

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR AERONÁUTICO

CARRERA DE LOGÍSTICA

**“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA RECTORADO Y
ASESORÍA EDUCATIVA DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO
SUPERIOR AERONÁUTICO”**

POR:

SRTA. NÚÑEZ SOLIS DIANA CAROLINA

**Trabajo de graduación presentado como requisito parcial para la obtención
del Título de:**

TECNÓLOGA EN LOGÍSTICA

2009

CERTIFICACIÓN

Certifico que el presente Trabajo de Grado fue realizado en su totalidad por la SRTA. DIANA CAROLINA NÚÑEZ SOLIS, como requerimiento parcial para la obtención del título de TECNÓLOGA EN LOGÍSTICA.

Tlga. Licenia Claudio
DIRECTOR DEL PROYECTO

Lcda. Narcisa Mena
CODIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN

Latacunga, 19 de Octubre 2009.

DEDICATORIA

Este proyecto de tesis dedico al ser supremo que es DIOS, también a mi MADRE quien ha sabido llenarme de bendiciones en todo momento y guiar los caminos de mi vida quien con sacrificio constante ha hecho de mi una mujer llena de ideales y con ganas de luchar siempre por lo que se quiere alcanzar no dejándome vencer por las barreras que se presentan en la vida.

De la misma manera a mi padre de cariño que con sus sabias palabras me enseñó a no decaer cuando se presentan obstáculos en el camino poniendo siempre en mi las ganas de cada día ser siempre la mejor, de una forma muy especial a mi novio quien ha sido un pilar fundamental en todo este trayecto de mi carrera brindándome palabras de aliento para continuar.

Carolina

AGRADECIMIENTO

A MI MADRE

Isabel Solís, por brindarme su amor y cariño en los momentos más duros de mi vida y así poder llegar a culminar mis estudios y darle el orgullo de que ya soy una profesional.

Agradezco al ITSA por haberme dado la oportunidad de ser una profesional en el campo Aeronáutico.

A mis maestros que me impartieron sus conocimientos en las diferentes cátedras recibidas durante el tiempo de estudio en el ITSA.

RESUMEN

El presente trabajo constituye un aporte significativo para la Organización de los Procedimientos de Rectorado y Asesoría Educativa del Instituto Tecnológico Superior Aeronáutico.

La identificación de estos procedimientos es fundamental. El Instituto puede tener las mejores instalaciones y el personal más idóneo, que no será suficiente para continuar y tener éxito. También se requiere de orden y secuencia en cada que actividad del Instituto.

Como una propuesta para que el instituto esté en el camino de la excelencia se debe analizar la situación actual, mediante un plan investigativo para mejorar la eficiencia y eficacia del personal identificando técnicas y métodos adecuados.

La administración por procedimientos es la forma de gestionar toda la organización, basándose en los mismos. Ya que estos son una secuencia de actividades orientadas a generar un INICIO para obtener un resultado y un FIN para satisfacer las necesidades del cliente el mismo que puede ser externo o interno.

Todas las instituciones u organizaciones de cualquier tipo para tener éxito, necesitan establecer un sistema de procedimientos apropiados, ya que son instrumentos prácticos que ayudan a las organizaciones a mejorar su eficiencia a su productividad, evaluando en que punto se encuentran dentro del camino al éxito.

Los procedimientos desarrollados en el presente proyecto contribuirán alcanzar los objetivos planteados en el Plan Estratégico de la Institución.

SUMARY

This work constitutes a significant contribution to an organization in the Process of Higher Technological Institute of Aeronautics.

The organization of these processes is essential. The Institute can have the best facilities and most qualified personnel, who will not be enough to continue and succeed. It also requires order, sequence in which each activity is performed at the Institute.

As a proposal that the administrative processes of the institute are in the path of excellence is to analyze the current state of investigative processes through a plan to improve efficiency and effectiveness of staff.

The administration processes is the way to manage the entire organization, based in them. Since these are a sequence of activities aimed at generating a START to get a result and a FIN to meet the needs of the customer that the same can be external or internal.

All institutions or organizations of any kind need to be successful, establish a system of processes that are appropriate and practical tools to help organizations to establish them, assessing that point are within the path of success. The processes developed in this project will help achieve the goals outlined in the Strategic Plan of the institution.

INTRODUCCIÓN

Este manual señala los procedimientos para Rectorado y Asesoría Educativa los cuales están orientados a dar un mejoramiento dentro de estas dependencias y a su vez institucionalmente; debemos tener en cuenta que la información con que se cuenta es un gran apoyo para estructurar de una forma correcta y adecuada todos los procedimientos que forman parte de este manual.

La ejecución de los procedimientos se lograra a través de ideas comprometidas únicamente al mejoramiento continuo y así teniendo como finalidad primordial el alcanzar grandes resultados puesto que nos encontramos en una sociedad altamente competitiva y donde la habilidad de mejorar a través de experiencias vividas propiamente o alcanzadas por terceros es importante pues se alcanzara lo que toda entidad desea el “éxito”

Otro de los ideales del presente manual es alcanzar el logro más anhelado por todos las instituciones; es decir lograr la satisfacción del cliente externo.

