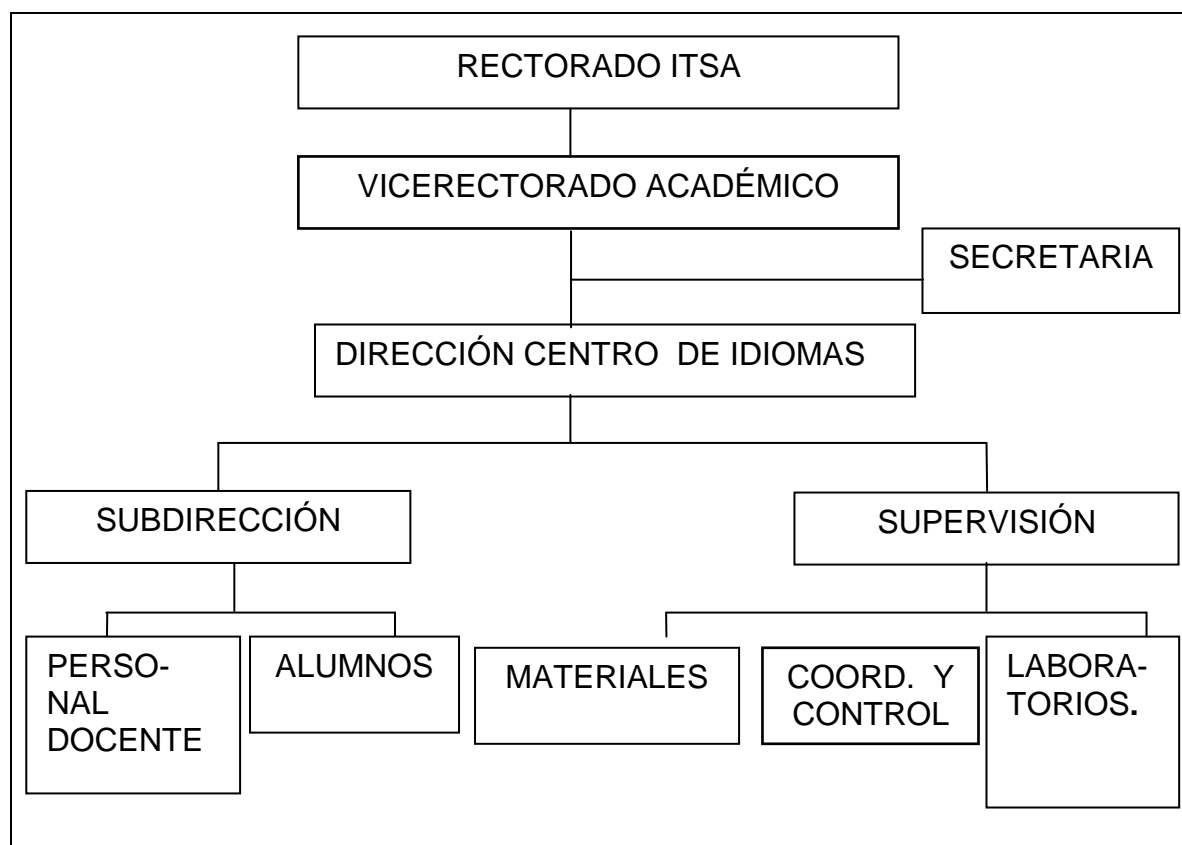
La organización dentro del Centro de Idiomas es de tipo vertical debido a que se encuentra dentro de una Institución militar en donde prevalece el grado jerárquico de las personas.

“Establecer líneas de autoridad (de arriba hacia abajo) a través de los diversos niveles y delimitar la responsabilidad de cada miembro ante un solo superior

inmediato, esto permite ubicar unidades administrativas en relación con las que le son subordinadas en el proceso de autoridad.”<sup>2</sup>

Es sumamente importante este tipo de organización ya que esta integrada por diversos niveles relacionados entre si, con una escala que permita un control y supervisión. Siendo de esta manera los más antiguos los responsables de que se cumpla a cabalidad con lo dispuesto por los superiores, a fin de dar cumplimiento de las operaciones de trabajo encomendadas a cada uno de ellos.

### ORGÁNICO ESTRUCTURAL DEL CENTRO DE IDIOMAS



**Figura No.1.1 Orgánico Estructural del Centro de Idiomas**

FUENTE: ARCHIVOS CENTRO DE IDIOMAS REGULACIÓN No. 001-AP-m2-c-0-2003

<sup>2</sup> Vásquez Víctor Hugo Organización Aplicada. Pág. 339



### **1.1.5. TIPO DE ADMINISTRACIÓN**

El Director del Centro de Idiomas tiene autoridad formal, eso evita que otras autoridades tomen posesión de una misma área o desempeñen funciones que no les competen, de esta forma existe una sola autoridad que da órdenes, toma decisiones y reciba los informes acerca del cumplimiento de las órdenes.

El Director del Centro de Idiomas esta subordinado al Vicerrector Administrativo, quienes conjuntamente planifican las actividades a desarrollarse en el Centro.

### **1.1.6. DEFINICIÓN DEL FODA**

**FODA** son las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que tiene una organización.

- Fortalezas
- Oportunidades
- Debilidades
- Amenazas

- Las fortalezas son factores internos con las que cuenta una organización, las mismas que apoyan al desarrollo de las actividades, atributos y contribuyen a la consecución de los objetivos planteados en una organización.
- Las oportunidades son factores externos que se presentan como actividades o eventos para el desarrollo de la organización, las cuales podrían facilitar o beneficiar la planificación de la empresa, si se aprovechan en forma oportuna y adecuada.
- Las debilidades son factores internos que se presentan en una organización denominados como percances o problemas, las cuales pueden dificultar la consecución de los objetivos trazados por la empresa.
- Las amenazas son factores externos que se le presenta a una organización, estas amenazas pueden causar hasta la propia quiebra de la organización o empresa, debido a que dificulta y limita su propio desarrollo.

El **FODA** sirve para conocer en que situación se encuentra la organización o empresa, determinando sus posibles debilidades, amenazas, oportunidades y fortalezas para aplicar estrategias que nos sirvan como ayuda para el desarrollo de la organización.

#### **1.1.6.1. ANÁLISIS FODA DEL CENTRO DE IDIOMAS**

El análisis FODA se lo realizó mediante entrevistas al personal administrativo, docentes y alumnos del Centro de Idiomas quienes manifestaron cuales son las

fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que tiene el Centro de Idiomas.

#### **1.1.6.1.1. FACTORES INTERNOS**

##### **FORTALEZAS**

- Predisposición para trabajar del Director y del personal administrativo del Centro de Idiomas
- Excelente preparación en el ámbito académico y técnico de cada uno de los miembros del Centro.
- Capacidad de simplificar el trabajo con resultados positivos.
- Trabajar en equipo entre los miembros del Centro (sinergia).
- Cercanía hacia las autoridades.
- Compañerismo entre personal administrativo y docentes, para una mejor preparación académica de los estudiantes.

##### **DEBILIDADES**

- Inexistencia de un sistema de cómputo para el registro de notas y matrículas.
- Escasez de recursos económicos.
- Falta de intervención de parte del Asesor Educativo en el Centro de Idiomas.
- Falta de un Director para el Centro de Idiomas.

### **1.1.6.1.2. FACTORES EXTERNOS**

#### **OPORTUNIDADES**

- Capacidad de generar convenios
- Convenios con Organizaciones Internacionales para acceso a profesores nativos.
- Becas para el Personal Docente en la especialización del Idioma Inglés.
- Seminarios para el mejoramiento en la enseñanza del Idioma.

#### **AMENAZAS**

- Crecimiento de Instituciones que prestan el mismo servicio
- Falta de coordinación del Centro de Idiomas con los demás departamentos
- No se ofrece por parte de la Institución apoyo y motivación al Personal Docente y Administrativo
- Falta de presupuesto para la remuneración justa al Personal Docente.

### **1.1.7. OBJETIVOS DEL CENTRO DE IDIOMAS**

### **1.1.7.1. OBJETIVO GENERAL**

- “Otorgar el certificado de la Suficiencia en el Idioma Inglés a los estudiantes militares y civiles de las Tecnologías del ITSA; así como a los alumnos que ingresan directamente al Centro de Idiomas, a través de un sistema interactivo que permitirá la comunicación oral y escrita en condiciones de entender y expresar el nuevo Idioma<sup>3</sup>.”

### **1.1.7.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- “Establecer una estructura académica y pedagógica equilibrada que permita brindar una formación holística a los egresados del Centro de Idiomas.
- Capacitar en el entendimiento, escritura, lectura y expresión oral del Idioma Inglés, a través de una metodología creativa y participativa.
- Mantener estructural y científicamente actualizado el currículum del Centro de Idiomas.
- Proponer un sistema de evaluación integral y objetivo del proceso educativo.
- Brindar a la sociedad ecuatoriana, profesionales de alta calidad<sup>4</sup>.”

---

<sup>3</sup> Archivos del Centro de Idiomas Regulación No.001- AP-m2-c-0-2003

<sup>4</sup> Archivos del Centro de Idiomas Regulación No.001- AP-m2-c-0-2003

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. QUÉ ES UN MANUAL**

Un manual es una guía teórica práctica basada principalmente en el sentido fundamentalista de las personas que intervendrán en cada etapa de un proceso.

##### **2.1.1. CONCEPTO**

“Manual es una guía que contiene una serie de información referencial de organizaciones con respecto a las tareas que se deben cumplir y seguir en cada puesto de trabajo y que se considera como guía flexible que puede ser objeto de modificaciones acorde con las necesidades de la empresa y convertirse en una herramienta frecuente y útil”.<sup>5</sup>

Además el manual que se pretende establecer para el Centro de Idiomas servirá como una guía útil capaz de poder definir con claridad todas las funciones y

---

<sup>5</sup> VÁSQUEZ Víctor Hugo, ORGANIZACIÓN APLICADA Pág.337

procedimientos que deberán cumplir los empleados Administrativos y Docente del Centro de Idiomas, y de esa manera evitar que se evadan deberes y responsabilidades encomendadas a cada uno de acuerdo al tipo de cargo que desempeñe.

Con el manual de funciones y procedimientos del Centro de Idiomas se podrá obtener una secuencia lógica de las funciones y procedimientos a seguir, evitando así de esta manera que personas ajenas al Centro tomen atribuciones que no les competen.

### **2.1.2. PROPÓSITO**

“Un manual de cualquier naturaleza, tiene definido su propósito, como su marco de acción y su utilización en la organización”.<sup>6</sup>

También un manual se lo considera como una guía flexible y útil que puede ser objeto de modificaciones acorde con las necesidades de la empresa. El diseño de los procedimientos incluye integración de un adecuado control interno si alguno de sus pasos con el tiempo no se adapta a la realidad de la empresa y se hace necesaria su modificación o adaptación, no se debe omitir ninguno de sus pasos sin haber cumplido previamente los requisitos de formalización a través de una oficina que se relacione con organización y sistemas administrativos, de lo contrario daríamos paso a la desorganización y falta de control.

### **2.1.3. IMPORTANCIA**

---

<sup>6</sup> VÁSQUEZ Víctor Hugo, ORGANIZACIÓN APLICADA Pág.337

Por lo tanto su importancia radica en que se convierte en un instrumento de coordinación de información interna y externa para directivos y funcionarios; que, de una u otra manera ayuda a disminuir los problemas administrativos de una organización, la asignación racionalizada de funciones a cada unidad administrativa, así como también permite uniformidad en la interpretación y aplicación de las políticas Administrativas que permitirán hacer más simples las verificaciones de los métodos y procedimientos de trabajo.

#### **2.1.4. MANUALES ADMINISTRATIVOS**

El estudio y desarrollo de la ciencia administrativa ha posibilitado el desarrollo de un gran número de técnicas que coadyuven en el logro de una efectiva sistematización, tanto en el nivel administrativo como en el nivel operativo. En esta parte vamos a analizar los manuales administrativos, instrumentos de gran importancia en el sistema de información de toda organización racionalmente administrada.

Un manual es una guía que permite encaminar en la dirección concreta los esfuerzos del personal operativo. De este concepto deducimos que el manual es un instrumento de control sobre la actuación de cada uno de los empleados.

Uno de los objetivos fundamentales de los manuales administrativos es instruir al personal acerca de aspectos tales como: objetivos, funciones, relaciones, políticas, procedimientos, etc.



Los manuales administrativos pueden clasificarse de acuerdo a dos aspectos: por su contenido (manual de organización, manual de políticas) por función específica (manual de personal, manual de compras).

La elaboración de manuales administrativos requiere de un proceso de planeación para identificar por anticipado qué medios y qué fases son necesarias para su preparación.

“Desde el momento en que un manual se empieza a utilizar debe controlarse continuamente en qué medida cumple los objetivos para los cuales fue creado. Otro aspecto a considerar son las medidas tendientes a mantener actualizados los manuales administrativos.”<sup>7</sup>

#### **2.1.4.1. TIPOS**

Existen diferentes tipos de manuales y estos están diseñados en base a los requerimientos y necesidades de determinada actividad, dentro de estos encontramos los siguientes tipos:

---

<sup>7</sup>JOAQUIN RODRIGUEZ VALENCIA COMO ELABORAR Y USAR LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS Pág. 83

**Cuadro No.2.1 Clasificación de Manuales**

<b>CLASES DE MANUALES ADMINISTRATIVOS</b>	
<b>POR SU CONTENIDO</b>	<p>En esta categoría se incluyen los siguientes manuales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ De historia del organismo.</li> <li>➤ De organización.</li> <li>➤ De políticas.</li> <li>➤ De procedimientos.</li> <li>➤ De contenido múltiple( cuando por ejemplo incluyen políticas y procedimientos; historia y organización )</li> <li>➤ De adiestramiento o instructivo.</li> <li>➤ Técnicos.</li> </ul>
<b>POR FUNCIÓN ESPECÍFICA</b>	<p>En este grupo entran los manuales que rigen a una determinada función operacional. El grupo incluye los manuales de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Producción.</li> <li>➤ De compras.</li> <li>➤ De venta.</li> <li>➤ De finanzas.</li> <li>➤ De contabilidad.</li> <li>➤ De crédito y cobranza.</li> <li>➤ De personal.</li> <li>➤ Generales(los que se ocupan de dos o mas funciones operacionales)</li> </ul>

**FUENTE:** COMO ELABORAR Y USAR LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS.

#### **2.1.4.2. MANUALES DE ORGANIZACIÓN**

Toda organización que se preocupa por su funcionamiento eficaz debe elaborar manuales. Los manuales de organización son los documentos administrativos que contienen información detallada sobre los antecedentes históricos, las

atribuciones, la base legal, las estructuras, las funciones, comunicación y coordinación que se deben dar en una dependencia o unidad administrativa.

Un manual de organización complementa los datos que trae el organigrama.

“Además indica el organigrama incluye la información relativa a cada puesto de trabajo y permite determinar los requisitos, las limitaciones y las relaciones entre unos y otros elementos del mismo puesto”.<sup>8</sup>

Su propósito es exponer en forma detallada la estructura organizacional formal a través de la descripción de los objetivos, relaciones, funciones, autoridad y responsabilidad de los distintos puestos.

Como parte del manual de organización esta el manual de funciones.

#### **2.1.4.2.1. MANUAL DE FUNCIONES**

Función en el campo administrativo. Es el conjunto de actividades afines y coordinadas que se llevan a cabo en una unidad específica para el cumplimiento de sus objetivos. Por lo mismo las funciones de las unidades administrativas y los puestos deben guardar congruencia con el reglamento interno.

El manual de funciones responde a la necesidad de organizar el trabajo de manera eficiente, ya que es indispensable conocer lo que cada trabajador hace y las aptitudes que requieren para hacerlo bien.

---

<sup>8</sup> MUNICH, Galindo y García, Fundamentos de Administración Pág. 50

El análisis de funciones de un puesto especifica la actividad que desempeña un trabajador en un cargo en forma impersonal.

Con la realización del Manual de Funciones del Centro de Idiomas todo el personal podrá tener con claridad bien delimitadas todas las funciones que deberán desempeñar cada uno dentro del puesto o cargo que desempeñen, de esta manera también nos servirá como una guía para la selección y contratación del personal que desee integrar o formar parte del Centro de Idiomas

#### **2.1.4.2.2. IMPORTANCIA DEL MANUAL DE FUNCIONES**

- Delimita obligaciones (precisa, calidad).
- Precisa cualidades.
- Facilita la planeación y distribución de trabajo.
- Permite la incorporación de procedimientos modernos.
- Orienta el desarrollo de las funciones.
- Uniforma el lenguaje dentro de la organización.
- Orienta, organiza programas de entrenamientos.
- Facilita la evaluación de puestos.
- Señala condiciones de trabajo peligrosas.
- Permite exigir el exacto cumplimiento del trabajo.

Para la elaboración del manual de funciones no existe un formato único sin embargo señalamos que la mayoría de formatos utilizados para la distribución de puestos contiene al menos secciones sobre:

1. Identificación del puesto
2. Resumen del puesto
3. Relaciones responsabilidades y deberes
4. Autoridad.
5. Estándares de puesto
6. Condiciones de trabajo
7. Especificación del puesto

### **1. Identificación de puesto**

Se refiere al nombre del puesto como puede ser: Rector - Secretaria, Bibliotecaria.

### **2. Resumen del puesto**

Se describe la naturaleza general del puesto enlistando solo sus funciones y actividades personales. “Ejemplo: Subdirector de Escuela de Logística. De acuerdo al artículo 10 del Reglamento Interno (RI), coopera con el Director de Escuela en la organización y eficaz marcha de la misma<sup>9</sup>.

### **3. Relaciones**

Tiene que ver con la interrelación del empleado con otra persona de la organización, es decir, con la autoridad inmediata y con sus subordinados.

---

<sup>9</sup> SEGOVIA Juan , ADMINISTRACION APLICADA (RESUMEN) Pág.51

#### **4. Responsabilidades y deberes**

Se refiere a la responsabilidad que tiene el ocupante del cargo; además del trabajo normal y de su función; por la Supervisión directa o indirecta del trabajo de sus subordinados, por el material, por las herramientas o equipos que utiliza, por el patrimonio de la empresa y la información confidencial.

#### **5. Limites de autoridad**

Para cualquier puesto debe definirse, incluyendo sus limitaciones en la toma de decisiones, la supervisión directa a otros empleados y la posibilidad de ordenar gastos.

#### **6. Los estándares de desempeño**

“Indica fundamentalmente lo que se espera que el empleado cumpla con cada una de las responsabilidades y deberes, para fijar estándares del desempeño es concluir la afirmación.”Me sentiré completamente satisfecho con su trabajo cuando.....”Ejemplo:

- Estándares.- Responsabilidad, clasificación precisa de las cuentas por pagar.

- Desempeño.- Todas las facturas recibidas son clasificadas el mismo día laborable<sup>10</sup>.

## **7. Condiciones de trabajo**

Las condiciones de trabajo y medio físico especiales también serán enlistadas condiciones como el nivel de vida condiciones peligrosas, frío o calor pueden incluirse en esta sección de la descripción del puesto.

## **8. Especificaciones del puesto**

Responder a la pregunta que características humanas y experiencia son necesarias para hacer bien el trabajo como:

- Qué título.
- Experiencia.
- Habilidades o Destrezas.
- Relaciones Internas.
- Edad.
- Sexo.

### **2.1.4.3. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Los procedimientos administrativos son conjunto de operaciones ordenadas en secuencia lógica que precisan la forma sistemática de hacer un determinado

---

<sup>10</sup> SEGOVIA Juan , ADMINISTRACION APLICADA (RESUMEN) Pág.52

trabajo de rutina. Se podría decir que el manual de procedimientos también llamado de cooperación, de rutina de trabajo o métodos de trabajo, es un instrumento de información que contiene una descripción ordenada y secuencial de los pasos y actividades que debe asegurarse en el cumplimiento de las funciones de una unidad administrativa.

“Generalmente se preparan para describir paso a paso las actividades que forman parte de una función, para ser aplicados en toda una entidad, departamento, sección, puede existir manuales de procedimientos de”<sup>11</sup>.

- Auditoria
- Contabilidad
- Personal
- Administración de caja
- Archivo
- Presupuesto
- Compras

Por lo tanto con la elaboración del manual de procedimientos del Centro de Idiomas se podrá obtener una mayor visión para la consecución de los objetivos, permitirá ejercer las diferentes actividades que se desarrollan en el Centro, gracias a la elaboración de este manual se facilitará el desarrollo de las actividades a cargo del personal administrativo y del personal docente del Centro de Idiomas.

---

<sup>11</sup> SEGOVIA Juan , ADMINISTRACION APLICADA (RESUMEN) Pág.53



“Un manual de procedimientos divide tareas o funciones, define responsabilidades de cada proceso y asigna instrumentos que se requieren para el desarrollo de los procedimientos y demostrando la secuencia en que deben realizarse el trabajo, facilitando de esta manera el desarrollo de las actividades y explicando de una forma más sencilla como deben realizarse las actividades en cada proceso”.<sup>12</sup>

El manual de procedimientos constituye un instrumento técnico que incorpora la información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones conectadas entre sí, que se constituyen en una unidad para la realización de una función, actividad, o tarea específica.