ÍNDICE

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1	Planteamiento del Problema	01
1.2	Formulación del Problema	02
1.3	Justificación e Importancia	02
1.4	Objetivos	03
1.4.1	Objetivo General	03
1.4.2	Objetivos Específicos	03
1.5	Alcance	03

CAPITULO II

PLAN DE INVESTIGACIÓN

2.1	Modalidad básica de la investigación.	04
2.2	Tipos de investigación	04
2.3	Niveles de investigación	04
2.4	Universo, población y muestra	05
2.5	Métodos y técnicas de la investigación	05
2.5.1	Métodos	05
2.5.2	Técnicas	06
2.6	Recolección de datos	06
2.7	Procesamiento de la información	07
2.8	Análisis e interpretación de resultados	08
2.9	Conclusiones y recomendaciones	08

CAPITULO III

MARCO TEÓRICO

3.1	Antecedentes de la Investigación	09
3.2	Fundamentación Teórica	10
3.2.1	Administración	10
3.2.2	Funciones Administrativas	11
3.3	Procedimientos	16
3.3.1	Diagramas de Procedimientos	17
3.4	Manual	20
3.5	Dependencia	21
3.6	Fundamentación Legal	21

CAPITULO IV

EJECUCIÓN DEL PLAN INVESTIGACIÓN

4.1	Modalidad básica de la investigación	22
4.2	Tipos de Investigación	23
4.3	Niveles de la investigación	24
4.4	Universo, población y muestra	25
4.5	Métodos y técnicas de la investigación	27
4.5.1	Métodos	27
4.6	Recolección de datos	46
4.7	Procesamiento de la información	47
4.8	Resumen de los análisis logrados mediante instrumentos de recolección de datos	47
4.9	Conclusiones y Recomendaciones de la Investigación	49
4.9.1	Conclusiones	49
4.9.2	Recomendaciones	50

CAPITULO V

FACTIBILIDAD

5.1	Factibilidad Técnica	51
5.2	Factibilidad Legal	52
5.3	Recurso	53
5.3.1	Recurso Humano	53
5.3.2	Recurso Material	53
5.3.3	Recurso Técnico	53
5.4	Presupuesto	54
5.5	Denuncia del tema	54

CAPITULO VI

6.	Desarrollo del Tema	55
6.1	Introducción	55
6.2	Justificación	55
6.3	Objetivos	55
6.4	Simbología de Los Procedimientos	56
6.5	Rectorado	57
6.5.1	Objetivo de Rectorado	57
6.5.1.1	Orgánico estructural de Rectorado	57
6.5.2	Identificación del Proceso de Rectorado	58
6.5.2.1	Procedimiento para Cumplir y hacer cumplir las normas por las cuales se rige el Instituto	59
6.5.2.1.1	Introducción	59
6.5.2.1.2	Objetivo	59
6.5.2.1.3	Propósito	59
6.5.2.1.4	Alcance	59
6.5.2.1.5	Responsables	59
6.5.2.1.6	Consideraciones	60
6.5.2.1.7	Documentos utilizados	60

6.5.2.1.8	Descripción de las actividades del Procedimiento para Cumplir y hacer cumplir las normas por las cuales se rige el Instituto	61
6.5.2.1.9	Flujograma del Procedimiento para Cumplir y hacer cumplir las normas por las cuales se rige el Instituto	62
6.5.2.2	Procedimiento para Autorizar Solicitudes Estudiantiles y Administrativas	63
6.5.2.2.1	Introducción	63
6.5.2.2.2	Objetivo	63
6.5.2.2.3	Propósito	63
6.5.2.2.4	Alcance	63
6.5.2.2.5	Responsables	63
6.5.2.2.6	Consideraciones	64
6.5.2.2.7	Documentos utilizados	64
6.5.2.2.8	Descripción de las actividades del Procedimiento para Autorizar Solicitudes Estudiantiles y Administrativas	65
6.5.2.2.9	Flujograma del Procedimiento para Autorizar Solicitudes Estudiantiles y Administrativas	66
6.5.2.3	Procedimiento para Autorizar Políticas	67
6.5.2.3.1	Introducción	67
6.5.2.3.2	Objetivo	67
6.5.2.3.3	Propósito	67
6.5.2.3.4	Alcance	67
6.5.2.3.5	Responsables	67
6.5.2.3.6	Consideraciones	68
6.5.2.3.7	Documentos utilizados	68
6.5.2.3.8.	Descripción de las actividades del Procedimiento para Autorizar Políticas	69
6.5.2.3.9	Flujograma del Procedimiento para Autorizar Políticas	70
6.5.2.4	Procedimiento Dispone al personal Civil y Militar el cumplimiento de comisiones	71
6.5.2.4.1	Introducción	71
6.5.2.4.2	Objetivo	71
6.5.2.4.3	Propósito	71

6.5.2.4.4	Alcance	71
6.5.2.4.5	Responsables	71
6.5.2.4.6	Consideraciones	72
6.5.2.4.7	Documentos utilizados	72
6.5.2.4.8	Descripción de las actividades del Procedimiento para disponer al personal Civil y Militar el cumplimiento de comisiones	73
6.5.2.4.9	Flujograma del Procedimiento para Disponer al personal Civil y Militar el cumplimiento de comisiones	74
6.5.2.5	Procedimiento para Contribuir a la Misión y Visión del ITSA	75
6.5.2.5.1	Introducción	75
6.5.2.5.2	Objetivo	75
6.5.2.5.3	Propósito	75
6.5.2.5.4	Alcance	75
6.5.2.5.5	Responsables	75
6.5.2.5.6	Consideraciones	75
6.5.2.5.7	Documentos utilizados	76
6.5.2.5.8	Descripción de las actividades del Procedimiento para Contribuir a la Misión y Visión del ITSA	77
6.5.2.5.9	Flujograma del Procedimiento para Contribuir a la Misión y Visión del ITSA	78
6.5.2.6	Procedimiento para Legalizar la conformación de tribunales de grado	79
6.5.2.6.1	Introducción	79
6.5.2.6.2	Objetivo	79
6.5.2.6.3	Propósito	79
6.5.2.6.4	Alcance	79
6.5.2.6.5	Responsables	79
6.5.2.6.6	Consideraciones	80
6.5.2.6.7	Documentos utilizados	80
6.5.2.6.8	Descripción de las actividades del Procedimiento para Legalizar la conformación de tribunales de grado	81
6.5.2.6.9	Flujograma del Procedimiento para Legalizar la conformación de tribunales de grado	82

6.5.2.7	Procedimiento para Predeterminar Convenios Educativos	83
6.5.2.7.1	Introducción	83
6.5.2.7.2	Objetivo	83
6.5.2.7.3	Propósito	83
6.5.2.7.4	Alcance	83
6.5.2.7.5	Responsables	83
6.5.2.7.7	Documentos utilizados	84
6.5.2.7.8	Descripción de las actividades del Procedimiento para Predeterminar Convenios Educativos	85
6.5.2.7.9	Flujograma del Procedimiento Predetermina Convenios Educativos	86
6.5.2.8	Procedimiento para Presentar el Informe anual de Labores	87
6.5.2.8.1	Introducción	87
6.5.2.8.2	Objetivo	87
6.5.2.8.3	Propósito	87
6.5.2.8.4	Alcance	87
6.5.2.8.5	Responsables	87
6.5.2.8.6	Consideraciones	87
6.5.2.8.7	Documentos utilizados	88
6.5.2.8.8	Descripción de las actividades del para Presentar el Informe anual de Labores	89
6.5.2.8.9.	Flujograma del Procedimiento para presentar el Informe anual de Labores	90
6.6	Ayudantía ITSA	91
6.6.1	Objetivo de Ayudantía	91
6.6.1.1	Orgánico Estructural de Ayudantía ITSA	91
6.6.2	Identificación del Proceso de Ayudantía ITSA	92
6.6.2.1	Procedimiento de Recepción de Documentos	93
6.6.2.1.1	Introducción	93
6.6.2.1.2	Objetivo	93
6.6.2.1.3	Propósito	93
6.6.2.1.4	Alcance	93
6.6.2.1.5	Responsables	94

6.6.2.1.6	Consideraciones	94
6.6.2.1.7	Documentos utilizados	94
6.6.2.1.8	Descripción de las actividades del Procedimiento Recepción de Documentos	95
6.6.2.1.9	Flujograma del Procedimiento Recepción de Documentos	96
6.6.2.2	Procedimiento para Elaboración de Documentos para fuera del Instituto	97
6.6.2.2.1	Introducción	97
6.6.2.2.2	Objetivo	97
6.6.2.2.3	Propósito	97
6.6.2.2.4	Alcance	97
6.6.2.2.5	Responsables	97
6.6.2.2.6	Consideraciones	98
6.6.2.2.7	Documentos utilizados	98
6.6.2.2.8	Descripción de las actividades del Procedimiento Elaboración de Documentos para fuera del Instituto	99
6.6.2.2.9	Flujograma del Procedimiento Elaboración de Documentos para fuera del Instituto	100
6.6.2.3	Procedimiento para Distribución de Documentos fuera del Instituto	101
6.6.2.3.1	Introducción	101
6.6.2.3.2	Objetivo	101
6.6.2.3.3	Propósito	101
6.6.2.3.4	Alcance	101
6.6.2.3.5.	Responsables	101
6.6.2.3.6	Consideraciones	101
6.6.2.3.7	Documentos utilizados	101
6.6.2.3.8	Descripción de las actividades del Procedimiento para Distribución de Documentos fuera del Instituto	102
6.6.2.3.9	Flujograma del Procedimiento para Distribución de Documentos fuera del Instituto	103
6.6.2.4	Procedimiento para Elaboración de Documentos para distribución interna	104