Todo procedimiento puede incluir la determinación de tipos de ejecución, el uso de recursos materiales y tecnológicos, y la aplicación de métodos de trabajo y control para obtener el oportuno y eficiente desarrollo de las operaciones.

Contar con una descripción de los procedimientos permite comprender mejor el desarrollo de las actividades de rutina en todos los niveles jerárquicos, lo que propicia la disminución de errores, fallas u omisiones y el incremento de la productividad.

#### **2.1.4.3.1. VENTAJAS**

- Si algunos de los pasos no se adaptan con la realidad de la Institución es posible su renovación.

---

<sup>12</sup> VÁSQUEZ Víctor Hugo, ORGANIZACIÓN APLICADA Pág.339

- Utilizado como instrumento de trabajo, creando nuevos procesos más competitivos.
- Los procedimientos permiten la ejecución adecuada de actividades.
- Facilita el conocimiento de sus áreas de competencia, funciones y responsabilidades.
- Se puede trabajar con diagramas ya que permite representar en forma grafica la secuencia de operaciones o actividades de un proceso, lo que permite también una ilusión fácil de comprender.

#### **2.1.4.3.2. DESVENTAJAS**

- Alguna exclusión de los pasos entorpece y obstaculiza todo el procedimiento administrativo.
- Es difícil mantener actualizados sus contenidos con la llegada de nuevas estrategias de trabajo, razón por la cual tendrá que ser modificando, en beneficio de la Institución.
- Requiere de gran esfuerzo su elaboración.
- Se impone formalismo lo que determina rigidez en el cumplimiento de las actividades.
- Generalmente su contenido es incompleto, por cuanto no es fácil considerar todos los aspectos que debían incluirse.

#### **2.1.4.4. SÍMBOLOS**

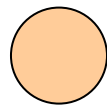
Dentro de la rutina de procedimientos se usa una serie de símbolos convencionales, cada uno de ellos cumple una función en el diagrama, para lograr tener una visión clara de los procesos que se llevan a cabo y el orden en el cual se los debe realizar, y a la vez tiene su propio significado.

Los símbolos son de dos tipos:

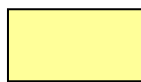
- Símbolos Tradicionales
- Símbolos Modernos

#### 2.1.4.4.1. “SÍMBOLOS TRADICIONALES”<sup>13</sup>

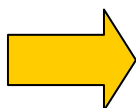
Los símbolos tradicionales corresponden a los denominados:



**OPERACIÓN.-** Se utiliza cuando se modifica las características físicas o químicas del producto, cambio de forma, montaje o desmontaje, recibir información, registrar informa.



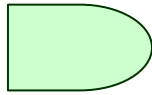
**Inspección.-** Cuando se efectúa una comparación o identificación, sea de calidad, cantidad, medida, exactitud, de estos.



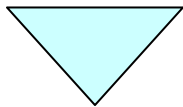
**Transporte.-** Hay trasporte cuando un objeto o un características debe ser enviado a otra entidad.

---

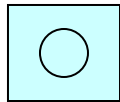
<sup>13</sup> VÁSQUEZ Víctor Hugo, ORGANIZACIÓN APLICADA Pág.215



**Demora o Espera.-** Se produce una espera cada vez que se produce un almacenamiento temporal, una detención entre operaciones.



**Almacenamiento o Archivo.-** Hay un almacenamiento cuando un objeto o documento es guardado o archivado, no pudiendo ser trasladado de dicho lugar sin autorización o permiso.



**Operación - Inspección.-**

#### 2.1.4.4.2. “SÍMBOLOS MODERNOS”<sup>14</sup>

“Estos símbolos son utilizados en rutinas de procedimientos orientados a la computación, y el número del símbolo es mayor, lo que facilita la identificación más específica de las actividades que se realizan dentro de un procedimiento.”<sup>15</sup>

Algunos especialistas administrativos coinciden en la utilización de la simbología y en la identificación conceptual de la misma, en la forma que se explica a continuación.

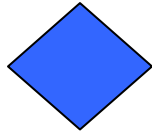


<sup>14</sup> VÁSQUEZ Víctor Hugo, ADMINISTRACIÓN APLICADA Pág.340

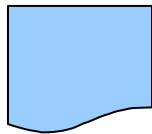
<sup>15</sup> SEGOVIA Juan, ADMINISTRACION APLICADA (RESUMEN) Pág.54

Título de puesto y / o unidad

Administrativa.



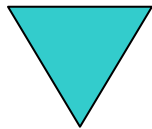
Alternativa de Decisión.



Formulario, Documento, etc.



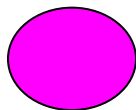
Recibir, Autorizar, Elaborar, Pagar,  
Entregar, etc.



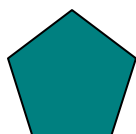
Almacenamiento, o Archivo.



Archivo Temporal.



Conector en la misma Hoja

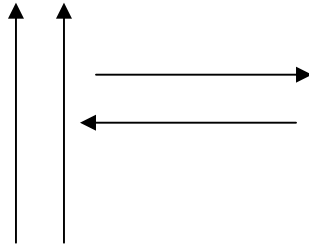


Conector en otra Hoja.

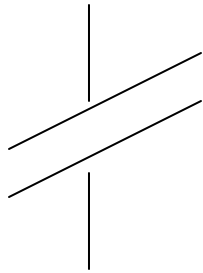




Se anota un comentario adicional y se une a cualquier símbolo por la línea punteada.



Secuencia y Dirección de Flujo



Referencia con otro Procedimiento.

## 2.1.5. ESTRUCTURA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

El manual se encuentra estructurado de la siguiente manera:

### 2.1.5.1. Introducción

Da a conocer el campo a tratarse en el trabajo a modo de preámbulo de la parte inicial.

### 2.1.5.2. Objetivos

Aquellos que ya están establecidos de manera conocida que se pretenden alcanzar con la elaboración del manual.

#### **2.1.5.3. Políticas**

Son normas, parámetros que guían y rigen las diferentes actividades dentro de una organización.

#### **2.1.5.4. Diagramas lógicos**

Diagrama utilizado para indicar en una forma ordenada el orden cronológico de las etapas, pasos, las secuencias lógicas que se siguen para realizar un determinado proceso.

#### **2.1.5.5. Secuencia de ejecución**

Es la puesta en práctica de una serie de acciones o actividades que guardan relación entre sí, el cual deberá ser ejecutado con coordinación y orden para que no exista ningún desvío en la secuencia de ejecución.

#### **2.1.5.6. Descripción de formatos**

Es la aclaración, explicación, objeto y resultado de la utilización de cada uno de los formatos que se aplique en el transcurso de la elaboración del manual.

#### **2.1.5.7. Anexos**

Es la información adicional que servirá de complemento para una mejor visión del manual elaborado.

#### **2.1.5.8. Detalles del manual**

Constarán todas las características que contenga el manual como tamaño, color, material etc.

#### **2.1.5.9. Detalles de los procedimientos**

- Título de procedimientos.
- Identificación mediante el título.
- Siglas identificativas.
- Fecha.
- Hojas a utilizar.

#### **2.1.5.10. Observaciones generales**



Se registra todo el procedimiento elaborado ya sea individual o en grupo de trabajo, material de consulta, la realización de pruebas, antes del funcionamiento del procedimiento y la manera de capacitar al personal antes de la implantación del nuevo procedimiento.

## **2.1.6. PROCESOS DE UN MANUAL**

Para la elaboración de un manual es aconsejable seguir el siguiente esquema:

### **2.1.6.1. Recopilación de información**

Es la obtención y acumulación de información necesaria para la elaboración del manual como son:

#### **a) Recopilación de documentos**

Esta información ofrece una mayor garantía y confiabilidad ya que con los mismos existe un respaldo de credibilidad.

#### **b) Observación directa de campo**

Cuando la información recopilada por otros mecanismos no permite realizar el estudio con un amplio margen de seguridad, se recurre al método de observación directa que consiste en estar presente en el mismo sitio que se

encuentran las personas y desarrollan sus actividades variando el tiempo de observación según sea su naturaleza de trabajo investigado.

### **c) Entrevista**

Se desarrolla de una forma directa, tiene como objeto la obtención de información de datos que no pueden ser conseguidos por otros métodos como en documentos escritos, y estas pueden ser de dos clases controladas o libres. En una entrevista básicamente intervienen el entrevistador y el entrevistado. El primero, además de tomar la iniciativa de la conversación, plantea mediante preguntas específicas cada tema de su interés o lo que desea saber.

### **d) Encuesta y cuestionarios**

La encuesta es un instrumento de investigación a través de una consulta tipificada y realizada con la ayuda de un cuestionario, las encuestas son de diferentes tipos por sondeo; encuestas por opinión; y también puede ser descriptiva o explicativa. Las preguntas que se llevan a cabo en una encuesta pueden ser abiertas (puede responder con una línea o frase) o cerradas (solo puede responder con un si o no) en abanico o de elección múltiple (podrá elegir entre varias respuestas).

#### **2.1.6.2. Estudio y análisis de la información recopilada**

La organización de la información recopilada es muy importante ya que realiza un estudio pormenorizado, rescata información necesaria e importante para posteriormente utilizarla en el desarrollo, análisis e interpretación de la estructura funcional, procedimientos a interpretarse para ser cumplidos por los involucrados.

#### **2.1.6.3. Elaboración del proyecto del manual**

Es la elaboración de la herramienta a la que se pretende alcanzar para presentar por escrito una guía y respaldo de cada acción que debe cumplir el encargado para no dar paso a errores y demoras, y así optimizar los procesos.

#### **2.1.6.4. Dictamen de autoridad competente**

Es la decisión que tomará la autoridad que está a cargo de la supervisión y control directo de la construcción del manual.

#### **2.1.6.5. Propuesta definitiva del manual**

La terminación total del manual el cual se presentará a las autoridades para su análisis y decisión.

#### **2.1.6.6. Aprobación por la más alta autoridad de la empresa**

Una vez realizado el respectivo análisis de la presentación definitiva del manual la autoridad más alta ya sea el presidente gerente o directiva decide su aprobación.

#### **2.1.6.7. Publicación del manual y distribución**

Una vez aprobado el manual las autoridades procederán a la publicación a todos los involucrados y su distribución completa para que estos se informen y tengan un conocimiento total de los procedimientos a seguir.

## **CAPÍTULO III**

### **MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE IDIOMAS**

#### **3.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS FODA**

Para determinar los resultados del análisis FODA se ha realizado las respectivas investigaciones de campo a todo el personal del Centro de Idiomas, las cuales fueron detalladas en el primer capítulo.

Mediante el FODA del Centro de Idiomas, se han realizado los respectivos análisis y se ha determinado que tanto las fortalezas como oportunidades que posee no son lo suficientemente adecuadas para competir con las demás instituciones que prestan el mismo servicio. Creando así estrategias que sirvan como ayuda para el desarrollo del Centro de Idiomas.

Las estrategias propuestas servirán para la consecución de los objetivos, en si serán las formas que se utilizarán para llegar a conseguirlos.

- Para disminuir las debilidades que tiene el Centro de Idiomas podemos utilizar como estrategia una fortaleza tal como; la predisposición para trabajar del Director, personal administrativo y Docentes del Centro de Idiomas.
- Realizar autogestión para conseguir materiales y de esta forma implementar recursos que puedan servir como ayuda para impartir la instrucción académica de los alumnos.
- Gracias a la excelente preparación académica y técnica del nuestro personal que en si integra todo el Instituto Tecnológico Superior Aeronáutico se deberá crear un software de ingreso y registro de notas computarizado.
- En vista que el Centro de Idiomas no posee una Asesoría Educativa directa para su desempeño Académico, podemos utilizar como estrategia, que la Asesoría Educativa que existe en los Departamentos de Carreras se emplee también para el Centro de Idiomas.
- La debilidad más grande que posee el Centro de Idiomas es el no tener un Director que se ocupe directamente y exclusivamente de lo que es el Centro de Idiomas, ya que la dirección ha sido ocupada por el Director del Instituto y de la Escuela Técnica de la Fuerza Aérea, la estrategia que se

podría utilizar en este caso es nombrar un Director para el Centro de Idiomas así como poseen los demás Departamento o Carreras.

Estas son algunas estrategias que se pueden utilizar para disminuir en una gran parte las debilidades que tiene al momento el Departamento de Idiomas.

A continuación daremos algunas estrategias que podrán ayudar o disminuir en gran parte y combatir las Amenazas que tiene el Centro de Idiomas.

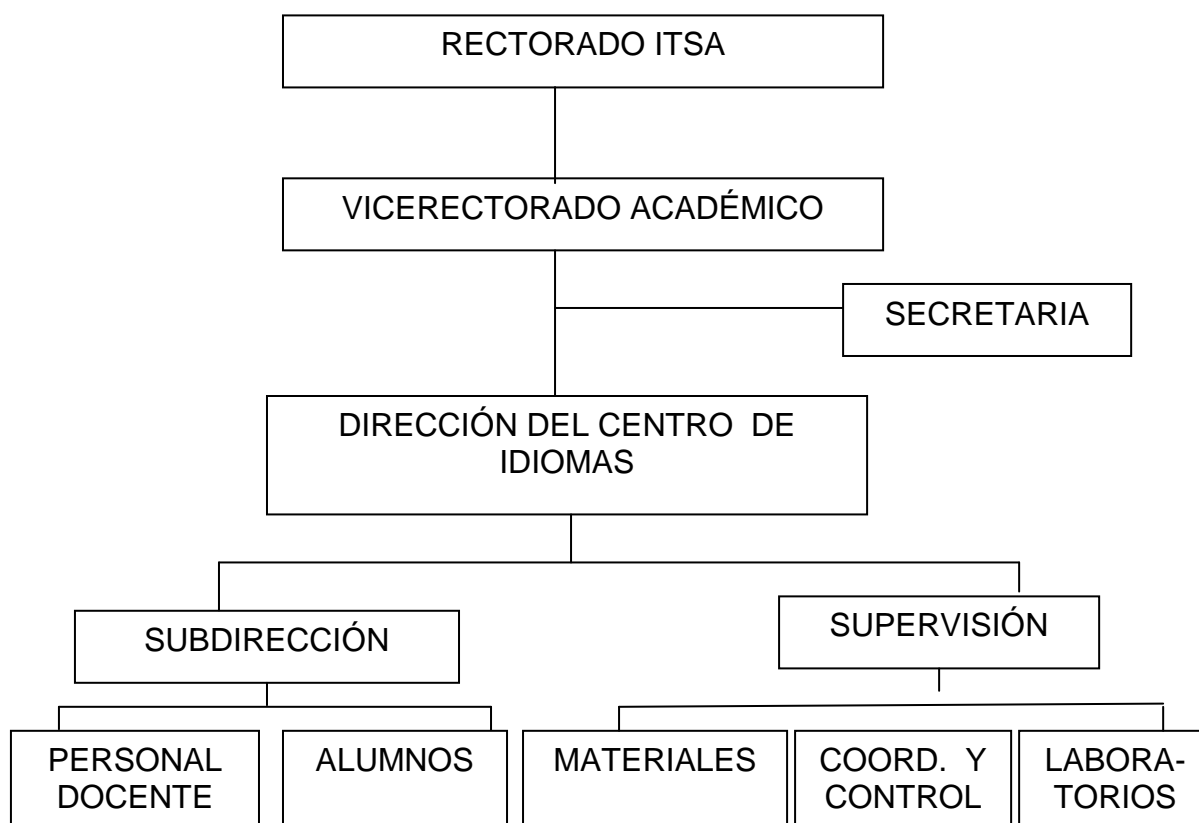
- El Crecimiento de instituciones que prestan el mismo servicio, para enfrentar esta amenaza podemos utilizar como estrategia: crear convenios, estos convenios se los puede realizar con universidades que tengan carreras terminales tales como: Escuela Politécnica del Ejercito, Universidad Técnica de Cotopaxi, Universidad Técnica de Ambato, Universidad Central del Ecuador. (ESPE, UTC, UTA, UCE.).
  
- Emplear el sistema educativo de enseñanza del Idioma en tan solo un mes, el personal aprende a hablar, escribir, y leer en tan solo 30 días, ya que ahora los estudiantes desean aprender en poco tiempo y de una manera más rápida.
  
- Para la falta de coordinación del Centro de Idiomas con el departamento de Tecnologías, una estrategia sería que el Centro de Idiomas tenga la misma consideración e importancia que al igual que los demás departamentos.

- Para cada integrante del Centro de Idiomas la motivación es el factor más grande que empuja a la realización de las actividades, la estrategia para que los resultados sean de forma adecuada, efectiva y rápida, es que todo el personal se sienta indispensable dentro del rol que desempeña, tomándolos en cuenta en todas las actividades.

Esto es lo propuesto para que se reduzca la amenaza y debilidad que tiene el Centro de Idiomas.

### 3.1.1. ANÁLISIS DEL ORGANIGRAMA ACTUAL

#### 3.1.1.1. ORGANIGRAMA



**Figura No.3.1 Orgánico Estructural del Centro de Idiomas I.T.S.A (Actual)**

FUENTE: ARCHIVO CENTRO DE IDIOMAS REGULACIÓN No.001- AP-m2-c-0-2003



### **3.1.1.1.2. ANÁLISIS**

#### **3.1.1.1.2.1. ORGANIGRAMA**

Es la gráfica que muestra la estructura orgánica interna de la organización formal de una empresa, sus relaciones, sus niveles y las principales funciones que se desarrollan.

Como se puede observar el orgánico estructural actual del Centro de Idiomas, tiene una estructura vertical debido a la situación en la que se encuentra, por ser una Institución Militar en la cual prevalecerá el grado jerárquico.

Cuando existe una organización vertical o lineal se pueden encontrar un sinnúmero de ventajas pero así como tiene sus ventajas también posee sus desventajas, las cuales detallaremos a continuación.

### **3.2. INTRODUCCIÓN DEL PROYECTO DE GRADO**

Para la elaboración de este proyecto de grado primero se realizará el manual de funciones y posteriormente el de procedimientos.

Respecto a la elaboración del Manual de Funciones del Centro de Idiomas, tiene como finalidad aportar al desarrollo eficiente de las funciones que desempeñan el personal del Centro de Idiomas, además indica el organigrama relativo del Centro, que se encuentra dividido por los diferentes cargos, donde se determina

los requisitos, limitaciones y las relaciones entre unos y otros elementos del mismo puesto.

Este Manual de Funciones es una fuente de información en donde se encuentra todas las descripciones claras de las actividades que deben desarrollar el Centro de Idiomas, sirve también como fuente de información y de guía para los superiores ya que permitirá calificar al personal subordinado, comparando su actuación y progreso del trabajo realizado, con los objetivos para ese cargo, así como también permitirá una mejor selección del personal que debe ocupar los distintos cargos.

### **3.2.1. ELABORACIÓN DEL MANUAL DE FUNCIONES**

#### **3.2.1.1. DEFINICIÓN DE LA MISIÓN DEL CENTRO DE IDIOMAS**

##### **3.2.1.1.1 VISIÓN DEL ITSA**

“Consolidar al ITSA, como una institución moderna, profesional y competitiva, de sólido prestigio, respetada y aceptada por la sociedad, sobre la base de valores éticos y principios Institucionales de eficiencia, eficacia, calidad trabajo en equipo, invocación permanente y preservación del medio ambiente; contando con personal altamente capacitado, motivo y competitivo”.<sup>16</sup>

##### **3.2.1.1.2. MISIÓN**

---

<sup>16</sup> Plan estratégico del ITSA

Ofertar bajo parámetros de la más alta calidad educativa el certificado de la Suficiencia en el Idioma Inglés, a los estudiantes de las carreras tecnológicas, para que de esta manera su formación sea absolutamente integral en el manejo de los recursos técnicos que serán de su responsabilidad en el desempeño correcto de su profesión. De la misma manera se forma a los alumnos que se matriculan en el Centro de Idiomas con el propósito de adquirir la destreza del manejo fluido de un segundo idioma.