6.6.2.4.1	Introducción	104
6.6.2.4.2	Objetivo	104
6.6.2.4.3	Propósito	104
6.6.2.4.4	Alcance	104
6.6.2.4.5	Responsables	104
6.6.2.4.6	Consideraciones	105
6.6.2.4.7	Documentos utilizados	105
6.6.2.4.8	Descripción de las Actividades del Procedimiento para Elaboración de Documentos para distribución interna	106
6.6.2.4.9	Flujograma del Procedimiento para Elaboración de Documentos para distribución interna	107
6.6.2.5.	Procedimiento para Distribución de Documentos internos	108
6.6.2.5.1	Introducción	108
6.6.2.5.2	Objetivo	108
6.6.2.5.3	Propósito	108
6.6.2.5.4	Alcance	108
6.6.2.5.5	Responsables	108
6.6.2.5.6	Consideraciones	109
6.6.2.5.7	Documentos utilizados	109
6.6.2.5.8	Descripción de las actividades del Procedimiento para distribución de Documentos internos	110
6.6.2.5.9	Flujograma del Procedimiento para Distribución de Documentos Internos	111
6.7	Asesoría Educativa ITSA	112
6.7.1	Objetivo de Asesoría Educativa ITSA	112
6.7.1.1	Orgánico estructural de Asesoría Educativa ITSA	112
6.7.2	Identificación del Proceso de Asesoría Educativa ITSA	113
6.7.2.1	Procedimiento para Evaluación Problemas de Aprendizaje	114
6.7.2.1.1	Introducción	114
6.7.2.1.2	Objetivo	114
6.7.2.1.3	Propósito	114
6.7.2.1.4	Alcance	114

6.7.2.1.5	Responsables	114
6.7.2.1.6.	Consideraciones	115
6.7.2.1.7	Documento utilizados	115
6.7.2.1.8	Descripción de las Actividades del Procedimiento para Evaluación de Problemas de Aprendizaje	116
6.7.2.1.9.	Flujograma del Procedimiento para Evaluación de Problemas de Aprendizaje	117
6.7.2.2	Procedimiento para Elaborar borrador para Reglamentos Educativos	118
6.7.2.2.1	Introducción	118
6.7.2.2.2	Objetivo	118
6.7.2.2.3.	Propósito	118
6.7.2.2.4	Alcance	118
6.7.2.2.5	Responsables	118
6.7.2.2.6	Consideraciones	119
6.7.2.2.7	Documentos Utilizados	119
6.7.2.2.8	Descripción de las actividades del Procedimiento para Elaborar borrador para Reglamentos Educativos	120
6.7.2.2.9	Flujograma del Procedimiento Elabora borrador para Reglamentos Educativos	121
6.7.2.3	Procedimiento para Coordinar Actividades Administrativas en el Instituto	122
6.7.2.3.1	Introducción	122
6.7.2.3.2.	Objetivo	122
6.7.2.3.3	Propósito	122
6.7.2.3.4	Alcance	122
6.7.2.3.5	Responsables	122
6.7.2.3.6	Consideraciones	123
6.7.2.3.7	Documentos utilizados	123
6.7.2.3.8	Descripción de las actividades del Procedimiento para Coordinar actividades Administrativas en el Instituto	124
6.7.2.3.9	Flujograma del Procedimiento para Coordinar Actividades Administrativas en el Instituto	125
6.7.2.4	Procedimiento para Coordinar Evaluación a Docentes	126

6.7.2.4.1	Introducción	126
6.7.2.4.2	Objetivo	126
6.7.2.4.3	Propósito	126
6.7.2.4.4	Alcance	126
6.7.2.4.5	Responsables	126
6.7.2.4.6	Consideraciones	126
6.7.2.4.7	Documentos utilizados	127
6.7.2.4.8	Descripción de las actividades del Procedimiento para Coordinar Evaluación a Docentes	128
6.7.2.4.9	Flujograma del Procedimiento para Coordinar Evaluación a Docentes	129

CAPITULO VII

7.1	Conclusiones	130
7.2	Recomendaciones	130
	Glosario de términos	131
	Bibliografía	132

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo "A" Ficha de Observación	134
Anexo "B" Encuesta dirigida a las autoridades administrativas del ITSA	135
Anexo "C" Encuesta dirigida a los Alumnos del ITSA	136
Anexo "D" Entrevista a jefes de Departamentos del ITSA	137
Anexo "E" Hoja de Control de Documentos	138
Anexo "F" Hoja de Trámite	139
Anexo "G" Guía de Documentos	140
Anexo "H" Control de Ingreso de Documentos	141
Anexo "I" Páginas Efectivas	142

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 4.1	¿Procedimientos debidamente diseñados le ayudaría a usted en el desempeño de su trabajo?	30
Tabla 4.2	¿Cree usted que los procedimientos son una herramienta fundamental para coordinar actividades entre dependencias?	31
Tabla 4.3	¿Considera beneficioso mejorar e implementar procedimientos administrativos?	32
Tabla 4.4	¿Conoce usted si se cumplen procedimientos para la ejecución de actividades?	33
Tabla 4.5	¿Considera usted importante contar con una guía de procedimientos para mejorar la eficiencia profesional?	34
Tabla 4.6	¿El diseño e implementación de procedimientos ayudara al desempeño laboral del ITSA.?	35
Tabla 4.7	¿Con que frecuencia le facilitan información por escrita para la ejecución de actividades?	36
Tabla 4.8	¿Considera usted que un diagrama de procedimientos facilitarían el desempeño de sus actividades?	37
Tabla 4.9	¿Los servicios administrativos son?	38
Tabla 4.10	¿El tiempo de tramite solicitados es?	39
Tabla 4.11	¿Estas de acuerdo con todos los procedimientos a seguir para realizar trámites?	40
Tabla 4.12	¿Consideras que la atención prestada de los departamentos es?	41
Tabla 4.13	¿Crees que las áreas de espera para los trámites solicitados son?	42
Tabla 5.3.	Recursos	53
Tabla 5.3.1	Recurso Humano	53
Tabla 5.3.2	Recurso material	53
Tabla 5.3.3	Recurso Técnico	53
Tabla 5.4	Presupuesto	54
Tabla 5.4.1	Descripción de costos	54

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico 4.1	¿Procedimientos debidamente diseñados le ayudaría a usted en el desempeño de su trabajo?	30
Grafico 4.2	¿Cree usted que los procedimientos son una herramienta fundamental para coordinar actividades entre dependencias?	31
Grafico 4.3	¿Considera beneficioso mejorar e implementar procedimientos administrativos?	32
Grafico 4.4	¿Conoce usted si se cumplen procedimientos para la ejecución de actividades?	33
Grafico 4.5	¿Considera usted importante contar con una guía de procedimientos para mejorar la eficiencia profesional?	34
Grafico 4.6	¿El diseño e implementación de procedimientos ayudara al desempeño laboral del ITSA.?	35
Grafico 4.7	¿Con que frecuencia le facilitan información por escrita para la ejecución de actividades?	36
Grafico 4.8	¿Considera usted que un diagrama de procedimientos facilitarían el desempeño de sus actividades?	37
Grafico 4.9	¿Los servicios administrativos son?	38
Grafico 4.10	¿El tiempo de tramite solicitados es?	39
Grafico 4.11	¿Estas de acuerdo con todos los procedimientos a seguir para realizar trámites?	40
Grafico 4.12	¿Consideras que la atención prestada de los departamentos es?	41
Grafico 4.13	¿Crees que las áreas de espera para los trámites solicitados son?	42

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

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

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

Al no contar con una estructura técnica basada en la organización de procedimientos administrativos y las respectivas relaciones entre las funciones y el recurso humano, frente al material del organismo institucional, impedirá que el instituto alcance el éxito en sus planes y objetivos planteados; así como

la pérdida de tiempo y recursos dando lugar a que continúe presentándose inconformidad en el personal.

De ahí el valor de mejorar la organización de los procedimientos administrativos del "ITSA" fortaleciendo las funciones y responsabilidades de los Departamentos de Rectorado y Asesoría Educativa porque son los departamentos encargados del cumplimiento y desarrollo de la educación al igual de fomentar el bienestar para la Institución.

1.2 Formulación del problema

Como contribuir a la eficiencia del personal mediante el mejoramiento de la organización de procedimientos administrativos del Instituto Tecnológico Superior Aeronáutico

1.3 Justificación e Importancia

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

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

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

cumplir con funciones ajenas a sus labores; hacen que no se desempeñen con eficiencia y eficacia.

Por lo expuesto se evitara desconocimiento, duplicidad y superposición de funciones, también se alcanzará un mayor desempeño en el desarrollo de actividades efectivas y eficientes; así como las relaciones entre los procedimientos y el recurso humano lograra el éxito en sus planes y objetivos planteados.

Por lo mencionado se evitará la pérdida de tiempo, recursos y se contribuirá a que el personal tenga herramientas que faciliten su trabajo e incentiven la función laboral.

Con el presente trabajo de investigación se beneficiara a directivos, personal docente, administrativos y servicios así como a alumnos civiles y militares. Contribuyendo a mejorar los servicios a usuarios internos y externos que acuden a los Departamentos de Rectorado y Asesoría Educativa.

Por lo mencionado es fundamental y prioritario mejorar la organización de los procedimientos administrativos, aportando de esta manera al desempeño de funciones y por ende lograr una alta productividad dentro de cada una de las dependencias.

1.4Objetivos:

1.4.1 Objetivo General:

Organizar los procedimientos administrativos de los Departamentos de Rectorado y Asesoría Educativa , mediante pasos secuenciales lógicos, para mejorar la eficiencia del personal y servicio al cliente del Instituto Tecnológico Superior aeronáutico.

1.4.2 Objetivos Específicos:

- Recopilar información para el desarrollo del trabajo de investigación.
- Analizar estructura orgánica del ITSA.