#### **3.2.1.1.3. OBJETIVO GENERAL**

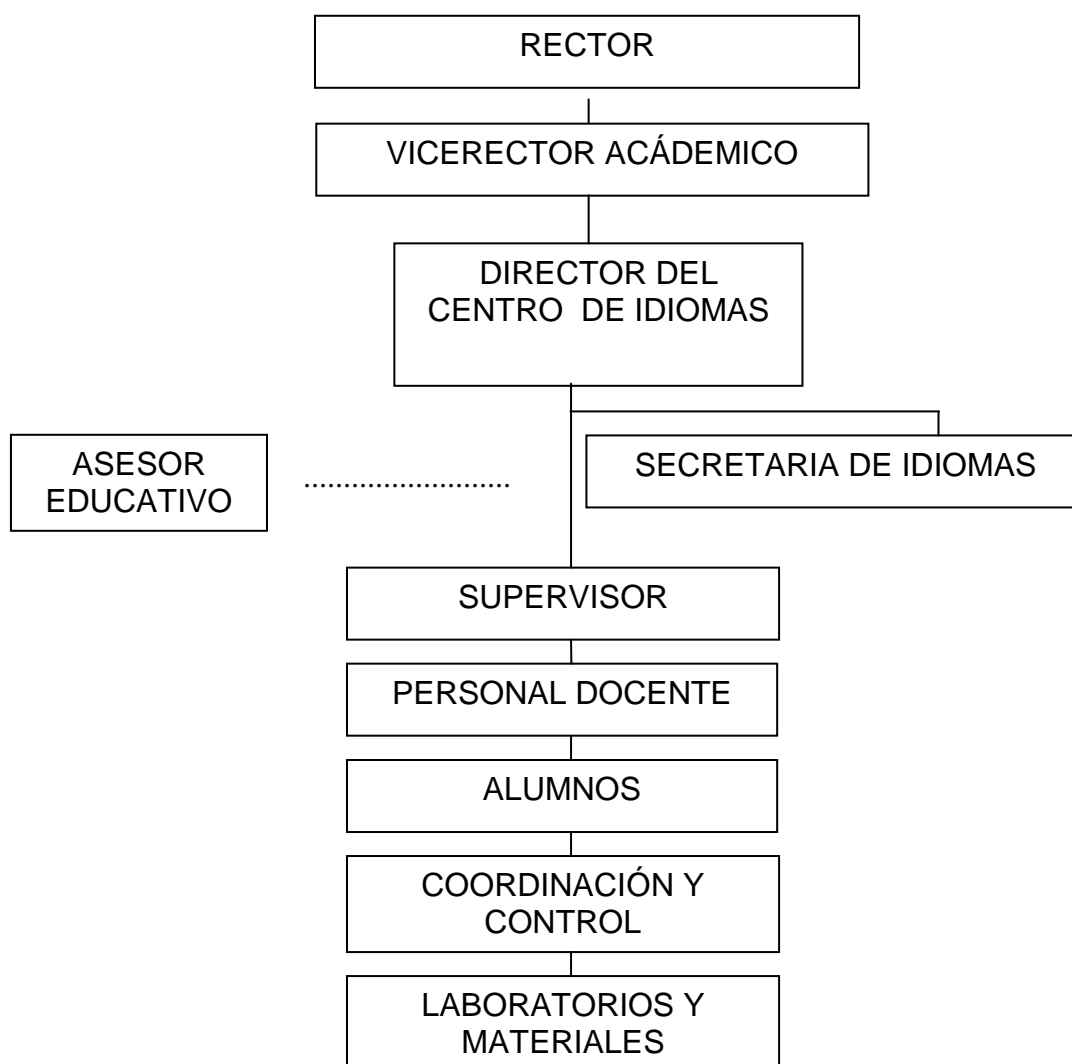
- Otorgar el certificado de la suficiencia en un segundo Idioma, a los estudiantes militares y civiles de las Tecnologías del ITSA; Así como a los alumnos que ingresan directamente al Centro de Idiomas, a través de un sistema interactivo que permitirá la comunicación oral y escrita en condiciones de entender y expresar el nuevo Idioma.

#### **3.2.1.1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Establecer una estructura académica y pedagógica equilibrada de acuerdo a las necesidades del I.T.S.A, que permita brindar una formación holística a los egresados del Centro de Idiomas.
- Capacitar en el entendimiento, escritura, lectura y expresión oral del segundo Idioma, mediante un auto educación a través de una metodología creativa y participativa de parte del estudiante.

- Mantener estructural y científicamente actualizado el currículum del Centro de Idiomas.
- Proponer un sistema de Evaluación integral y objetivo del proceso educativo.
- Brindar a la sociedad ecuatoriana, personal capacitado en un segundo idioma.

### 3.3. PROPUESTA DE UN ORGANIGRAMA PARA EL CENTRO DE IDIOMAS



**Figura No.3.2 Orgánico Estructural del Centro de Idiomas del ITSA**

### **3.3.1. ANÁLISIS**

Debido a que es una Institución Militar, por ende siempre prevalece el grado jerárquico y no se puede evadir las órdenes emanadas por el Director del Instituto, este tipo de organización es un derivado del tipo de organización de línea en cuanto a cada uno de los Directores, Supervisores y personal docente rinden cuentas a una sola Autoridad correspondiente en cada caso, con la modalidad de que en la organización de línea y Asesoría existen especialistas que hacen las veces de asesores de la Dirección en aspectos concretos y determinados. Lo anterior no quiere decir que, la autoridad del Rector no se va a tomar en cuenta ya que única y exclusivamente los asesores ayudan con sus consejos u opiniones y no pueden dar órdenes ya que estas provienen de línea.

En este organigrama en comparación con el que posee actualmente el Centro de Idiomas se puede observar claramente que no interviene la Asesoría Educativa del Instituto, la cual servirá como asesoramiento en la parte de la educación, para con el Director del Centro de Idiomas dándole una mejor visión para la planificación académica que se impartirá a los estudiantes.

Además se elimina la Subdirección del Centro de Idiomas para darle mayor flexibilidad a la estructura organizacional.

El organigrama estructural propuesto permitirá tener conocimiento de cómo esta estructurado el Centro de Idiomas, para tener una mejor visión de las áreas y puestos con las cuales cuenta el Centro.

Según las investigaciones realizadas al personal Administrativo y Docentes del Centro de Idiomas, afirma que no existe un Director propiamente designado para el Centro de Idiomas, ya que siempre el cargo de Director ha ocupado el Director del Instituto Tecnológico Superior Aeronáutico y de la Escuela Técnica de la Fuerza Aérea, pero sería vital y necesario la designación de un Director en especial para la parte administrativa.

#### **a) VENTAJAS**

Parece ser el más conveniente para las empresas en lo general, pues conserva muchas ventajas del tipo militar y elimina muchos de sus inconvenientes

- Introduce conceptos mediante investigaciones y recomendaciones técnicas
- Se aplica el principio de la división del trabajo en su fase fundamental, se agrega la función de pensar de la tarea de obrar pudiendo solucionar al personal de acuerdo con sus características individuales de introversión o extraversion.
- Existe mayor posibilidad de estudiar y corregir los errores existentes en las relaciones departamentales.
- Se mejoran los métodos de administración.

## **b) DESVENTAJAS**

- Los Asesores hacen recomendaciones y los ejecutivos dan órdenes existiendo el peligro de que el personal confunda la naturaleza de las unas con el de las otras.
- La intervención del Asesor puede servir de pretexto a los ejecutivos para declinar responsabilidades.

## **3.4. BASE LEGAL**

El Centro de Idiomas se encuentra fundamentado en las siguientes leyes:

- Ley Orgánica de las Fuerzas Armadas.
- Ley de Personal de las Fuerzas Armadas.
- Reglamento Interno o la Ley de Personal de las Fuerzas Armadas.
- Manual de Distribución de Puestos y Empleados Civiles de las Fuerzas Armadas.

### **3.4.1. ORGÁNICO NUMÉRICO**

Dentro del orgánico numérico encontramos los siguientes:

- 1 Director.

- 1 Supervisor.
- 1 Secretaria.
- 1 Profesor de Planta.
- 8 Docentes hora / clase.

### **3.4.2. PROPÓSITO**

Es describir las funciones que tiene cada uno de los integrantes del Centro de Idiomas para el cumplimiento de su misión.

### **3.4.3. NIVELES JERÁRQUICOS**

El Centro de Idiomas cuenta con los siguientes niveles jerárquicos;

- Nivel Directivo.
- Nivel Operativo.
- Nivel Habilitante.

El nivel Directivo con los siguientes organismos.

- Dirección.
- Asesoría Educativa.

El nivel Habilitante con los siguientes organismos.



- Secretaria del Centro de Idiomas.

El nivel Operativo con los siguientes departamentos.

- Supervisión del Centro de Idiomas.
- Personal Docente.

### **3.4.4. DEFINICIÓN DE POLÍTICAS**

#### **a) POLÍTICAS GENERALES**

Debido a que no existen políticas escritas para el Centro de Idiomas se ha visto conveniente realizar algunas políticas, para un mejor desempeño laboral.

A continuación se detallan algunas de las políticas que pueden servir como ayuda para un óptimo funcionamiento del Centro de Idiomas.

- Colaborar y participar en todo tipo de actos tanto académicos, deportivos y culturales, para que de esa manera se pueda tener relación directa con las demás escuelas.
- Mantener en alto el buen nombre del Instituto Tecnológico Superior Aeronáutico.

- Velar por el buen funcionamiento de las Carreras, otorgar el certificado de la Suficiencia en Inglés al culminar los niveles de estudio.
- Planificar de acuerdo a las necesidades y requerimientos del Centro y de la Institución, para el mejoramiento de la Carrera.
- Trabajar profesionalmente y en conjunto con las demás especialidades para un mejor desempeño en el Centro de Idiomas.
- Realizar labores o actividades inmersas al Centro.
- Cumplir con la misión que tiene el Centro y el Instituto.
- Velar por los intereses del ITSA.

## **b) POLÍTICAS ESPECÍFICAS**

### **PARA EL PERSONAL**

- El personal que ingrese a la institución puede ocupar los cargos de Director, supervisor, secretaria y docentes, una vez que haya pasado el proceso de selección.
- El personal que no cumpliera con los requerimientos de instrucción formal, no podrá ingresar a la Institución o al Instituto.
- La ubicación inicial de los empleados que ocupan puestos en la clase técnica del nivel educativo, y en la clase de asistencia administrativa se realizará considerando los siguientes parámetros:
  - Organigrama estructural.
  - Puesto que actualmente ocupa.
  - Rol, responsabilidad y atribuciones que desempeña.

- Trayectoria institucional.
- Requerimiento de instrucción formal de acuerdo al modelo de desarrollo y a la descripción de análisis de puesto.

## **PARA LOS DOCENTES**

- Los profesores serán sancionados en caso de no entregar las notas en la fecha establecida.
- Los profesores deberán cumplir con el distributivo de horarios y la planificación académica de manera estricta.
- Cumplir con las disposiciones legales y reglamentos del Instituto
- Los alumnos deberán ser evaluados en forma justa e integral.
- Utilizar los servicios e instalaciones del Instituto.
- No ser sancionado sin derecho a la defensa.

## **PARA LOS ALUMNOS**

- Los alumnos no deberán llegar con más de 5 minutos de retraso a clases.
- El máximo permitido de faltas es de 6, si se excede este número perderán el nivel por inasistencia,
- El uso de teléfonos celulares en las horas de clases queda totalmente prohibido.
- El alumno deberá comportarse de una manera adecuada, manteniendo el respeto a profesores y compañeros.
- Deberán velar por el correcto mantenimiento de las instalaciones.

- En caso de producirse un daño a las instalaciones del ITSA por negligencia del alumno, estos deberán cancelar los valores que se requieren para su arreglo.
- El promedio mínimo para aprobar cada nivel es de 7/10.
- En el examen de suficiencia deberán obtener un puntaje mínimo de 70/100 y en la entrevista una nota de 7/10.
- Los alumnos deben cumplir con las tareas académicas dispuestas por los profesores.
- Los estudiantes recibirán una educación integral, de parte del maestro.
- Los estudiantes recibirán una atención eficiente y oportuna por parte de los profesores.
- El estudiante puede desenvolverse en un ambiente de libertad, seguridad y tranquilidad.
- Los estudiantes serán comunicados oportunamente sobre los resultados de las evaluaciones.

## **DE LA SECRETARIA**

- Que todo trámite o documento que ingresa al Centro de Idiomas debe ser entregado a su debido tiempo para su legalización y trámite.
- El informe de notas de parte de los profesores debe ser entregado en las fechas establecidas por el Director del Centro de Idiomas.

## **3.5. DE LA JERARQUIZACIÓN, OBJETIVOS Y FUNCIONES**

### **3.5.1. NIVEL DIRECTIVO**

### **3.5.1.1. DEL DIRECTOR DEL CENTRO DE IDIOMAS**

#### **JERARQUIZACIÓN**

La dirección del Centro de Idiomas depende administrativamente y académicamente del Vicerrectorado Académico, para el cumplimiento de la misión y objetivos, realizará coordinaciones con las dependencias que sean necesarias.

#### **OBJETIVO**

Planificar, organizar, dirigir y controlar todas las actividades que se llevan a cabo en el Centro de Idiomas.

#### **FUNCIONES**

Dentro de las funciones del Director del Centro de Idiomas tenemos las siguientes:

- “Representar legal y oficialmente al Centro de Idiomas.
  
- Responder por el óptimo funcionamiento académico y disciplinario del Centro de Idiomas.

- Cumplir y hacer cumplir las normas y disposiciones emanadas por las Autoridades del Instituto.
  
- Elaborar y presentar el plan de trabajo trimestral y anual del Centro al Vicerrectorado Académico.
  
- Asistir a las juntas convocadas por las Autoridades del Instituto, con todos los informes correspondientes a los profesores y alumnos del Centro de Idiomas.
  
- Coordinar las actividades extracurriculares y de apoyo a la comunidad organizadas por el Centro de Idiomas.
  
- Cumplir las comisiones y disposiciones emanadas por el Rector.
  
- Presentar los informes trimestrales y anuales al Vicerrector Académico del Instituto.
  
- Desarrollar las actividades dentro de los periodos académicos, además deberá dar cumplimiento a la ejecución del programa y plan, para un mejor desempeño en el Centro de Idiomas.
  
- Elaborar el distributivo y horarios de trabajo del Centro.
  
- Ser responsable de la planificación, ejecución académica del Centro.
  
- Ejercer la supervisión pedagógica a los profesores del Centro.

- Coordinar la entrega de calificaciones por parte de los profesores en la secretaria del Instituto.
- Revisar planes y programas de estudio.
- Mantener actualizado los programas analíticos del Centro<sup>17</sup>.

## **RESPONSABILIDADES**

Apoyar en forma eficiente a la gestión Educativa del Centro de Idiomas como al ITSA, mediante la Planificación, Ejecución y evaluación académica y pedagógica del Centro orientados al desarrollo Institucional.

## **ESPECIFICACIONES DEL CARGO**

### **a) REQUISITOS Y EXPERIENCIA**

La Dirección del Centro de Idiomas, será ejercida por un Oficial en el grado de Capitán Técnico de Aviación con estudios superiores y título de tercero y IV nivel, como mínimo.

---

<sup>17</sup> Archivo Centro de Idiomas Regulación No.001- AP-m2-c-0-2003

Si el puesto o cargo de Director del Centro de Idiomas es ocupado por una persona civil debe tener un título Académico de III y IV nivel, y experiencia mínima de 2 años a nivel superior como mínimo.

## **HABILIDADES Y DEZTREZAS**

- Apaciguar y resolver conflictos que se presenten dentro de Centro de Idiomas.
- Motivar al personal que trabaja junto a él.
- Trabajar con exactitud, rapidez y economía.
- Manejar de una manera clara el Idioma Ingles.

## **RELACIONES INTERNAS**

Internamente el Director del Centro de Idiomas esta relacionado con:

- El personal administrativo
- Personal Docente
- Personal de Alumnos
- Director de Tecnologías
- Vicerrector Académico
- Vicerrector Administrativo
- Rector del Instituto Tecnológico Superior Aeronáutico

## **RELACIONES EXTERNAS**



Externamente esta relacionado con:

- El personal de otras dependencias vecinas al ITSA, con similares características: Rectores de Colegios e Institutos, etc.

### **3.5.1.2. DEL ASESOR EDUCATIVO**

#### **JERARQUIZACIÓN**

La Asesoría para el Centro de Idiomas depende administrativamente y académicamente del Rectorado y Vicerrectorado Académico, para el cumplimiento de la misión y objetivos del ITSA.

#### **OBJETIVO**

Intervenir directamente en el asesoramiento, planificación, y organización, Educativa del Centro de Idiomas y del ITSA.

#### **FUNCIONES**

Dentro de las funciones del Asesor Educativo para Centro de Idiomas tenemos las siguientes:

- Intervenir directamente en el Asesoramiento de la planificación curricular del Centro de Idiomas.
- Realizar la evaluación Académica, infraestructura del centro de Idiomas.

## **RESPONSABILIDADES**

Apoyar en forma eficiente en el Asesoramiento Educativo del Centro de Idiomas como al ITSA, mediante la Planificación, Ejecución y evaluación académica y pedagógica del Centro orientados al desarrollo Institucional.

## **ESPECIFICACIONES DEL CARGO**

### **b) REQUISITOS Y EXPERIENCIA**

El Asesoramiento del Centro de Idiomas, será ejercida por una persona civil o militar con estudios superiores y título de tercero y IV nivel en la especialidad de Asesor como mínimo.

## **HABILIDADES Y DEZTREZAS**

- Sus consejos deben ser los más acertados para la planificación en el ámbito educativo.
- Motivar al personal que trabaja junto a él.
- Trabajar con exactitud, rapidez y economía.
- Conocer de una manera clara la especialidad para dar sus consejos.

## **RELACIONES INTERNAS**

Internamente el Asesor educativo para el Centro de Idiomas esta relacionado con:

- El Director del Centro de Idiomas.
- El personal administrativo
- Personal Docente
- Personal de Alumnos
- Director de Tecnologías
- Vicerrector Académico
- Vicerrector Administrativo
- Rector del Instituto Tecnológico Superior Aeronáutico

## **RELACIONES EXTERNAS**

Externamente esta relacionado con:

- El personal de otras dependencias vecinas al ITSA, con similares características: Asesores de Colegios e Institutos, etc.

### **3.6. NIVEL OPERATIVO**

#### **3.6.1. DEL SUPERVISOR DEL CENTRO DE IDIOMAS**

##### **JERARQUIZACIÓN**

La Supervisión del Centro de Idiomas depende administrativamente y académicamente de la Dirección del Centro de Idiomas la cual a su vez depende del Vicerrectorado Académico, para el cumplimiento de la misión y objetivos, realizará coordinaciones con las dependencias que sean necesarias.

##### **OBJETIVO**

Ofrecer un servicio de control eficiente y eficaz de las actividades que se desarrollen en el Centro de Idiomas, para un manejo de todos los planes y programas según lo establecido en las disposiciones emanadas por el Director.

## **FUNCIONES**

- “Controlar e informar al Director sobre la asistencia y puntualidad del personal docente, administrativo y alumnos del Centro.
- Informar sobre las Leyes y reglamentos y demás disposiciones al personal de profesores y alumnos nuevos del Centro.
- Constituirse en nexo de comunicación entre las Autoridades y personal docente y docente del Centro.
- Coordinar la correcta utilización de los laboratorios de idiomas.
- Controlar, informar al director, de las novedades suscitadas en el Centro para verificarlas y tomar medidas inmediatas para que proporcionen resultados satisfactorios para el buen funcionamiento del Departamento de idiomas<sup>18</sup>.

## **RESPONSABILIDADES**

---

<sup>18</sup> Archivo Centro de Idiomas Regulación No.001- AP-m2-c-0-2003

- Responsable de la dotación de materiales didácticos del Centro de Idiomas.
- Responsable de Coordinar y controlar al personal docente y alumnos.
- Responsable del mantenimiento de los laboratorios, que se encuentren en óptimas condiciones.

## **ESPECIFICACIONES DEL CARGO**

### **a) REQUISITOS Y EXPERIENCIA**

Debido a que nos encontramos dentro una Institución Militar se establece que el cargo de supervisor debe ser ocupado por un militar en el grado de Suboficial, con las siguientes características.

- Ser Suboficial o nivel 7 (según la Ley de Personal por haber terminado los cursos de nivel 3 y nivel 5 y en base a los requerimientos de la Fuerza).
- Nivel 3 curso del CAM (Curso de Adiestramiento Militar) y AET.
- Nivel 5 curso de GAM (Gerencia Administrativa Militar).
- Que sea de la especialidad afín a la Carrera.
- Haber aprobado satisfactoriamente los cursos especiales, como el de Gerencia Administrativa Militar.

Adicional el cargo puede desempeñar una persona civil con los siguientes requisitos y experiencia:

- Licenciatura en el Idioma Ingles.

- Facilidad para adaptarse al un régimen Militar.
- Predisposición de hacer bien las cosas.
- Experiencia mínima 5 años de Inspector General a nivel superior.

## **HABILIDADES Y DEZTREZAS**

Las habilidades de un Supervisor deben ser:

- Resolver problemas de la forma más acertada ya que de él depende la disciplina en general de todo el personal Administrativo como del personal Docente y de Alumnos, para el buen funcionamiento del Centro de Idiomas.
- Transmitir la información de manera eficiente y eficaz.
- Debe tener la habilidad para hablar, escribir, escuchar y razonar, con todos los empleados que trabajan en el Centro de Idiomas.
- Sociabilizar al personal Docente y Administrativo para la consecución de los objetivos.

## **RELACIONES INTERNAS**

Internamente el Supervisor del Centro de Idiomas esta relacionado con:

- El Director, y todo el personal que trabaja en esta sección tales como el personal administrativo, personal docente y personal de alumnos.
- Con los Supervisores de las Tecnologías.