- Analizar la situación actual de la organización de los procedimientos administrativos de los Departamentos de Rectorado y Asesoría Educativa.
- Analizar la situación actual de documentos sobre procedimientos administrativos y su aplicación en las actividades asignadas.
- Analizar posibles alternativas de solución para el diseño de procedimientos.
- Elaborar el Manual de Procedimientos Administrativos de los Departamentos de Rectorado y Asesoría Educativa del Instituto Tecnológico Superior Aeronáutico.

1.5 Alcance

El presente trabajo investigativo abarca las dependencias del ITSA, de manera particular los Departamentos de Rectorado y Asesoría Educativa; así como a las autoridades, personal: administrativo, docente y servicios, alumnos militares y civiles., también servirán como fuente de información para todas las personas relacionadas o interesadas en el tema.

CAPÍTULO II

PLAN DE INVESTIGACIÓN

2.1 Modalidad básica de la investigación

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

Dentro de la investigación bibliográfica para el desarrollo del marco teórico se obtendrá información de textos, documentos, trabajos realizados con anterioridad, archivos de las diferentes dependencias, relacionadas con el problema e información tomada a través de internet.

2.2 Tipos de investigación

La investigación cuasi experimental permitirá evaluar las variables, es decir causas y efectos ya existentes.

Se utilizará la investigación no experimental ya que las variables no pueden ser intervenidas. Es evidente que la falta de una organización de procedimientos adecuados, está ocasionando efectos en el personal y los servicios; por lo que es necesario hacer una identificación clara y particularizada de hechos.

2.3 Niveles de investigación.

El trabajo se basará en dos niveles de investigación:

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

2.4 Universo, población y muestra.

UNIVERSO.- Será tomado como el universo al Instituto Tecnológico Superior Aeronáutico (ITSA), porque es el lugar en donde realizara la investigación.

POBLACIÓN.- Será el personal que labora en cada una de las dependencias tanto administrativos como personal de estudiantes.

MUESTRA.- Se tomará a un número determinado de sujetos existentes en cada dependencia.

2.5 Métodos y técnicas de la investigación.

2.5.1 Métodos

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

2.5.2 Técnicas

- **Observación.-** Se empleará la observación de campo ya que la investigación se realizará en el lugar donde ocurren los hechos o fenómenos a investigar. Para lo mencionado se tomará en consideración lo siguiente:
 - ✓ **Observación documental.-** Este tipo de observación permitirá la revisión de documentos y bibliografía relevante que ayudaran a construir el marco teórico.
 - ✓ **Observación de campo.-** Se realizará en el “ITSA”; lugar en el que se producen los hechos a través del contacto directo con el personal que trabaja en la misma.
 - ✓ **Observación indirecta.-** Este tipo de investigación no se la utilizará porque la información recopilada es directamente del personal de ITSA.

Cabe mencionar que se elaborará instrumentos para la recolección de datos.

- **Encuesta.-** Esta técnica permitirá recabar información pormenorizada mediante informantes primarios que ayudará a obtener información específica y concreta llegando a despejar incógnitas, adicional a ello permitirá hacer un estudio y análisis de los procedimientos actuales con los que está trabajando el personal administrativo para lo cual se elaborara instrumentos de investigación.
- **Entrevista.-** Esta técnica permitirá indagar en el hecho u objeto de estudio para alcanzar mayor información misma que permitirá solidificar los datos obtenidos con la encuesta para lo cual se elaborará fichas de entrevista.

2.6 Recolección de datos

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

- **Identificación de informantes.-** Personas que informaran, las cuales serán consideradas como informantes primarios y secundarios.
- **Selección de técnicas.-** Para la recolección de información se adoptará las técnicas de observación, encuesta y entrevista, puesto que ayudaran y facilitaran la recopilación de información.
- **Diseño técnico de instrumentos de acuerdo a la técnica escogida.-** Para la elaboración de la encuesta que se aplicara se tomó en cuenta aspectos principales tales como; las necesidades de reorganización en los procedimientos administrativos de los Departamentos de Rectorado y Asesoría.
- **Selección de recursos de apoyo.-** Nuestro apoyo será el talento humano ya que el mismo nos facilitará la información pertinente para conocer la situación actual en los diferentes departamentos en estudio, también equipo para archivar información.
- **Explicación del procedimiento para la recolección de la información.-** La aplicación de esta técnica se la realizara un tiempo correcto a fin de que el encuestado tenga el tiempo suficiente para contestar sin presión alguna.
- **Aplicación del instrumento de medición que significa medir las variables.-** Se trabajará con el programa Sistema (SPSS) que permitirá procesar la información adquirida obteniendo así resultados que permitan determinar tabulaciones.
- **Preparación de las mediciones obtenidas para que puedan analizarse correctamente.-** Con los resultados antes obtenidos se interpretaran a fin de determinar conclusiones.

2.7 Procesamiento de la información

Se tomara en consideración los siguientes pasos:

- Revisión crítica de la información recogida.
- Limpieza de información defectuosa
- Tabulación de datos.
- Codificación de los datos para que puedan ser analizados.
- Control de la información obtenida.
- Representación gráfica de los datos.