## **RELACIONES EXTERNAS**

Externamente esta relacionado con:

- El personal de otras dependencias vecinas al ITSA, con similares características.

### **3.6.2. DE LOS DOCENTES DEL CENTRO DE IDIOMAS**

#### **JERARQUIZACIÓN**

El personal Docente del Centro de Idiomas depende administrativamente y académicamente del Director, y Supervisor del Centro de Idiomas.

#### **OBJETIVO**

Capacitar en el entendimiento, escritura, lectura y expresión oral del idioma inglés, a través de una metodología creativa y participativa, de aprendizaje del estudiante vigilando que su rendimiento sea lo mas elevado posible.

#### **FUNCIONES**

- “Impartir conocimientos del Idioma Ingles con una metodología adecuada acorde a las políticas de la Institución.



- Presentar con puntualidad en la Dirección del Centro de Idiomas los planes y programas de estudio.
- Presentar con puntualidad las calificaciones en la Secretaría del Centro de Idiomas.
- Asistir obligatoriamente a los eventos organizados por el ITSA y el Centro de Idiomas.
- Constituirse en ejemplo de probidad, disciplina y trabajo.
- Realizar acciones permanentes para la actualización y mejoramiento profesional.
- Llevar al día los registros de planificación didáctica, disciplina y evaluación de los alumnos.
- Velar por el prestigio de la Institución y de la Fuerza Aérea Ecuatoriana.
- Cumplir y hacer cumplir las leyes y reglamentos que rigen la actividad educativa.
- Cumplir las comisiones que sean dispuestas por las Autoridades del Instituto<sup>19</sup>.

---

<sup>19</sup> Archivo Centro de Idiomas Regulación No.001- AP-m2-c-0-2003

## **RESPONSABILIDADES**

- Del desarrollo de las actividades dentro de los periodos académicos.
- Cumplimiento con la ejecución de los programas analíticos.
- Presentar cuadros de calificación a Secretaria y asistencia de los estudiantes a coordinación y control de acuerdo al cronograma de actividades.

## **ESPECIFICACIONES DEL CARGO**

### **REQUISITOS Y EXPERIENCIA**

- Títulos: Licenciado en ciencias de la educación, especialidad Inglés.
- Experiencia en docencia mínima 3 años.
- Puede ser personal militar o civil.

### **HABILIDADES Y DEZTREZAS**

- Operar y Manejar de una manera eficiente y eficaz:
  - Listenning
  - Speakin
  - Reading
  - Writing

### **RELACIONES INTERNAS**

Internamente el personal Docente del Centro de Idiomas esta relacionado con:

- Todo el personal que trabaja en esta sección tales como el personal administrativo, personal de alumnos, Director, Supervisor, Secretaria.
- Y con los demás profesores que dictan o imparten sus conocimientos a alumnos de las diferentes carreras.

## **RELACIONES EXTERNAS**

- El personal de otras dependencias vecinas al ITSA, con singular características. De docentes en Esuelas, Colegios e Institutos.

### **3.7. NIVEL HABILITANTE**

#### **3.7.1. DE LA SECRETARIA DEL CENTRO DE IDIOMAS**

### **JERARQUIZACIÓN**

La Secretaria del Centro de Idiomas depende administrativamente y académicamente del Director del Centro de Idiomas la cual a su vez depende del Vicerrectorado Académico, para el cumplimiento de la misión y objetivos, realizará coordinaciones con las dependencias que sean necesarias.

### **OBJETIVO**

Ofrecer un servicio de secretariado ejecutivo de calidad, mediante el desarrollo de las actividades correspondientes con eficiencia y oportunidad.

## **FUNCIONES**

- “Ser responsable de tramitar la documentación que llegue y salga del Centro de Idiomas y llevar un registro de la misma.
- Llevar los libros, registros y formularios y responsabilizarse de la inviolabilidad de los mismos.
- Organizar y mantener actualizado la estadística y archivos del Centro de Idiomas.
- Llevar al día las actas de reuniones del Centro.
- Recopilar y conservar debidamente las hojas de calificaciones entregadas por los profesores, así como los instrumentos legales que respalden el quehacer educativo, como leyes, reglamentos, resoluciones, etc.
- Desempeñar sus funciones con la debida responsabilidad, efectividad, cortesía y diligencia.
- Cumplir las comisiones emanadas por las Autoridades del Instituto.<sup>20</sup>

---

<sup>20</sup> Archivo Centro de Idiomas Regulación No.001- AP-m2-c-0-2003

## **RESPONSABILIDADES**

- La secretaria es responsable de mantener al día todo registro que ingresa al Centro para sus diferentes necesidades.

## **ESPECIFICACIONES DEL CARGO**

### **a) REQUISITOS Y EXPERIENCIA**

- Título profesional en Licenciatura en Secretariado.
- Personal militar o civil
- Experiencia mínima 2 años en labores de Secretariado
- Haber aprobado satisfactoriamente curso de Archivos.

## **HABILIDADES Y DESTREZAS**

- Operar y Manejar Equipos y Paquetes Informáticos, como Word, Excel, PowerPoint, etc.
- Haber aprobado el curso de Relaciones Humanas.

## **RELACIONES INTERNAS**

Internamente la Secretaria del Centro de Idiomas esta relacionado con:

- El Director, y todo el personal que trabaja en esta sección tales como el personal administrativo, personal docente y personal de alumnos.

- Secretaria General y las secretarías de los departamentos de carreras pero más directamente con la Secretaría del Vicerrector Académico.

## **RELACIONES EXTERNAS**

Externamente esta relacionada con:

- El personal de otras dependencias vecinas al ITSA, con similares características. De Secretariado, Escuelas, Colegios e Institutos.

## **3.8. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

### **INTRODUCCIÓN**

Una vez culminado con el desarrollo del manual de funciones del Centro de Idiomas, a continuación se desarrollará el manual de procedimientos, el cual detallará de una manera clara los procedimientos administrativos, que son operaciones ordenadas en secuencia lógica, que precisa en forma sistemática la realización de un determinado trabajo de rutina.

A este concepto que se deduce del manejo, se suma la consideración de que la persona, es el principio y fin de todas las actividades, para destacar la vital

importancia de su labor, deba ser eficiente y eficaz. Con estas consideraciones el presente trabajo, se ha diseñado en forma clara y sencilla, la conceptualización de los procesos y las tareas correspondientes, para ser aplicadas en el Centro de Idiomas como inicio de un proceso dinámico que ayude a los responsables directos en las labores diarias y logren cumplir sus actividades asignadas.

## **OBJETIVO**

Proponer procedimientos, que guíen los pasos ordenadamente, la secuencia, que se deberá seguir para realizar eficientemente el cumplimiento de determinada actividad, realizado por cada uno del personal responsable dentro del Centro de Idiomas.

## **ALCANCE**

Este manual involucra a todo el personal que de forma directa o indirecta interviene en las labores diarias del cumplimiento de las tareas en el desarrollo de las actividades del Centro de Idiomas.

Enfocalizado el manual a optimizar, facilitar y respaldar los procedimientos actuales, los mismos que deberán ser aplicados de acuerdo a las normas vigentes y necesarias a las labores correspondientes al Centro de Idiomas.

## **IMPLEMENTACIÓN**

Este manual se implementará, una vez que se presente el respectivo informe por parte del Director del Centro de Idiomas al Rector del I.T.S.A, para que emita su aprobación y señale la fecha desde la cual entrará en vigencia.

## **ACTUALIZACIÓN**

Una vez aprobado y difundido el manual, podrá el personal que consta en el Alcance, realizar las sugerencias que surjan de su elaboración, a fin de proceder a la actualización que permita a este documento estar acorde con la dinámica laboral.

### **3.8.1. PROCEDIMIENTOS PARA EL DESARROLLO DE LOS TRÁMITES EN EL CENTRO DE IDIOMAS**

#### **a) OBJETIVO**

Describir la secuencia lógica y cronológica de los distintos trámites o actividades concatenadas, señalando quien, cómo, cuándo, dónde, y para qué ha de realizarse.

#### **b) ÁREAS QUE INTERVIENEN**

- Centro de Idiomas.

#### **c) PERSONAL QUE INTERVIENE**



- Director.
- Supervisor.
- Secretaria.
- Personal Interesado.


#### **d) DOCUMENTOS**

- Oficios.
- Memos.
- Informes.
- Certificados

#### **e) POLÍTICAS**

- Todo trámite que ingrese a la Secretaria del Centro de Idiomas se lo deberá tramitar con la mayor rapidez y eficiencia del caso.
- Toda documentación que se ha dado trámite en el Centro de Idiomas deberá ser legalizada, verificada y archivada.
- Todo documento que se ha dado trámite debe ser ejecutado.

**f) DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>TRÁMITE DE DOCUMENTACIÓN</b>		
	<b>ELABORADO:</b> Juan Chimbo	<b>APROBADO:</b> Ing. Vásquez Galo	
	<b>Fecha:</b> Abril/2005	<b>Cuadro No. 3.1</b>	
<b>RESPONSABLE</b>		<b>ACTIVIDAD</b>	
Interesado		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Presenta la documentación para su respectivo trámite.</li> </ul>	
Secretaria		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Recepción del documento.</li> </ul>	
Supervisor		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sumilla todo el documento y trámite.</li> </ul>	

Director	➤ Revisa, analiza y sumilla el documento para su respectiva firma de legalización.
Secretaria	➤ Da trámite y se encarga de archivarlo
Interesado	➤ Recibe el trámite y el documento original.
Capitulo: III	Pág. 75
Fecha de revisión:	número de revisión:

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
**FLUJOGRAMA DE TRÁMITE DE DOCUMENTOS EN EL CENTRO DE IDIOMAS**

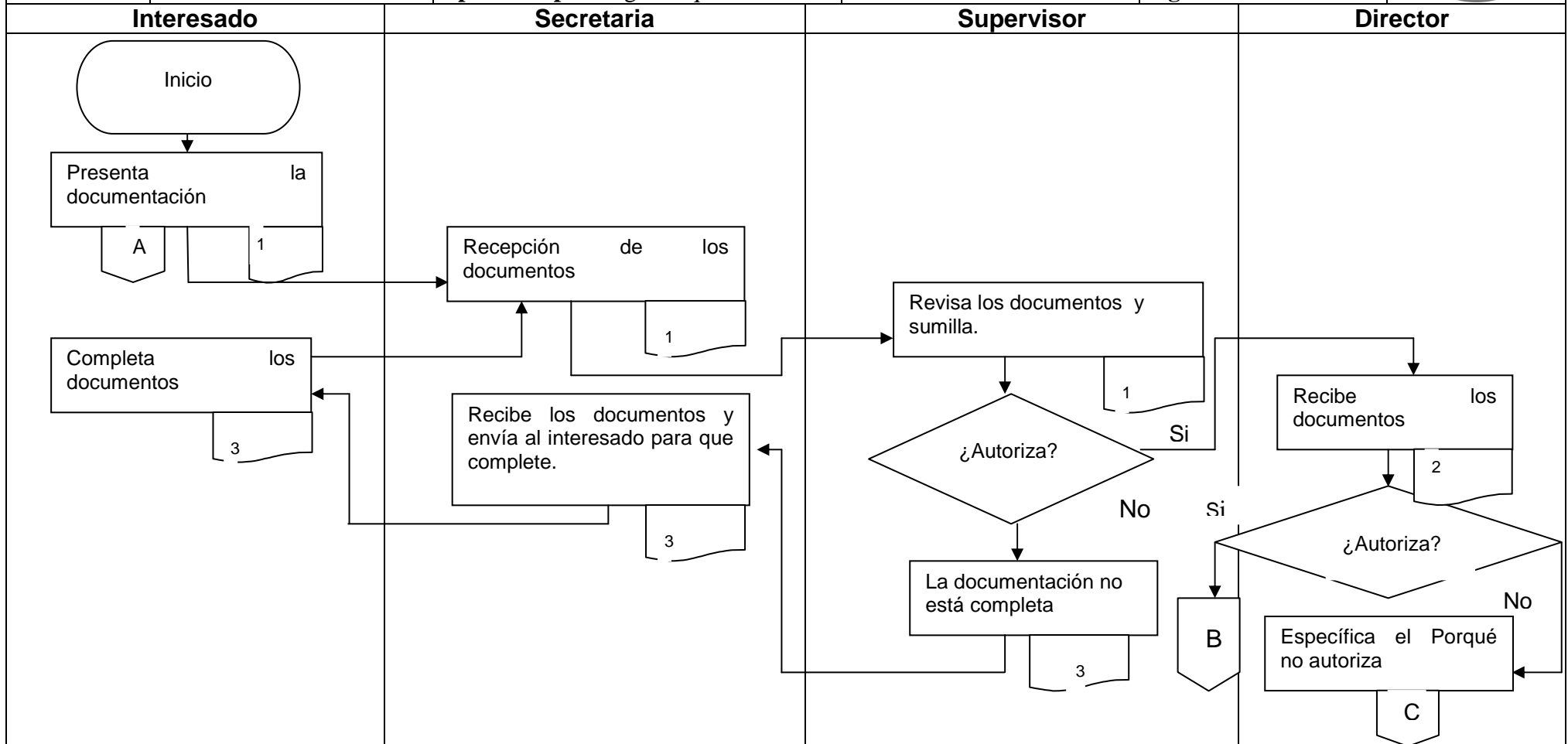


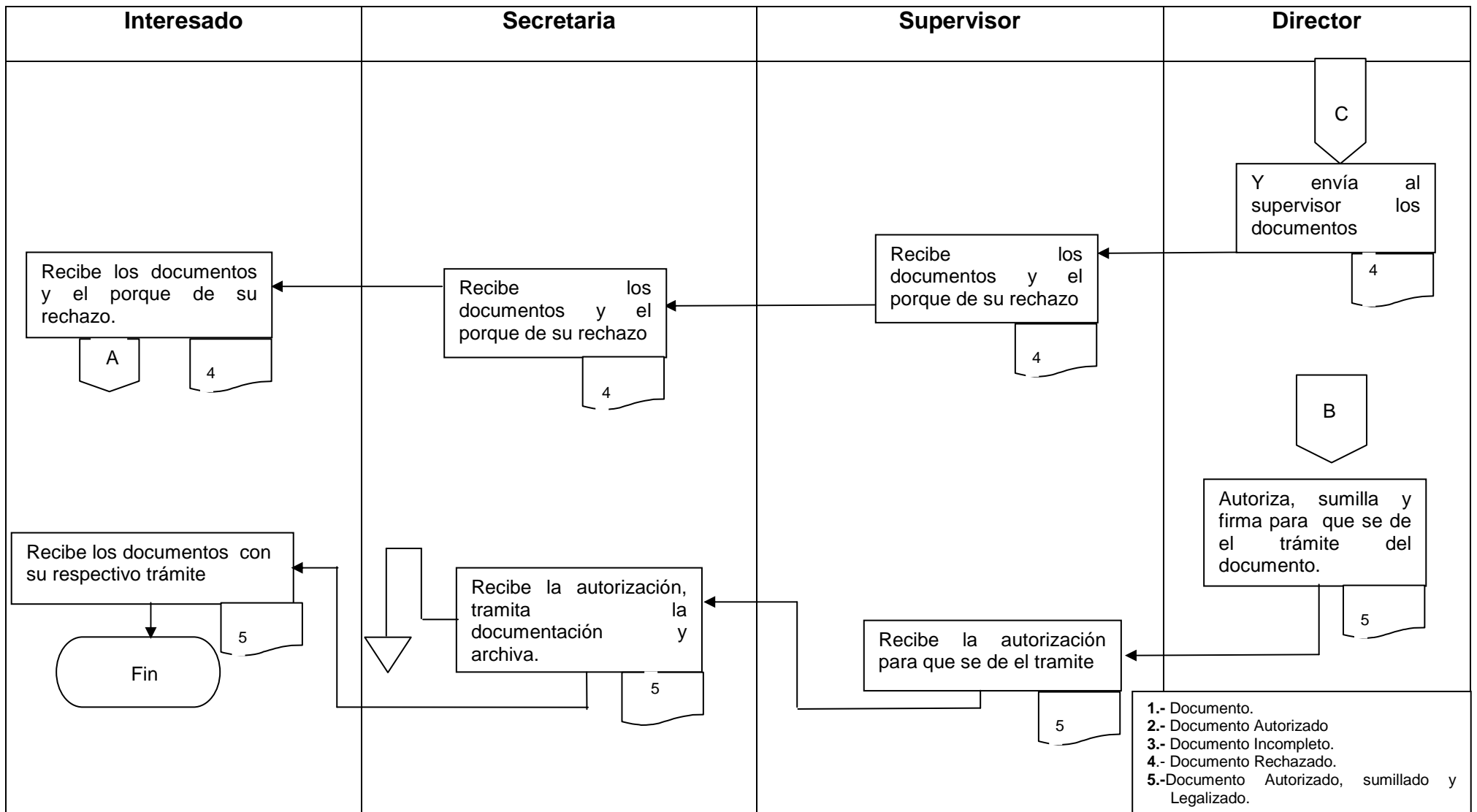
Elaborado: Chimbo Juan

Aprobado por: Ing. Vásquez Galo


Fecha: Abril/2005

Figura No. 3.3





### 3.8.1.1. DESCRIPCIÓN DE FORMATOS



**FUERZA AÉREA ECUATORIANA  
INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR AERONÁUTICO  
CENTRO DE IDIOMAS**

**Asunto:**

**Oficio No.**

**Fecha:**

**Lugar:**

FORMA-FAE 10-10

**Figura No.3.4 Oficio**

FUENTE: ARCHIVO CENTRO DE IDIOMAS

### **3.8.1.1.1. INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL OFICIO**

Es un Documento escrito relacionado con asuntos públicos o privados con el carácter de oficial, que permite la intercomunicación entre superiores y subordinados o viceversa.

El oficio adopta la modalidad de circular, cuando un mismo asunto tiene el propósito de comunicar a varios organismos.

El oficio será elaborado en papel bond, utilizando el formato A4.

Cuando se elabora el oficio se deberá tener 3 copias, la una será enviada a la dependencia que pretendemos que llegue el oficio, la segunda se quedará con el Director del Centro de Idiomas y la tercera a secretaria que lo archive.

#### **a) Encabezamiento**

##### **1) Slogan**

El Ecuador ha sido, es y será País Amazónico". Impreso en el bloque superior izquierdo del documento.

- |    |                  |          |
|----|------------------|----------|
| a) | Fuente           | Garamond |
| b) | Estilo de fuente | Negrita  |
| c) | Tamaño           | 10       |

## **2) Escudo**

Se utilizará el Escudo del Ecuador para el Ministerio de Defensa y para el Comando Conjunto y los Comandos Generales de Fuerza el correspondiente.

- a) Centrado (blanco y negro).
- b) Dimensiones: 1,52 cm. x 1,47 cm.

## **3) Nombre de la Institución**

En el centro del documento

- a) Fuente                      Garamond
- b) Estilo de fuente        Negrita
- c) Tamaño                    16

## **4) Secuencial numérico**

La palabra "Oficio" y la secuencia numérica irán en el bloque superior izquierdo del encabezamiento. La secuencia numérica comprende seis dígitos los dos primeros corresponden al año y los cuatro restantes al orden.

- 5)** Se anotarán el lugar y fecha de elaboración del documento.
- 6)** Grado o título profesional, anteponiendo la palabra Señor.
- 7)** Nombres y apellidos del destinatario.
- 8)** Función o cargo del destinatario con negrillas y mayúsculas.
- 9)** Destino.



**10)** Asunto, descripción sucinta del tema, máximo cuatro palabras.

**11)** Frase de cortesía

**b) Texto**

Su redacción será amplia, clara, concisa y con cortesía, evitando en lo posible el uso de abreviaturas.

**c) Cierre**

**1)** Frase oficial.

**2)** Pie de firma de la autoridad que legaliza, en el bloque izquierdo inferior del documento.

**3)** Firma y rúbrica.

**4)** Se hará constar las siglas identificadoras del organismo en donde se archiva la copia del documento; además se deberá indicar si se adjunta anexos.

**5)** Iniciales identificadores en orden de precedencia jerárquica.

**6)** Pie de página

Se anotará el correo electrónico, la dirección y número de teléfono del lugar de donde se envía el documento.

“ El Ecuador ha sido, es y será  
País Amazónico”



**FUERZA AÉREA ECUATORIANA  
INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR AERONÁUTICO  
MEMORÁNDO  
CENTRO DE IDIOMAS**

No.

**PARA:**

**DE:**

**ASUNTO:**

**EN:**

VR / SGV.

**DISTRIBUCIÓN:**

c. c. : Archivo

**Figura No.3.5 Memo**

FUENTE: ARCHIVO CENTRO DE IDIOMAS

### **3.8.1.1.2. INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL MEMORÁNDUM**

Es un documento de breve contenido que se utiliza para impartir disposiciones; requerir informes, adquisición de abastecimientos, pago de viáticos, etc., y de inmediato cumplimiento.

Este documento se emplea para dirigirse única y exclusivamente del superior jerárquico al subordinado.