2.8 Análisis e interpretación de resultados.

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

2.9 Conclusiones y Recomendaciones.

Una vez realizados los puntos antes indicados se podrá determinar las conclusiones y se podrá emitir recomendaciones.

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

3.1 Antecedentes de la Investigación

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

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

Dirección de La seguridad aérea y terrestre

Es la institución encargada de regular los estatutos para garantizar una óptima navegación dentro del espacio aéreo y su estrecha relación con equipos de apoyo en tierra.

Estas reglamentaciones son obligatorias para todas las aeronaves de transporte de pasajeros y de carga ya sean nacionales como extranjeras.

Ya que seguridad es la serie de precauciones que se toman para garantizar la seguridad de los pasajeros y la carga durante el vuelo. Los vuelos comerciales y

de carga son una de las formas de transporte más seguras. En relación con la distancia recorrida, las probabilidades de que se produzca un accidente es sólo la décima parte de las formas más seguras de transporte terrestre y en cuanto a las horas de viaje no tiene comparación. Pero a diferencia de que cuando se produce un accidente suele ser catastrófico en el muchas vidas humanas suelen padecer en un solo instante.

Es por esta razón que el Instituto Tecnológico Superior Aeronáutico cuenta con sistemas y equipos de última tecnología para que de esta manera sus estudiantes reciban una educación de calidad basada en la concientización de que un error puede llevar a la muerte a muchas vidas.

A la vez cuenta con el apoyo de la FUERZA AÉREA ECUATORIANA, la cual ayuda a desempeñarse de mejor manera en los estudios, ya que pone a disposición sus hangares, los cuales se pueden usar desde primer nivel y estar en contacto con las aeronaves, de esta manera se fortalece una relación con una cercana aérea de trabajo.

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

3.2 Fundamentación Teórica

3.2.1. Administración

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

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

- **Importancia.-** “Después de haber estudiado sus características, resulta innegable la trascendencia que tiene la administración en la vida del hombre. Por lo que es necesario mencionar algunos de los argumentos más relevantes que fundamenta la importancia de esta disciplina:
- ✓ **Universalidad:** Con la universalidad de la administración se demuestra que ésta es imprescindible para el adecuado funcionamiento de cualquier organismo social.
 - ✓ **Simplificación del Trabajo:** Simplifica el trabajo al establecer principios, métodos y procedimientos, para lograr mayor rapidez y efectividad.
 - ✓ **Productividad y Eficiencia:** La productividad y eficiencia de cualquier empresa están en relación directa con la aplicación de una buena administración.
 - ✓ **Bien común:** A través de los principios de administración se contribuye al bienestar de la comunidad, ya que proporciona lineamientos para optimizar el aprovechamiento de los recursos, para mejorar las relaciones humanas y generar empleos.”¹

3.2.2 Funciones Administrativas

- **Planificación.-** La planificación es la primera función administrativa porque sirve de base para las demás funciones. Esta función determina por anticipado cuáles son los objetivos que deben cumplirse y que debe hacerse para alcanzarlos; por tanto, es un modelo teórico para actuar en el futuro. La planificación comienza por establecer los objetivos y detallar los planes necesarios para alcanzarlos de la mejor manera posible. La planificación determina donde se pretende llegar, que debe hacerse, como, cuando y en que orden debe hacerse.

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

- ✓ **Importancia.-** En los momentos actuales, la mayor parte de las organizaciones reconocen la importancia de la planificación para su crecimiento y bienestar a largo plazo. Se ha demostrado que si los gerentes definen eficientemente la misión de su organización estarán en mejores condiciones de dar dirección y orientación a sus actividades. Las organizaciones funcionan mejor gracias a ello y se tornan más sensibles ante un ambiente de constante cambio.

- ✓ **Ventajas de la planificación.-** Existen muchas ventajas para la planificación que deben estimular a todos los gerentes en todos los niveles de cualquier organización. Entre las cuales podemos mencionar las siguientes:
Requiere actividades con orden y propósito, se enfocan todas las actividades hacia los resultados deseados y se logra una secuencia efectiva de los esfuerzos.”²

- **Organización.-** Es un conjunto de cargos cuyas reglas y normas de comportamiento, deben sujetarse a todos sus miembros y así, valerse de este medio que permite a una empresa alcanzar sus objetivos.

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

² Introducción a la teoría general de la administración (Pág. 880-882)

organización formal y a partir de las relaciones que establecen entre sí como ocupantes de cargos.

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

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

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

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

En otros términos, es la organización formalmente oficializada.”³

✓ **Formas de Organizar**

- **Organigrama.-** “Un organigrama es la representación gráfica que muestra las funciones departamentos o posiciones de la organización y cómo están relacionados, describiendo el nombre del puesto y en ocasiones de quien lo ocupa. Las unidades individuales suelen aparecer dentro de casillas que están conectadas unas a otras mediante líneas llenas, las

³ Administración de Hicks y Gullett (Pág. 653-655)

cuales indican la cadena de mando y los canales oficiales de comunicación.