El memorando adopta la modalidad de circular, cuando una misma disposición tiene el propósito de comunicar un asunto a varias personas u organismos.

El memorando será elaborado en papel bond.

Se deberá realizar 3 copias del memo.

La primera deberá ser enviada a la persona o entidad que se necesita que llegue la información.

La segunda deberá ser enviada al Director del Centro.

Y la tercera copia deberá ser enviada a la secretaria para su respectivo archivo.

#### **a) Encabezamiento**

##### **1) Slogan**

"El Ecuador ha sido, es y será País Amazónico" Impreso en el bloque superior izquierdo del documento

- |                     |          |
|---------------------|----------|
| a) Fuente           | Garamond |
| b) Estilo de Fuente | Negrita  |
| c) Tamaño           | 8        |

## **2) Escudo**

Se utilizará el Escudo del Ecuador para el Ministerio de Defensa y para el Comando Conjunto.

- a) Centrado (blanco y negro).
- b) Dimensiones: 1,52 cm. x 1,47 cm.

## **3) Nombre de la institución**

En el centro del documento

- a) Fuente
  - b) Estilo de fuente
  - c) Tamaño
- ## **4) Secuencia numérico**

La palabra MEMORÁNDUM y la secuencia numérica irán en el centro del documento.

La secuencia numérica comprende seis dígitos: los dos primeros corresponden al año y los cuatro restantes al orden secuencial del documento emitido por la oficina; y a continuación las siglas identificadores del organismo emisor.

**5)** Se anotará el lugar y fecha de elaboración del documento.

**6) PARA:** Grado, nombres y función del destinatario.

**7) DE:** Grado, nombres y función del remitente.

**8) Asunto,** en forma sucinta.

## **b) Texto**

Su redacción será clara y concisa; es decir, precisa en la disposición impartida.

## **c) Cierre**

**1)** Frase oficial.

**2)** Pie de firma de la autoridad que legaliza, en el bloque izquierdo inferior del documento.

**3)** Firma y rúbrica.

**4)** Se hará constar las siglas identificadoras del organismo en donde se archiva la copia del documento; además se deberá indicar si se adjuntan anexos.

**5)** Iniciales identificadores en orden de precedencia.

**FUERZA AÉREA ECUATORIANA**

**INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR  
AERONÁUTICO  
CENTRO DE IDIOMAS**

**Asunto: Inf.**

**Fecha:**

**Lugar:**

**Oficio:**

**Sr.**

**Presente.-**

VR / SGV.

**DISTRIBUCIÓN:**

c.c.: Archivo

**Figura No.3.6 Informe**

**FUENTE:** ARCHIVO CENTRO DE IDIOMAS

### **3.8.1.1.3. INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL INFORME**

Comunicación veraz y concreta que proporciona datos precisos sobre una actividad o acontecimiento.

#### **a. Normas para la redacción de un informe**

- 1) Saber previamente sobre lo que se va a informar y si es posible indicar la finalidad que se persigue.
- 2) Recopilar todos los elementos de juicio que se puedan reunir.
- 3) Ordenar con lógica la información encontrada.
- 4) Ser objetivo, apoyándose en datos y hechos posibles de constatar, evitando la subjetividad.
- 5) Ser breves, claros y precisos.

#### **b. Encabezamiento**

En la parte superior de la hoja, irá con letras mayúsculas y negrillas el grado, nombres, apellidos y función de la persona que presenta el informe; al igual los datos de la autoridad superior que lo recibe y el motivo, en forma sucinta.

Se deberá realizar 2 copias:

- La primera deberá ser enviada a la persona a quien se eleva el informe.
- Y la segunda a secretaria para que sea archivado.

## **c. Texto**

### **1) Antecedentes**

Se describirán de una forma breve las causas o situaciones, haciendo referencia al documento o motivo que da lugar a la elaboración del informe.

### **2) Análisis**

Es la parte esencial del informe; aquí se describen las diferentes causas que originaron los hechos; además se detalla las personas que han intervenido en el asunto a tratar y se analizan las circunstancias.

### **3) Conclusiones**

Son determinaciones adoptadas luego de realizado el análisis, de tipo firme, como también demostrativa de un hecho.



### **3.8.2. PROCEDIMIENTOS PARA EL DESARROLLO DE REGISTROS DE NOTAS EN EL CENTRO DE IDIOMAS**

#### **a) OBJETIVO**

El objetivo primordial por el cual se realiza el proceso de registro de notas es para conocer la situación y avance académico del alumno.

#### **b) ÁREAS QUE INTERVIENEN**

- Centro de Idiomas.

#### **c) PERSONAL QUE INTERVIENE**

- Secretaria
- Personal docente
- Alumnos

#### **d) DOCUMENTOS QUE INTERVIENEN**

- Registro de notas.

### **e) POLÍTICAS**

- Las entregas de notas se deberán realizarse en las fechas estipuladas por las autoridades del Centro de Idiomas.
  
- Los Docentes que no entreguen las notas en la fecha establecida serán sancionados.
  
- Para el registro de notas se debe utilizar los formatos establecidos por el Centro de Idiomas.

c) DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>REGISTRO DE NOTAS</b>		
	<b>ELABORADO:</b> Juan Chimbo	<b>APROBADO:</b> Ing. Vásquez Galo	
	<b>Fecha:</b> Abril/2005	<b>Cuadro No. 3.2</b>	
<b>RESPONSABLE</b>		<b>ACTIVIDAD</b>	
Director		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Establece la fecha de entrega de notas.</li> </ul>	
Supervisor		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Comunica y controla que se realicen las entregas de notas en las fechas establecidas.</li> </ul>	
Profesor		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Entrega las calificaciones de los alumnos.</li> </ul>	
Secretaria		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Registra las calificaciones y publica</li> </ul>	
Alumnos		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se acercan al Centro de Idiomas para conocer las calificaciones finales.</li> </ul>	
Capítulo: III	Pág. 91	Fecha de revisión:	número de revisión:

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
**FLUJOGRAMA DE REGISTRO DE NOTAS EN EL CENTRO DE IDIOMAS**

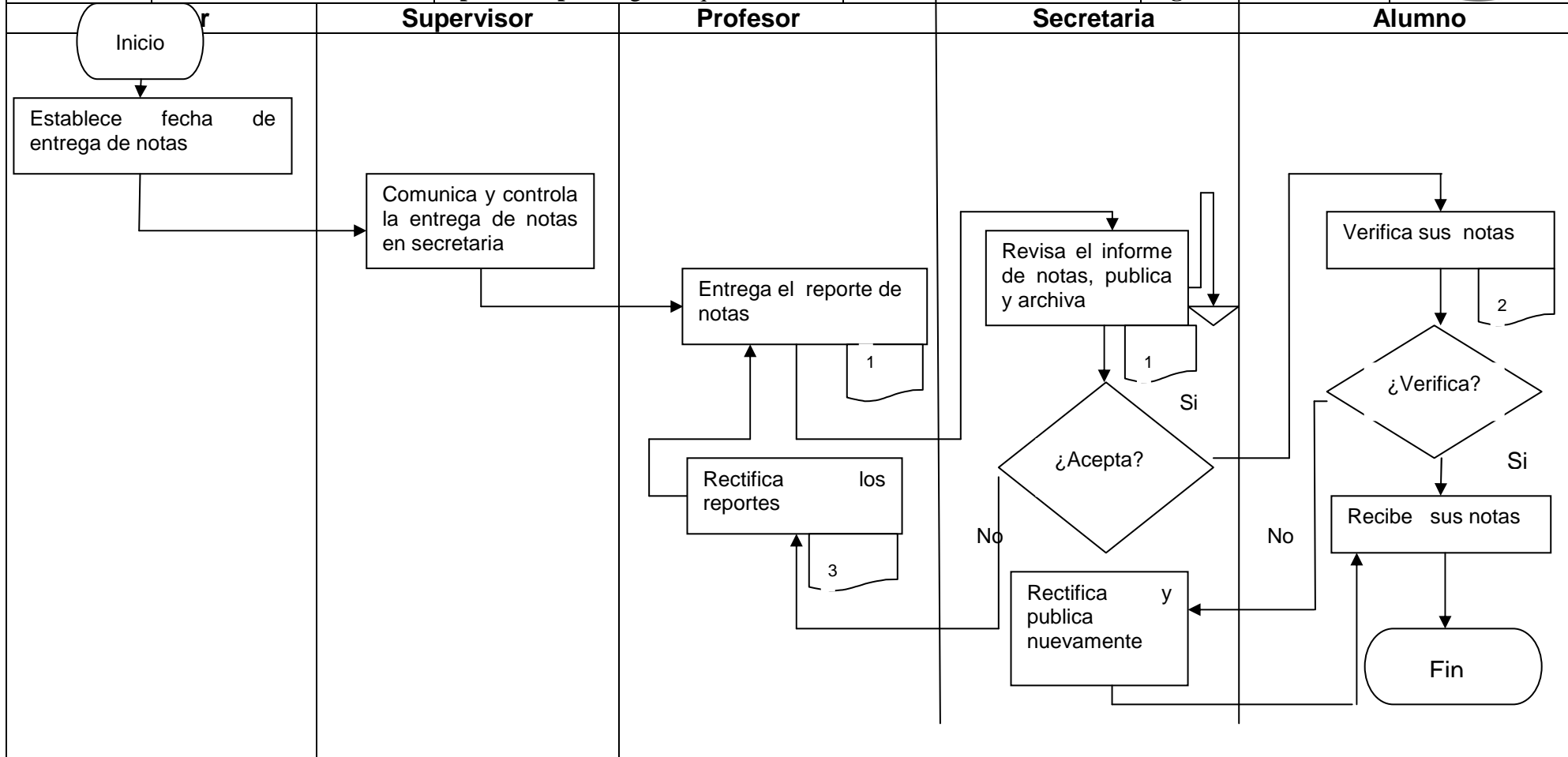


**Elaborado:** Chimbo Juan

**Aprobado por:** Ing. Vásquez Galo

**Fecha:** Abril/2005

**Figura No.** 3.7



- 1.- Informe de notas
- 2.- Informe de Notas Modificado.
- 3.- Reporte de Notas Aceptado.



### 3.8.2.2. INSTRUCTIVO DE LLENADO DE REGISTRO DE NOTAS

El registro de notas se lo realizará en este formato en el cual se anotara los siguientes datos y la manera de cómo llenarlo:

- Identidad de la materia.- Nombre de la materia.
- Nombre del profesor.- Se escribe el nombre del profesor.
- Nivel.- El nivel al que pertenece.
- Desde- hasta.- Desde que se da inicio el trimestre hasta que ha finalizado.
- Horas.- El número de horas que abarco el trimestre.
- Identidad del alumno.- Se registrará el número de la cedula de identidad.
- Apellidos y nombres
- Primer parcial.- Se registrará la nota final que alcanzo el alumno al final del primer parcial.
- Segundo parcial.- Se registrará la nota final que alcanzo el alumno al final del segundo parcial.
- Total.- Se registrara la sumatoria total del primero y segundo parcial.
- Examen supletorio.- Si el alumno no reunió la nota necesaria deberá tomarle un examen supletorio, sumando las dos notas de los parciales y obteniendo un equivalente de la nota 7.
- Faltas.- Estas faltas pueden ser:
  - Justificadas.- Deberá presentar la debida justificación por el cual falto.
  - Injustificadas.- cuando no presenta ninguna tipo de justificación.
- Firma del profesor.- una vez asentada la nota deberá firmar para su legalización.

- Fecha de entrega de notas.- se registra la fecha en la que el profesor entrega las notas.

### **3.8.3. PROCEDIMIENTOS PARA EL DESARROLLO DE MATRÍCULAS EN EL CENTRO DE IDIOMAS**

#### **a) OBJETIVO**

El objetivo primordial por el cual se realiza el proceso de matrícula es para determinar con exactitud el número de alumnos matriculados en el Centro de Idiomas.

#### **b) ÁREAS QUE INTERVIENEN**

- Secretaria del Centro de Idiomas.
- Banco.
- Pagaduría del ITSA.

#### **c) PERSONAL QUE INTERVIENE**

- Secretaria.
- Alumnos.
- Cajera
- Secretaria de pagaduría

#### **d) DOCUMENTOS QUE INTERVIENEN**

- Factura
- Hoja de Datos

#### **e) POLÍTICAS**

- Los pagos de la matrícula podrán realizarse mensualmente.
- Una vez legalizado la matricula el estudiante podrá asistir a clases.
- Pasado la fecha de matrículas ordinarias, se cobrará un porcentaje adicional en las matriculas extraordinarias (10%)
- Los pagos lo puede realizar al contado.
- Los pagos podrá realizar directamente en la cuenta del ITSA.



## f) DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>MATRÍCULAS</b>		
	<b>ELABORADO:</b> Juan Chimbo	<b>APROBADO:</b> Ing. Vásquez Galo	
	<b>Fecha:</b> Abril/2005	<b>Cuadro No.</b> 3.4	
<b>RESPONSABLE</b>		<b>ACTIVIDAD</b>	
Interesado		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se presenta en secretaria para respectivos trámites de matrículas.</li> </ul>	
Secretaria		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Entrega la hoja de datos personales, e informa que la cancelación del costo de la matrícula lo puede realizar en el banco o en pagaduría del ITSA.</li> </ul>	
Banco		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Entrega un certificado de la cancelación de la matrículas</li> </ul>	
Pagaduría ITSA		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Pagaduría recibe el certificado, y si el pago lo realiza en efectivo, factura y envía adjuntado con la hoja de datos y envía a secretaria.</li> </ul>	
Secretaria		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Recibe los documentos y legaliza la matrícula y entrega los libros para el inicio de clases.</li> </ul>	
Capítulo: III	Pág. 97	Fecha de revisión:	número de revisión:

**FUENTE:** INVESTIGACIÓN DE CAMPO



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
**FLUJOGRAMA DE MATRÍCULAS EN EL CENTRO DE IDIOMAS**

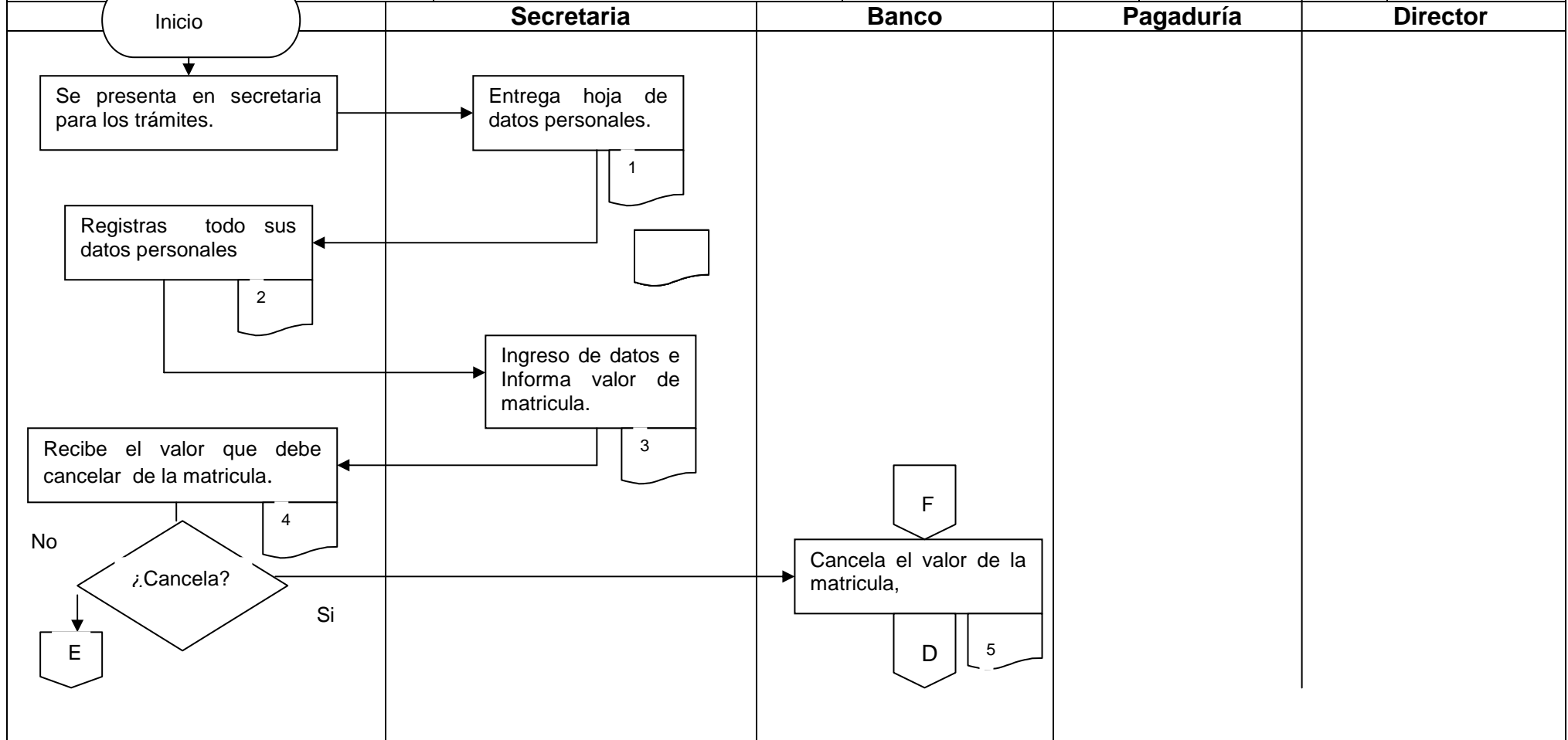


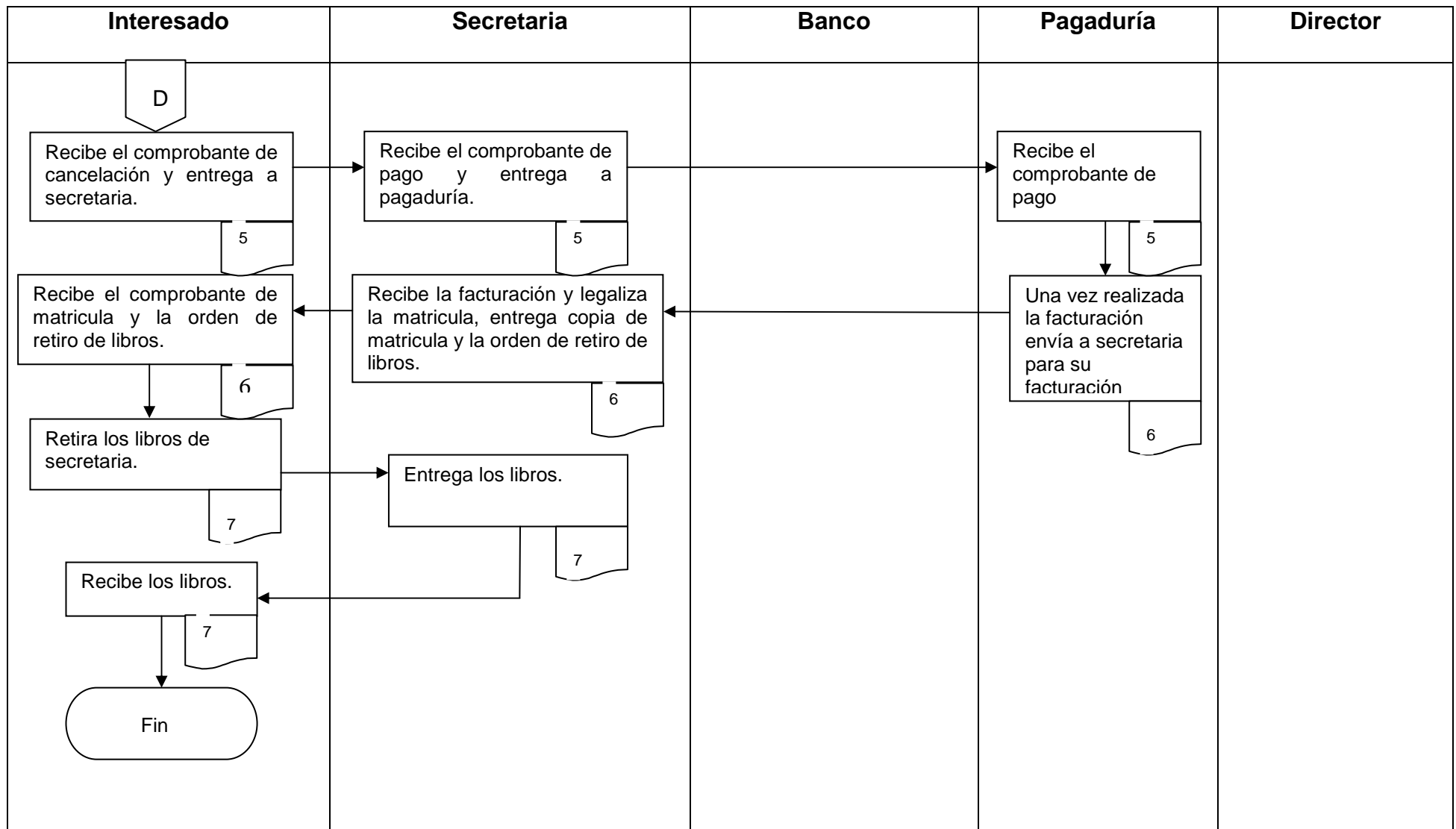
Chimbo Juan

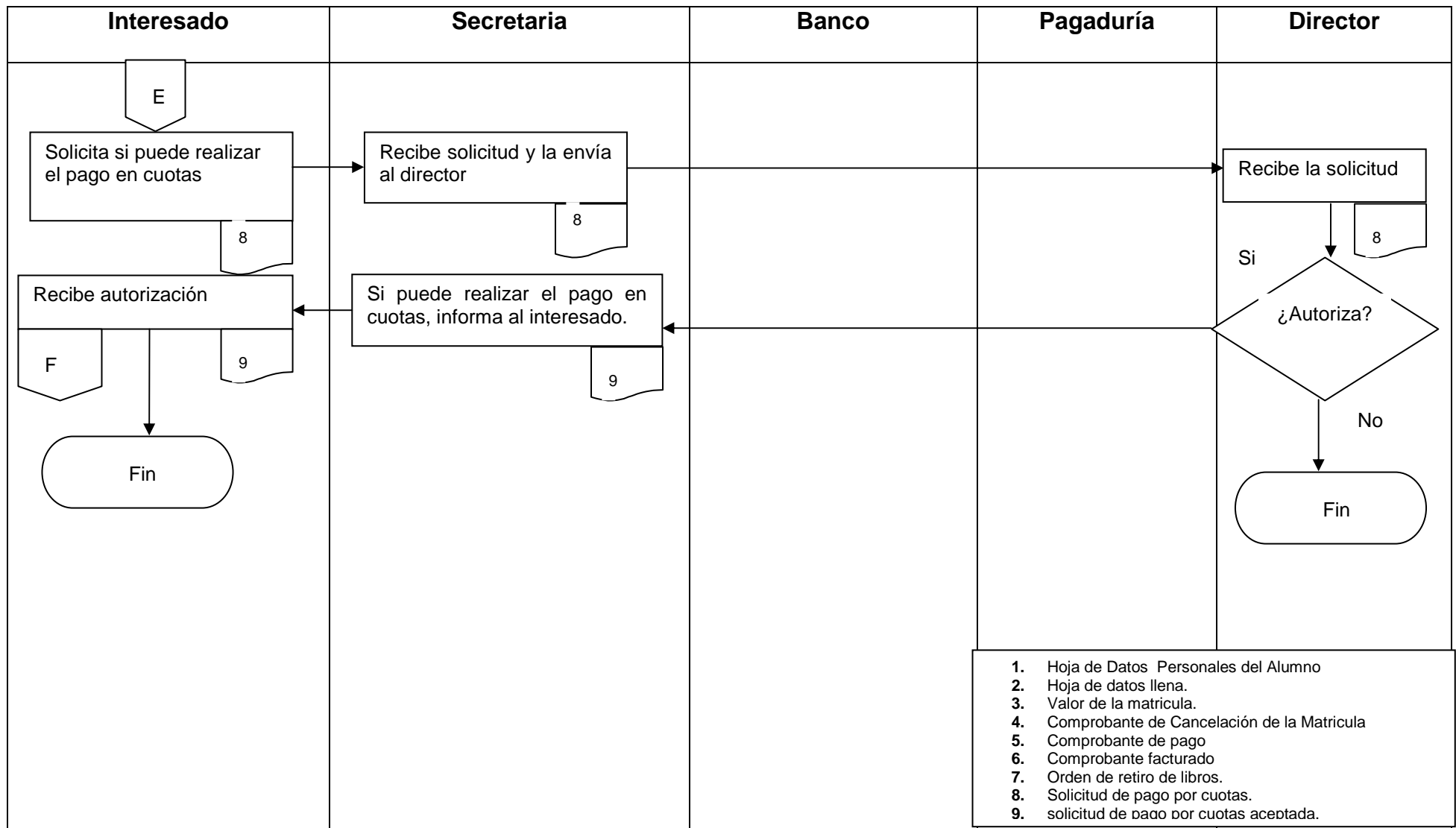
Aprobado por: Ing. Vásquez Galo

Fecha: Abril/2005

Figura No. 3.8








### 3.8.3.1. DESCRIPCIÓN DE FORMATOS

**Tabla No. 3.1 Factura**

		<b>INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR AERONÁUTICO</b>	
		RUC. 0591706393001	Factura No. : 0000003947
		ID DEL ALUMNO	CLIENTE :
		Cédula:            NIVEL:	Matricula:
CARRERA:		FORMA DE PAGO:	No.
PAGOS:			
TIPO ALUMNO:	MATRÍCULA EXTRAORDINARIA:		% DESCUENTO:
PERÍODO:			

CÓDIGO	CANTIDA	Descripción	V. Unitario	V.
		EXTRACÜRRICULARES		
		INTERNET		
		<b>CARNET ESTUDIANTIL</b>		
		MANTTO ÑNFRAESTRUCTURA DEP.		
		TASA ADMINISTRATIVA		
		CRED .ACAD CRD. ME-AVTM.		
			<b>SUMA:</b>	
		PAGOS	VALOR	
		PRIMER PAGO		Beca:
		SEGUNDO PAGO		Descuento
		TERCER PAGO		Subtotal:
			SALDO	Total

**COLECTURIA I.T.S.A**

Dirección calle Javier Espinosa 3-47 y Av. Amazonas Latacunga Ecuador Telf. 032-813622/813623

FUENTE: PAGADURIA ITSA

### **3.8.3.2. INSTRUCTIVO DE LLENADO DE LAS FACTURAS**

Las facturas son documentos que sirven como respaldo cuando se ha realizado una transacción, en la cual se registra la cantidad total que se ha cancelado

En las facturas existe un código, cantidad, descripción, valor unitario y el valor total, el número de pagos. Etc.

Se enviará al Centro de Idiomas para su confirmación de la cancelación del total de la matrícula una copia para pagaduría, una para el alumno y la última archivo de Centro de Idiomas.

**Cuadro No. 3.5 Hoja de Datos**

<b>CENTRO DE IDIOMAS</b>				
<b>HOJA PERSONAL DE ALUMNOS</b>				
<b><u>DATOS PERSONALES</u></b>				
APELLIDOS.....				
NOMBRES.....				
NÚMERO DE CEDULA.....				
DIRECCIÓN.....				
NÚMERO TELEFÓNICO.....				
<b><u>OTRA INFORMACIÓN</u></b>				
ALUMNO.....				
FECHA DE NACIMIENTO.....				
TIPO DE SANGRE.....				
FECHA DE INGRESO.....				
<b>REPORTE ACADÉMICO</b>				
NIVEL	HORARIO Y FECHA	PROFESOR	PROMEDIO	OBSERVACIÓN

FUENTE: ARCHIVO CENTRO DE IDIOMAS

### **3.8.3.3. INSTRUCTIVO DE LLENADO DE LA HOJA DE DATOS PERSONALES**

En la hoja de datos personales del alumno se registrará toda la información que sea necesaria; a continuación se detalla los siguientes datos más importantes.

- Apellidos
- Nombres
- Número de Cedula
- Dirección
- Número telefónico
- Que tipo de alumno, civil o militar
- Fecha de nacimiento
- Tipo de sangre
- Fecha de ingreso

Y en la parte inferior viene una tabla en la cual se detallará el reporte académico que contiene lo siguiente:

- Nivel
- Horario y fecha
- Profesor
- Promedio
- Observaciones

El original se queda en secretaria del Centro de Idiomas para su archivo.



### **3.8.4. PROCEDIMIENTOS PARA EL DESARROLLO DE ENTREGA DE CERTIFICADOS EN EL CENTRO DE IDIOMAS**

#### **a) OBJETIVO**

El objetivo primordial por el cual se realiza el proceso de entrega de certificados es para conocer de forma clara y precisa el número de alumnos que obtuvieron la suficiencia en el Idioma Inglés para su respectiva confección.

#### **b) ÁREAS QUE INTERVIENEN**

- Centro de Idiomas.
- Centro de Ayuda de Material Didáctico (CEMADI)
- Secretaria General
- Rectorado

#### **c) PERSONAL QUE INTERVIENE**

- Rectorado
- Secretaria de Idiomas
- Personal que trabaja en el CEMADI
- Interesado

#### **d) DOCUMENTOS QUE INTERVIENEN**

- Certificados

#### **e) POLÍTICAS**

- “Deberán culminar con éxito los cinco niveles de inglés.
- Pago del arancel para el examen de ALCPT.
- Certificado de la suficiencia en Inglés. (especie valorada)
- Aprobar el examen en ALCPT con un puntaje mínimo de 70/100.
- Aprobar la entrevista con los docentes del Centro de Idiomas con un puntaje mínimo de 7.
- Se entregarán los certificados de la Suficiencia en el Idioma Inglés a los alumnos en ceremonia.”<sup>21</sup>

---

<sup>21</sup>Archivo Centro de Idiomas Regulación No.001- AP-m2-c-0-2003

## f) DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>ENTREGA DE CERTIFICADOS</b>		
	<b>ELABORADO:</b> Juan Chimbo	<b>APROBADO:</b> Ing. Vásquez Galo	
	<b>Fecha:</b> Abril/2005	<b>Cuadro No.</b> 3.6	
<b>RESPONSABLE</b>		<b>ACTIVIDAD</b>	
Secretaria		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se encarga de elaborar la nómina de los alumnos que obtuvieron la suficiencia en el idioma inglés.</li> </ul>	
Director		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Revisa la nomina y autoriza que se envíe la nomina para su confección.</li> </ul>	
CEMADI		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Elabora y confecciona el pedido y lo envía a secretaria del centro de Idiomas, la cual registra en el libro de certificados y diplomas.</li> </ul>	
Secretaria General		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Firma los certificados de la suficiencia en el Idioma Inglés.</li> </ul>	
Rectorado		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Verifica, firma y legaliza los certificados de la suficiencia en el Idiomas Inglés.</li> </ul>	
Secretaria		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Retorna a secretaria del Centro de Idiomas, donde posteriormente son entregados en ceremonia de graduación a los alumnos que obtuvieron la Suficiencia en el Idioma Inglés.</li> </ul>	
Capítulo: III	Pág. 107	Fecha de revisión:	numero de revisión:

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

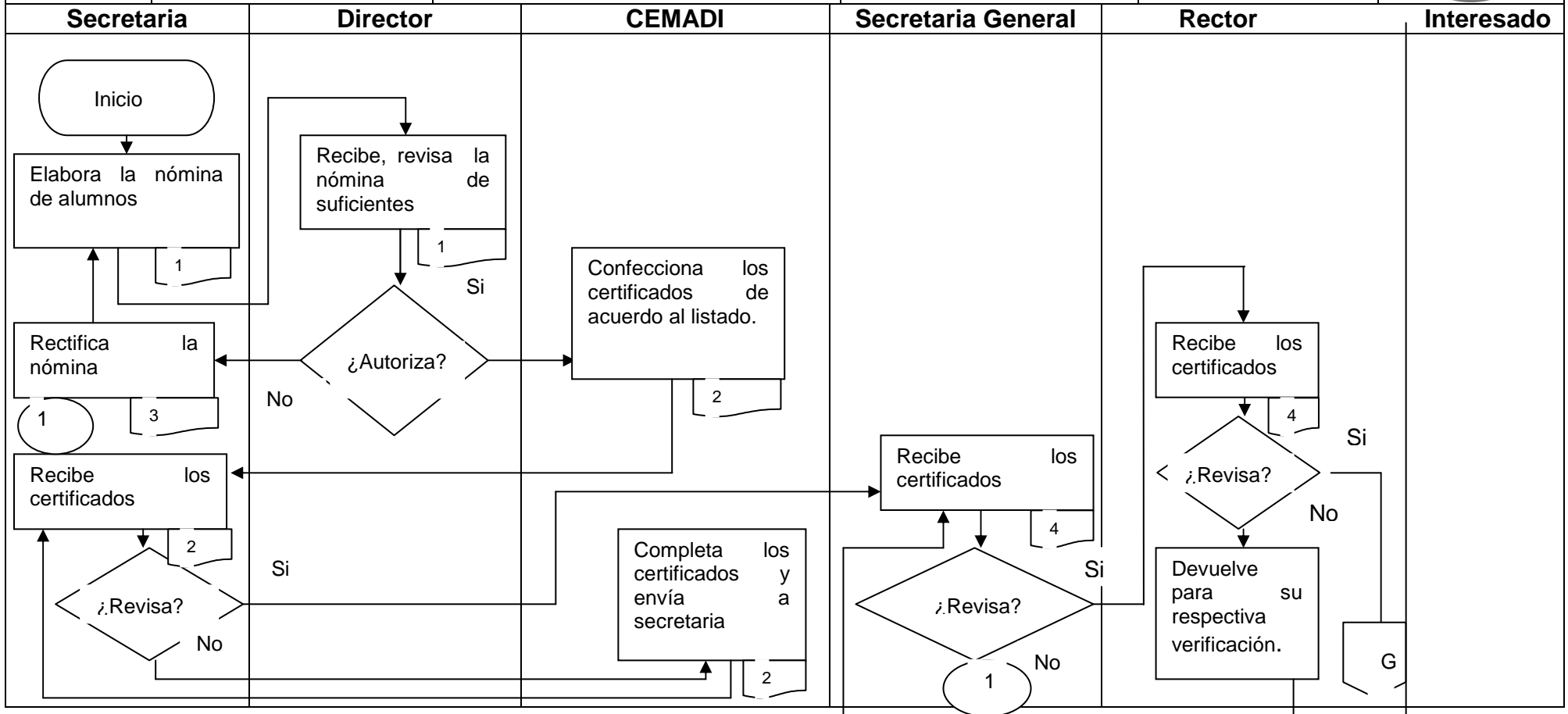
## FLUJOGRAMA DE ENTREGA DE CERTIFICADOS EN EL CENTRO DE IDIOMAS

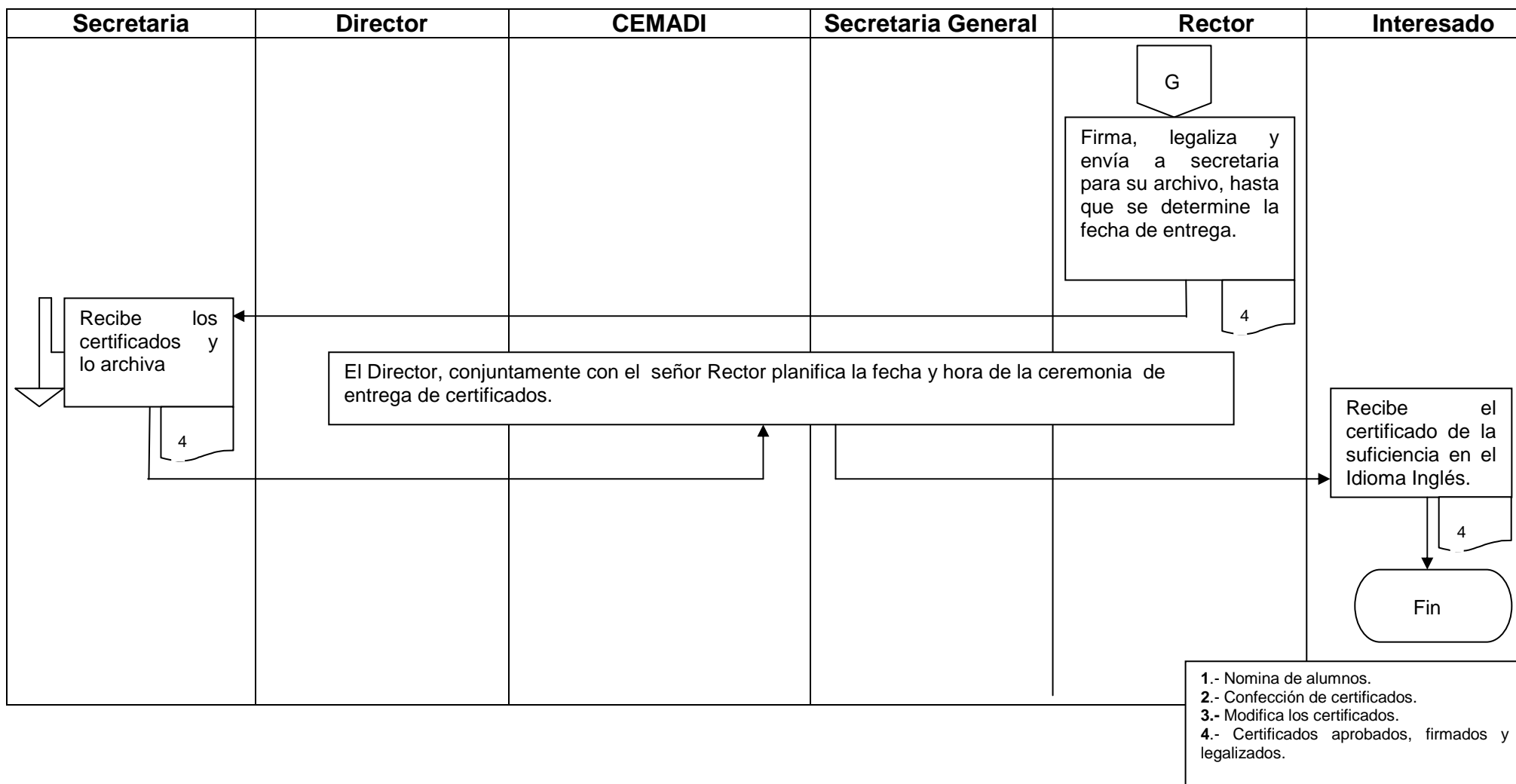
Elaborado: Chimbo Juan

Aprobado por: Ing. Vásquez Galo

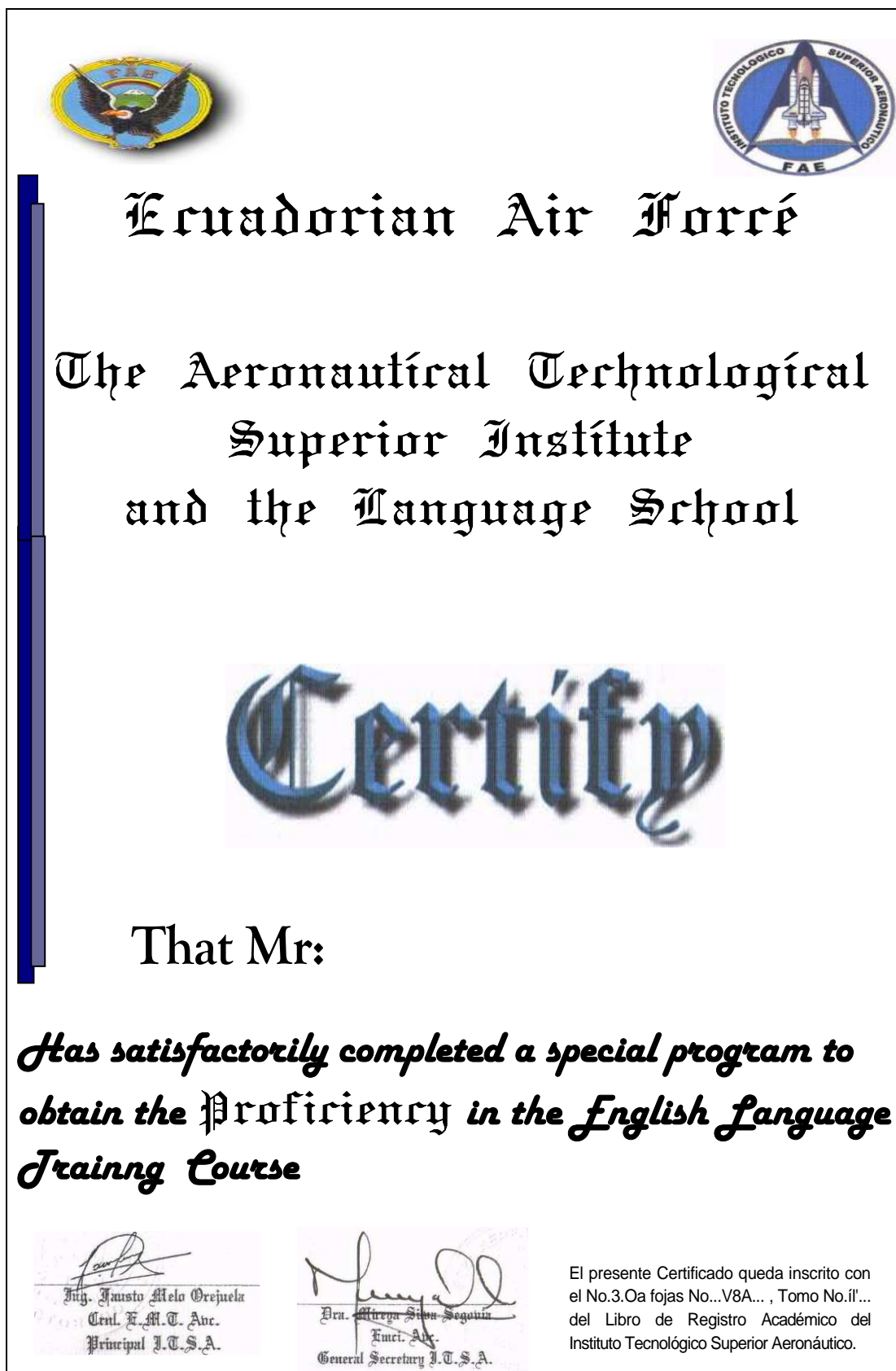
Fecha: Abril/2005

Figura No. 3.9





### 3.8.3.1. DESCRIPCIÓN DE FORMATOS



**Figura No. 3.10 Certificado en el Idioma Ingles**

FUENTE: ARCHIVOS CENTRO DE IDIOMAS

### **3.8.4.2. INSTRUCTIVO DE LLENADO DE CERTIFICADOS**

El certificado es un documento que expresa de una manera escrita la obtención de un título, aprobación de cursos, etc. El certificado constará de los siguientes datos:

- Nombre de la institución la cual proporciona el certificado.
- Certificación
- Nombre de la persona que obtuvo el título.
- Observaciones.
- Las respectivas firmas de legalización.
- Los Certificados deberán ser confeccionados el original y la copia:
- El original será entregado al interesado.
- Y la copia será enviada a secretaria para su archivo.

### **3.8.5. PROCEDIMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO DEL CENTRO DE IDIOMAS**

#### **a) OBJETIVO**

El objetivo primordial por el cual se realiza el proceso de elaboración de planes de trabajo para el Centro de Idiomas es conocer de manera específica el cronograma a desarrollarse de las actividades que se realizarán durante un periodo determinado.

#### **b) ÁREAS QUE INTERVIENEN**

- Dirección
- Vicerrectorado Académico
- Secretaria General
- Secretaria del Centro de Idiomas

#### **c) PERSONAL QUE INTERVIENE**

- Director
- Vicerrector
- Personal Docente y Administrativo
- Secretaria



#### **d) DOCUMENTOS QUE INTERVIENEN**

- Plan de trabajo.

#### **e) POLÍTICAS**

- El cronograma de plan de trabajo deberá ser presentado con antelación al Vicerrectorado Académico.
- Los planes de trabajo deberán ser presentados ya sean estos trimestrales, semestrales o anuales.
- Para la elaboración del plan de trabajo deberá intervenir todo el personal que será toma en cuenta para el desarrollo de las actividades.
- El plan de trabajo será aprobado previa reunión por parte del Director del Centro de Idiomas, Supervisor y Docente.
- Participara la Asesoría Educativa del ITSA en la reunión, como ayuda en el asesoramiento de planes de trabajo.

## f) DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>ELABORACIÓN DE PLANES DE TRABAJO</b>		
	<b>ELABORADO:</b> Juan Chimbo	<b>APROBADO:</b> Ing. Vásquez Galo	
	<b>Fecha:</b> Abril/2005	<b>Cuadro No. 3.7</b>	
<b>RESPONSABLE</b>		<b>ACTIVIDAD</b>	
Director		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Elabora el plan de trabajo, con la participación del supervisor, Docentes y Asesoría Educativa del ITSA.</li> </ul>	
Vicerrector Académico		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Revisa y aprueba el plan de trabajo que se va a cumplir en el Centro de Idiomas.</li> </ul>	
Director		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Recibe el cronograma del plan de trabajo para el desarrollo de las actividades trimestrales o anuales.</li> </ul>	
Docentes y Administrativos		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El Director da a conocer a todo el personal docente y Administrativo de las actividades que se cumplirán durante el trimestre o anualmente.</li> </ul>	
Secretaria		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Registra y archiva los documentos.</li> </ul>	
Capítulo: III	Pág. 114	Fecha de revisión:	número de revisión:

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
**FLUJOGRAMA DEL PLAN DE TRABAJO DEL CENTRO DE IDIOMAS**

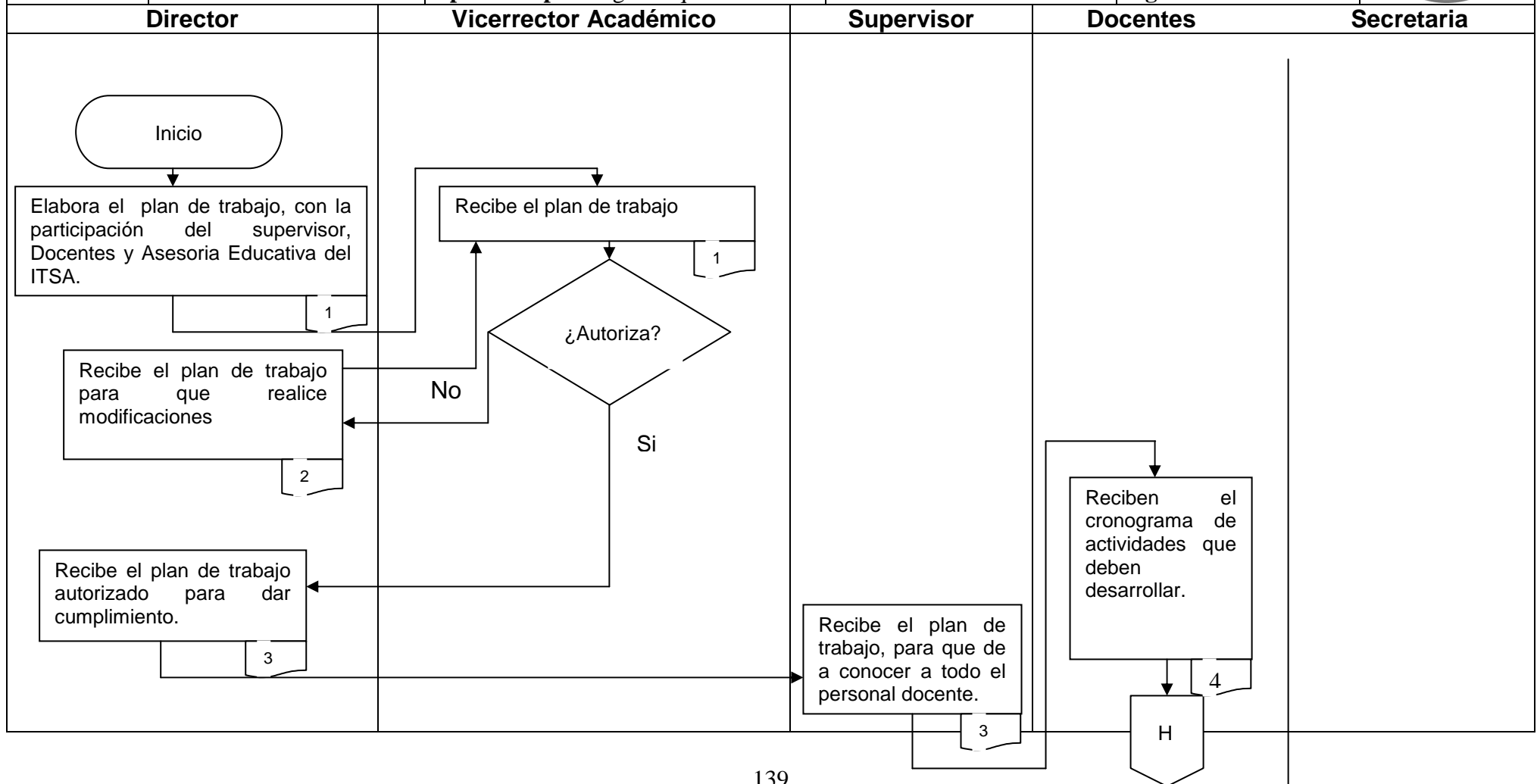


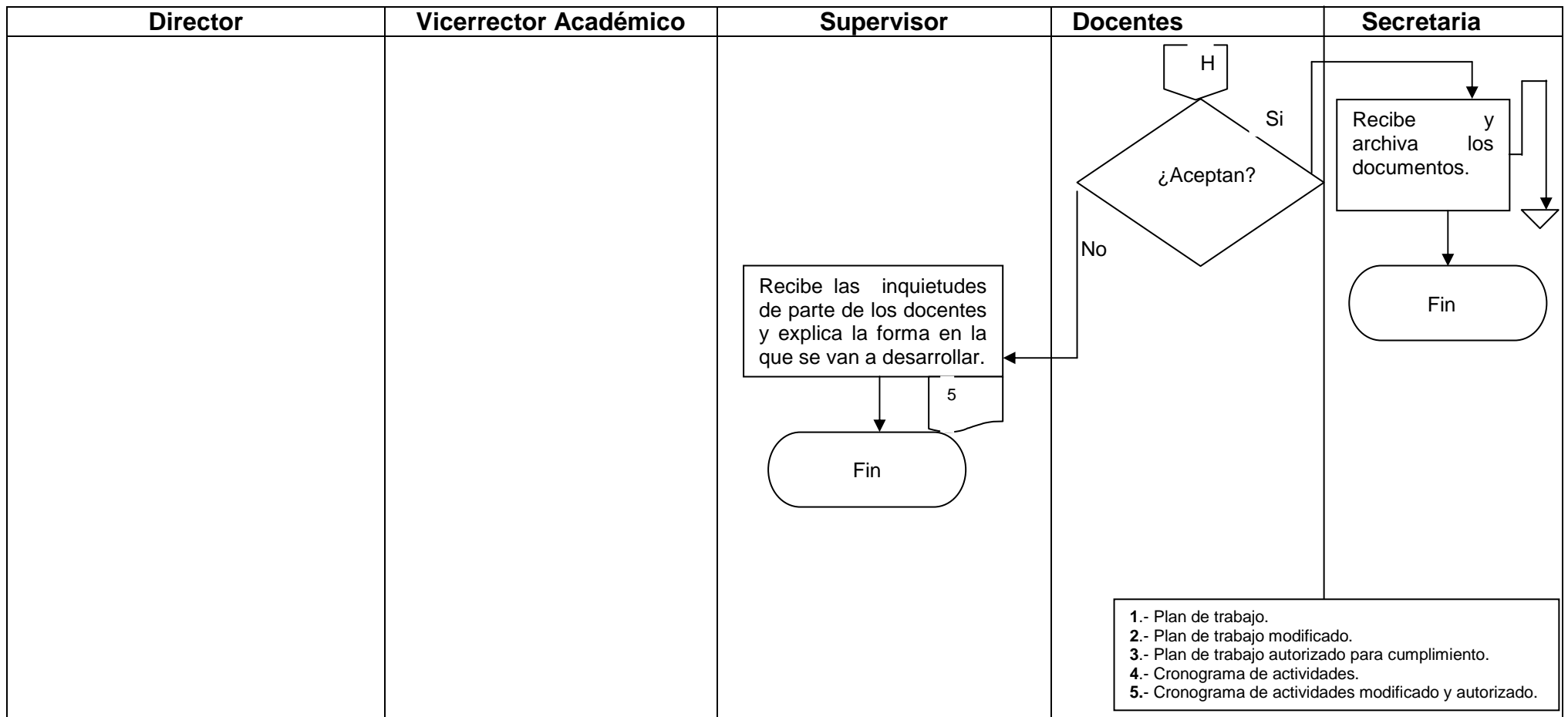
Elaborado: Chimbo Juan

Aprobado por: Ing. Vásquez Galo

Fecha: Abril/2005

Figura No. 3.11





**3.8.5.1. DESCRIPCIÓN DE FORMATOS**

**Cuadro No. 3.8 Plan de Trabajo**

ACTIVIDADES																																				

### 3.8.5.2. INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL PLAN DE TRABAJO

El plan de trabajo es un modelo sistemático de una actuación pública o privada, que se elabora anticipadamente para dirigirla, estos planes se encuentran escritos detallando con precisión las actividades a desarrollarse en periodo determinado.

El plan de trabajo constará de los siguientes datos:

**ACTIVIDADES.-** Se detallará los pasos que van a ser desarrollados en un periodo de tiempo determinado.

**PERÍODO DE TIEMPO.-** No es otra cosa que el tiempo de culminación de las actividades.

- Los planes de trabajo serán elaborados con 3 copias:
- La primera será enviada al Vicerrector Académico.
- La segunda será enviada al Centro de Idiomas.
- La tercera será enviada a secretaria para su archivo.

### **3.8.6. PROCEDIMIENTOS PARA EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES EXTRACURRICULARES Y DE APOYO A LA COMUNIDAD ORGANIZADA POR EL CENTRO DE IDIOMAS**

#### **a) OBJETIVO**

El objetivo primordial por el cual se realiza el proceso de actividades extracurriculares es planificar las actividades de apoyo a la comunidad organizada por el Centro de Idiomas. (Cursos de nivelación)

#### **b) ÁREAS QUE INTERVIENEN**

- Dirección
- Vicerrectorado Académico
- Secretaria del Centro de Idiomas

#### **c) PERSONAL QUE INTERVIENE**

- Director
- Vicerrector
- Personal Docente y Administrativo
- Secretaria

#### **d) DOCUMENTOS QUE INTERVIENEN**



- Plan de Actividades Extracurriculares

#### **e) POLÍTICAS**

- Se abrirán cursos de nivelación y de apoyo a la comunidad, una vez culminado el nivel de inglés.
- Para la elaboración de los planes extracurriculares se realizara mediante previa reunión de parte del Director, Supervisor, y Docentes.
- Podrá ser modificado previa reunión por parte de las autoridades que lo aprobaron.
- El cronograma deberá ser presentado con antelación al Vicerrectorado Académico.
- Para la elaboración del plan extracurricular deberá intervenir todo el personal que interviene en el desarrollo de las actividades.
- Participará la Asesoría Educativa del ITSA en la reunión, como ayuda en el asesoramiento de planes de trabajo.



f) DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>ELABORACIÓN DE ACTIVIDADES EXTRACURRICULARES Y DE APOYO A LA COMUNIDAD</b>		
	<b>ELABORADO:</b> Juan Chimbo	<b>APROBADO:</b> Ing. Vásquez Galo	
	<b>Fecha:</b> Abril/2005	<b>Cuadro No. 3.9</b>	
<b>RESPONSABLE</b>		<b>ACTIVIDAD</b>	
Director		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Elabora las actividades extracurriculares con la participación del supervisor, Docentes y Asesoría Educativa del ITSA.</li> </ul>	
Vicerrector Académico		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Revisa y aprueba las actividades extracurriculares, que se va a cumplir en el Centro de Idiomas.</li> </ul>	
Director		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Recibe el cronograma de las actividades extracurriculares para el desarrollo de las actividades trimestrales o anuales.</li> </ul>	
Docentes y Administrativos		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El Director da a conocer a todo el personal docente y Administrativo de las actividades que se cumplirán durante el curso de nivelación.</li> </ul>	
Secretaria		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Registra y archiva los documentos.</li> </ul>	
Capitulo: III	Pág. 121	Fecha de revisión:	número de revisión:

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
**FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES EXTRACURRICULARES DEL CENTRO DE IDIOMAS**

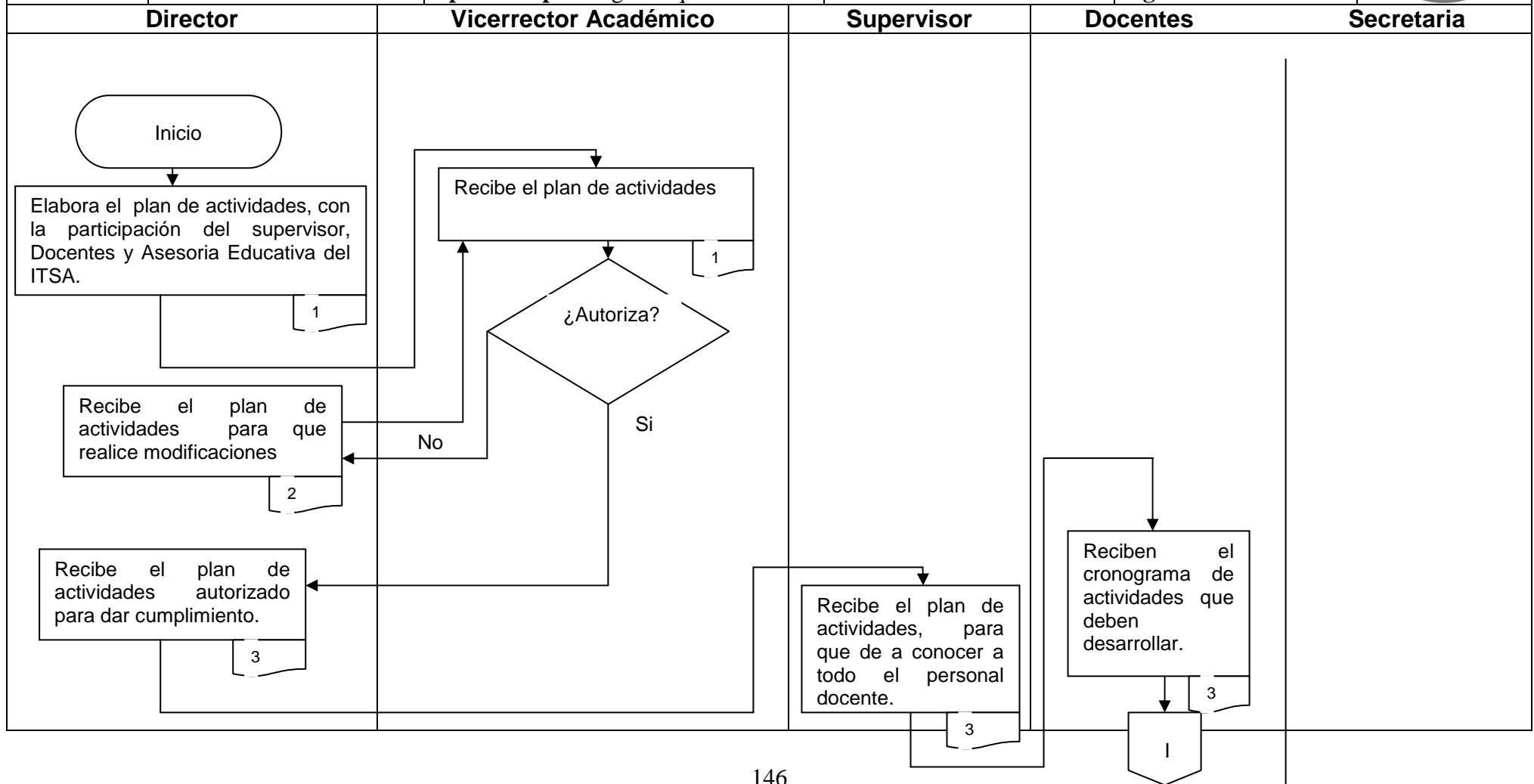


Elaborado: Chimbo Juan

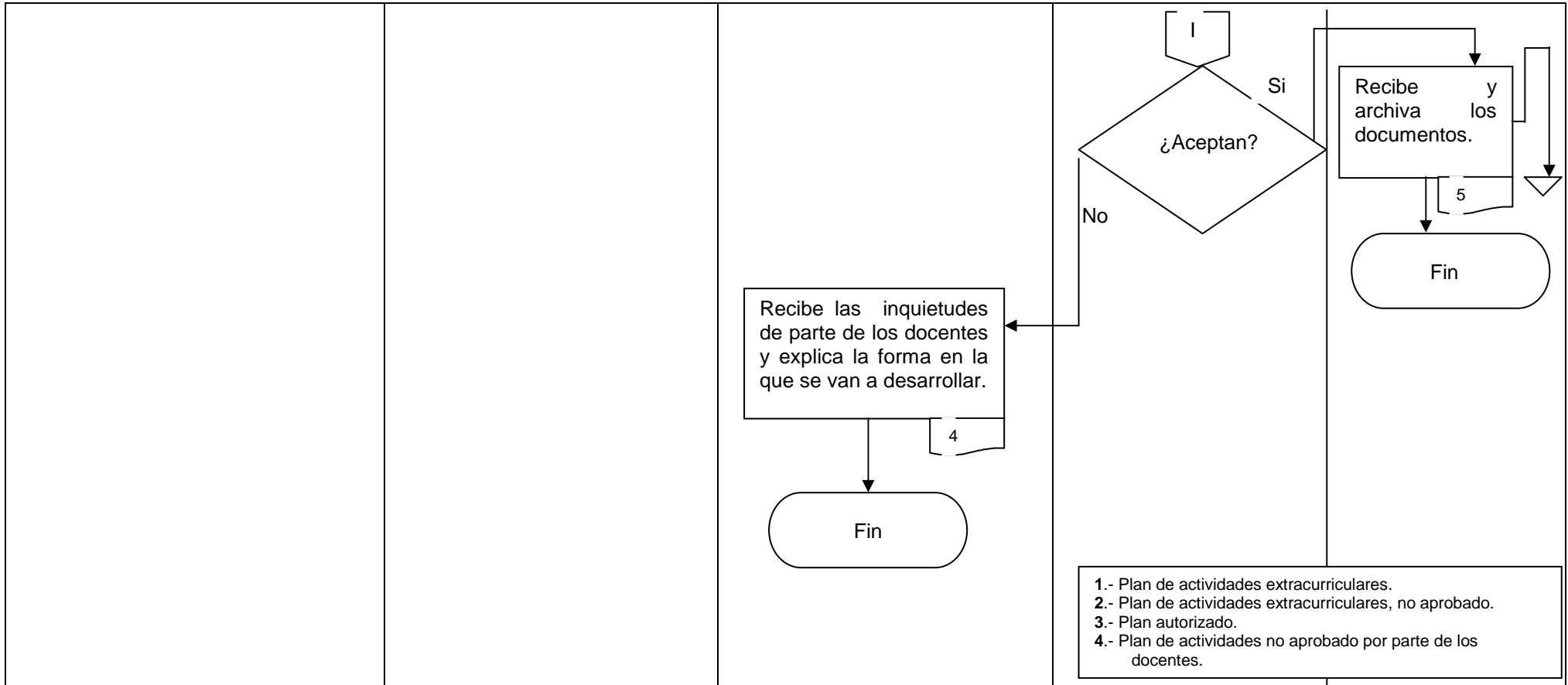
Aprobado por: Ing. Vásquez Galo

Fecha: Abril/2005

Figura No. 3.11



<b>Director</b>	<b>Vicerrector Académico</b>	<b>Supervisor</b>	<b>Docentes</b>	<b>Secretaria</b>
-----------------	------------------------------	-------------------	-----------------	-------------------



### **3.8.7. PROCEDIMIENTOS PARA EL DESARROLLO DE ENTREGA DE INFORMES TRIMESTRALES AL VICERRECTOR ACADÉMICO**

#### **a) OBJETIVO**

El objetivo primordial por el cual se realiza el proceso de entrega de informes trimestrales al Vicerrectorado Académico es dar a conocer la situación en la que se encuentra el Centro de Idiomas.

#### **b) ÁREAS QUE INTERVIENEN**

- Dirección
- Vicerrectorado Académico
- Secretaria del Centro

#### **c) PERSONAL QUE INTERVIENE**

- Director
- Vicerrector
- Secretaria

#### **d) DOCUMENTOS QUE INTERVIENEN**

- Informes

### **e) POLÍTICAS**

- Los informes deberán ser entregados al Vicerrectorado Académico al finalizar cada trimestre.
  
- Los informes no podrán ser alterados por el personal docente y Administrativo.
  
- Los informes del Centro de Idiomas no podrán ser elevados sin antes conocer el director.

f) DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>ENTREGA DE INFORMES TRIMESTRALES AL VICERRECTORADO ACADÉMICO</b>		
	<b>ELABORADO:</b> Juan Chimbo	<b>APROBADO:</b> Ing. Vásquez Galo	
	<b>Fecha:</b> Abril/2005	<b>Cuadro No.</b> 3.10	
<b>RESPONSABLE</b>		<b>ACTIVIDAD</b>	
Director		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Presenta los informes de las actividades desarrolladas trimestralmente y anualmente al Vicerrector Académico.</li> </ul>	
Vicerrector Académico		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Revisa, analiza y envía al Centro de Idiomas.</li> </ul>	
Director		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Recibe los informes</li> </ul>	
Secretaria		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Encarga de archivar y guardar los informes</li> </ul>	
Capítulo: III	Pág. 126	Fecha de revisión:	número de revisión:

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
FLUJOGRAMA DE ENTREGA DE INFORMES TRIMESTRALES AL VICERRECTOR ACADÉMICO

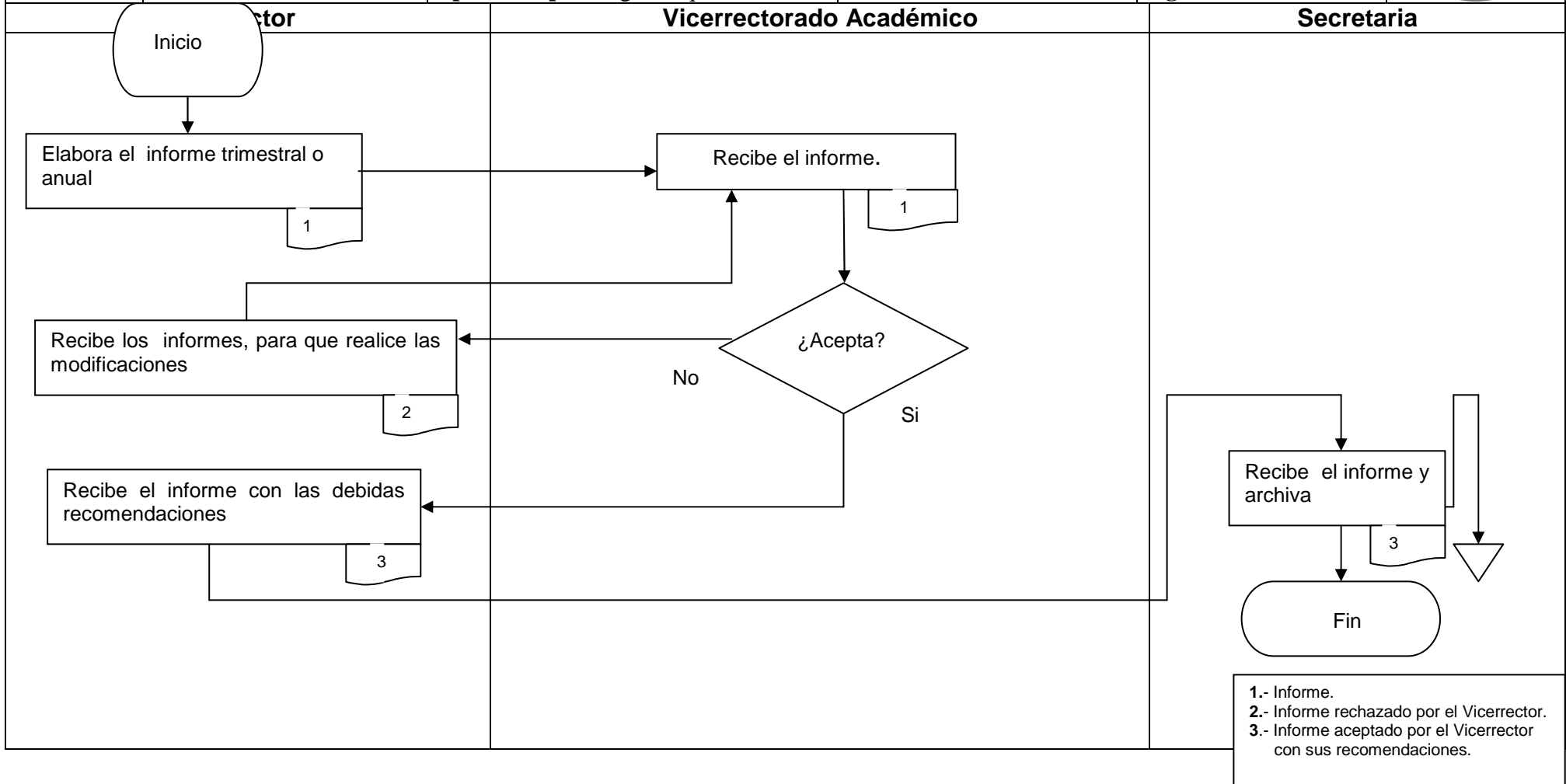


Elaborado: Chimbo Juan

Aprobado por: Ing. Vásquez Galo

Fecha: Abril/2005

Figura No. 3.13





### **3.8.8. PROCEDIMIENTOS PARA EL DESARROLLO DE EVALUACIÓN ACADÉMICA DEL CENTRO DE IDIOMAS**

#### **a) OBJETIVO**

El objetivo primordial por el cual se realiza el proceso de evaluación académica del Centro de Idiomas es determinar la situación intelectual de los docentes, situación en la que se encuentra la infraestructura y el grado de apreciación de parte de los alumnos.

#### **b) ÁREAS QUE INTERVIENEN**

- Asesoría Educativa
- Supervisión

#### **c) PERSONAL QUE INTERVIENE**

- Asesor Educativo
- Secretaria
- Supervisor
- Alumnos



#### **d) DOCUMENTOS QUE INTERVIENEN**

- Formatos de Evaluación.

## **e) POLÍTICAS**

- Las evaluaciones a los profesores se deberá realizar trimestralmente.
  
- Se realizara tres evaluaciones una por parte del alumno, otra por parte del supervisor y la otra por parte del Equipo de Evaluación.
  
- Además se evaluara la Infraestructura.
  
- Finalizada la evaluación se deberá dar a conocer los resultados enviándolos por medio de memos.
  
- Si el profesor obtuviese una calificación regular deberá ser llamado a Asesoría Educativa para las respectivas recomendaciones.

f) DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>EVALUACIÓN ACADÉMICA DEL CENTRO DE IDIOMAS</b>		
	<b>ELABORADO:</b> Juan Chimbo	<b>APROBADO:</b> Ing. Vásquez Galo	
	<b>Fecha:</b> Abril/2005	<b>Cuadro No.</b> 3.11	
<b>RESPONSABLE</b>		<b>ACTIVIDAD</b>	
Asesoría Educativa		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Comunica la fecha de evaluación y el cronograma.</li> </ul>	
Supervisor		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Coordina con cada uno de los cursos el cronograma de evaluación</li> </ul>	
Alumnos		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se dirigen al centro de cómputo para la evaluación.</li> </ul>	
Asesoría Educativa		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Analizan, revisan los resultados y realizan las respectivas recomendaciones a cada uno de los profesores.</li> </ul>	
Capítulo: III	Pág. 130	Fecha de revisión:	número de revisión:

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## FLUJOGRAMA DE LA EVALUACIÓN ACADÉMICA DEL CENTRO DE IDIOMAS

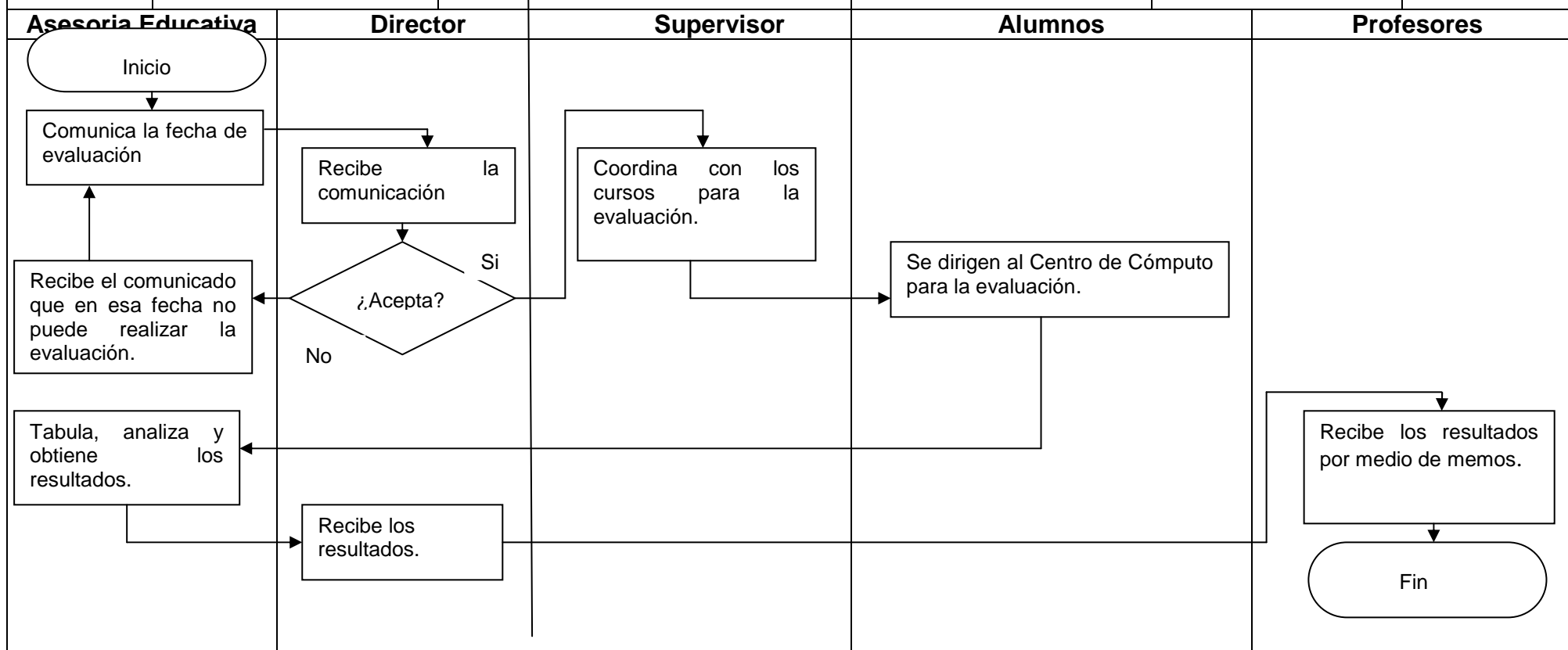


Elaborado: Chimbo Juan

Aprobado por: Ing. Vásquez Galo

Fecha: Abril/2005

Figura No. 3.14



### 3.8.8.1. DESCRIPCIÓN DE FORMATOS

**Cuadro No.3.12 Formato de Evaluación al docente por Parte del alumno**

<b>FUERZA AÉREA ECUATORIANA INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR AERONÁUTICO</b>						
<b>INDICACIONES:</b>						
1.- Responda de la manera más objetiva posible, elimine prejuicios favorables o desfavorables						
2.-La calificación que según su criterio le corresponde al profesor, de acuerdo a las siguientes características:						
<b>E. Excelente    M. Muy bueno    B. Bueno    D. Deficiente    N. No Aplica</b>						
<b>PROFESOR:</b> .....						
<b>ASIGNATURA:</b> .....					<b>CALIFICACION</b>	
No.	ASPECTOS	N	D	B	M	E
1	Expone el tema y los objetivos a tratarse en clase					
2	Demuestra preparación de los temas que trata					
3	Tiene la capacidad para resolver problemas y preguntas					
4	Interrelaciona la teoría con la práctica					
5	Trata los temas en forma organizada, sistemática y coherente					
6	Sus explicaciones permiten entender el tema tratado					
7	Las evaluaciones son continuas y de acuerdo a temas tratados en clase					
8	Motiva a los alumnos para el aprendizaje de la materia					
9	Fomenta el interés y la participación del alumno					
10	Utiliza materiales y ayudas de instrucción					
<b>TOTAL</b>						
a). Escriba aspectos que considere que debe mejorar el docente						
.....						
.....						
b). Escriba cualidades del docente que a su juicio, son más importantes						
.....						
.....						

FUENTE: ASESORIA EDUCATIVA

**Cuadro No.3.13 Formato de Evaluación al Currículo, Servicio, Infraestructura por parte del Alumno**

ASIGNATURA:.....		CALIFICACION				
No.	ASPECTOS	N	D	B	M	E
1	Los temas son actualizados y pertinentes					
2	El contenido de los temas son aplicables al campo práctico					
3	El tiempo asignado para cubrir el programa es suficiente					
4	Los laboratorios utilizados son adecuados					
	4.1 Las aulas utilizadas son adecuadas					
	4.2 La biblioteca presta el servicio adecuado					
5	Existe un adecuado control por parte de los supervisores					
6	El registro y publicación de notas es oportuno					
7	Usted es atendido con prontitud y amabilidad en secretaría					
8	La organización de los cursos es adecuada					
9	Los folletos de instrucción académicos que utiliza son adecuados					
10	Las materias recibidas son adecuadas de acuerdo a su perfil profesional					
<b>TOTAL</b>						
a). Escriba aspectos que considere que debe mejorar la Educación a Distancia .....						
b). Escriba aspectos positivos que a su juicio, son más importantes .....						

FUENTE: ASESORIA EDUCATIVA

### Cuadro No. 3.14 Formato de Evaluación por parte del Supervisor

PROFESOR:.....						
ASIGNATURA:.....					CALIFICACION	
No.	ASPECTOS	N	D	B	M	E
1	Es puntual a la hora de iniciar y terminar las clases					
2	Cumple el docente con su carga horaria					
3	Cubre todo el programa analítico					
4	Utiliza el tiempo programado adecuadamente					
5	Participa en las tareas y eventos que le pide la Institución					
6	Registra las notas en los tiempos establecidos					
7	Da ideas criterios para modificar el programa analítico					
8	Demuestra respeto con las autoridades					
9	Abierto a la crítica, dialoga acepta y respeta las diferencias de opinión					
10	El docente se siente a gusto con la asignatura que imparte					
<b>TOTAL</b>						
<p>a). Escriba aspectos que considere que debe mejorar el docente</p> <p>.....</p> <p>b). Escriba cualidades del docente que a su juicio, son más importantes</p> <p>.....</p>						

FUENTE: ASESORIA EDUCATIVA

**Cuadro No. 3.15 Formato de Evaluación por parte del Equipo Evaluador**

PROFESOR:.....						
ASIGNATURA:.....					<b>CALIFICACION</b>	
No.	ASPECTOS	N	D	B	M	E
1	Expone el tema y los objetivos a tratarse en clase					
2	Demuestra preparación de los temas que trata					
3	Tiene la capacidad para resolver problemas y preguntas					
4	Interrelaciona la teoría con la práctica					
5	Trata los temas en forma organizada, sistemática y coherente					
6	Sus explicaciones permiten entender el tema tratado					
7	Las evaluaciones son continuas y de acuerdo a temas tratados en clase					
8	Cumple el programa analítico					
9	Fomenta el interés y la participación del alumno					
10	Utiliza materiales y ayudas de instrucción					
<b>TOTAL</b>						
a). Escriba aspectos que considere que debe mejorar el docente						
.....						
b). Escriba cualidades del docente que a su juicio, son más importantes						
.....						

FUENTE: ASESORIA EDUCATIVA



### **3.8.8.2. INSTRUCTIVO DE LLENADO DE LOS FORMATOS**

El alumno se dirige al centro de cómputo donde realiza la evaluación Académica a cada uno de los profesores y de la infraestructura, utilizando la siguiente simbología:

#### **Simbología**

**N** = No Aplica

**D** = Deficiente

**B** = Buena

**M** = Muy Buena

**E** = Excelente

Además debe llenar las dos preguntas que se encuentran en la parte inferior del formato en la que registrará aspectos que debe mejorar el docente, así como también cualidades del docente que a su función son más importantes.

## CAPÍTULO IV

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 4.1. CONCLUSIONES

- Se recopiló toda la información necesaria para la elaboración del Manual de Funciones y Procedimientos, cumpliendo con lo establecido en los objetivos del perfil del proyecto de Grado.
- No existe un Manual de Funciones y Procedimientos que sirva como guía para el desarrollo de las actividades.
- No existe un Director que se encargue del manejo del Centro de Idiomas.
- Las fortalezas y oportunidades con las que cuenta el Centro de Idiomas son lo suficientemente adecuadas para competir con las demás Instituciones que prestan el mismo servicio.
- El Centro de Idiomas no tiene una adecuada y debida atención por parte de las Autoridades del Instituto Tecnológico Superior Aeronáutico.
- No existe la intervención directa de parte de la Asesoría Educativa en el Centro de Idiomas.

- La inexistencia de un sistema de cómputo para el registro de notas y matrículas dificulta su registro, control y publicación.
- Predisposición para trabajar del Director y del personal administrativo del Centro de Idiomas.
- Excelente preparación académica y técnica de cada uno de los miembros del Centro.
- Se suprime la Subdirección del Centro de Idiomas para darle mayor flexibilidad a la estructura organizacional.

#### **4.2. RECOMENDACIONES**

- Implantar el presente Manual de Funciones y Procedimientos propuesto en el Proyecto de Grado.
- Realizar autogestión para conseguir materiales y de esta forma implementar material didáctico que puedan servir como ayuda para impartir la instrucción académica de los alumnos.
- Crear un software de ingreso y registro de notas computarizado, para facilitar y agilizar el trámite y manejo de información, o ampliar la red de ingreso y registro de notas del software que existe en Secretaría Académica.

- Que la Asesoría Educativa que existe en el Instituto Tecnológico Superior Aeronáutico intervenga en la programación de actividades académicas del Centro de Idiomas.
  
- Nombrar un Director para el Centro de Idiomas.
  
- Realizar convenios con universidades que tengan carreras terminales tales como: Escuela Politécnica del Ejército, Universidad Técnica de Cotopaxi, Universidad Técnica de Ambato, Universidad Central del Ecuador. (ESPE, UTC, UTA, UCE.)
  
- Emplear el sistema educativo de enseñanza del Idioma en tan solo un mes, el personal aprende a hablar, escribir, y leer en tan solo 30 días, ya que ahora los estudiantes desean aprender en poco tiempo y de una manera más rápida.
  
- Que el Centro de Idiomas tenga la misma consideración e importancia que al igual que los demás departamentos, tomándolo en consideración para los diferentes actos tanto Académicos, Culturales, Deportivos y Sociales que se desarrollen en el ITSA.