- **Utilidad.-** Los organigramas son útiles instrumentos de organización, puesto que proporcionan una imagen formal de la organización, facilita el conocimiento de la misma y constituyendo una fuente de consulta oficial; algunas de las principales razones por las que los organigramas se consideran de gran utilidad, son:

- ☞ La división de funciones.
- ☞ Los niveles jerárquicos.
- ☞ Las líneas de autoridad y responsabilidad.
- ☞ Los canales formales de la comunicación.
- ☞ La naturaleza lineal o asesoramiento del departamento.
- ☞ Los jefes de cada grupo de empleados, trabajadores.
- ☞ Las relaciones que existen entre los diversos puestos de la empresa en cada departamento o sección de la misma.

- **Ventajas**

- ☞ Obliga a sus autores a aclarar sus ideas.
- ☞ Puede apreciarse a simple vista la estructura general y las relaciones de trabajo en la compañía.
- ☞ Muestra quién depende de quién.
- ☞ Se utiliza como guía para planear una expansión, al estudiar los cambios que se propongan en la reorganización, al hacer planes a corto y largo plazo, y al formular el plan ideal.

- **Ejecución.-** Para llevar a cabo físicamente las actividades que resulten de los pasos de planeación y organización, es necesario que el gerente tome medidas que inicien y continúen las acciones requeridas para que los miembros del grupo ejecuten la tarea. Entre las medidas comunes utilizadas por el Gerente para poner el grupo en acción está dirigir, desarrollar a los Gerentes, instruir, ayudar a los miembros a mejorarse lo mismo que su trabajo mediante su propia creatividad y la compensación a esto se le llama ejecución.
 - **Actividades Importantes de la Ejecución.**
 - ☞ Poner en práctica la filosofía de participación por todos los afectados por la decisión.
 - ☞ Conducir y retar a otros para que hagan su mejor esfuerzo.
 - ☞ Comunicar con efectividad.
 - ☞ Desarrollar a los miembros para que realicen todo su potencial.
 - ☞ Recompensar con reconocimiento y buena paga por un trabajo bien hecho.
 - ☞ Satisfacer las necesidades de los empleados a través de esfuerzos en el trabajo.
 - ☞ Revisar los esfuerzos de la ejecución a la luz de los resultados del control.
- **Control.-** Los gerentes siempre han encontrado conveniente comprobar o vigilar lo que se está haciendo para asegurar que el trabajo de otros está progresando en forma satisfactoria hacia el objetivo predeterminado. Establecer un buen plan, distribuir las actividades componentes requeridas para ese plan y la ejecución exitosa de cada miembro no asegura que la empresa será un éxito. Pueden presentarse discrepancias, malas interpretaciones y obstáculos

inesperados y habrán de ser comunicados con rapidez al gerente para que se emprenda una acción correctiva.

○ **Actividades Importantes de Control**

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

3.3. Procedimientos

- **Concepto.-** Los procedimientos consiste en describir punto por punto cada una de las actividades a seguir en un proceso laboral, por medio del cual se garantiza la disminución de errores.⁵ Se definen que son planes en cuanto establecen un método habitual de manejar actividades futuras. Son verdaderos guías de acción y de pensamiento, que detallan la forma exacta bajo la cual ciertas actividades deben cumplirse.
- **Objetivo.-** El principal objetivo del procedimiento es el de obtener la mejor forma de llevar a cabo una actividad, tomando en cuenta los factores del tiempo, esfuerzo y dinero.
- **Importancia.-** Puede establecerse una jerarquía que divida a un macro

⁴ Administración. Conceptos y Aplicaciones (Pág. 480-491)

⁵ Según Melinkoff, R(1990), (p. 28), Gómez F. (1993), (p.61).

proceso en subprocedimientos, y estos en micro procedimientos hasta integrar las dos perspectivas. El hecho importante es que los procedimientos existen a todo lo largo de una organización, aunque, como sería de esperar, se vuelven cada vez más rigurosos en los niveles bajos, más que todo por la necesidad de un control riguroso para detallar la acción, los trabajos rutinarios llegan a tener una mayor eficiencia cuando se ordenan de un solo modo. Los procedimientos representan la empresa de forma ordenada en su proceder para realizar los trabajos administrativos y su mejor función en cuanto a las actividades dentro de la organización⁶

➤ **Características**

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

3.3.1 Diagramas de Procedimientos

- **Flujograma.-** Es una gráfica que representa el flujo o la secuencia de rutinas simples. Tiene la ventaja de indicar la secuencia del

⁶ Según Biegler J. (1980) (p.54),

⁷ Mellinkoff, (*op.cit*), (p.53)

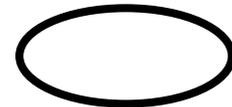
proceso en cuestión, las unidades involucradas y los responsables de su ejecución.

➤ **Importancia**

- ✓ Ayuda a designar cualquier representación gráfica de un procedimiento o parte de este.
- ✓ En la actualidad los flujogramas son considerados en las mayorías de las empresas o departamentos de sistemas como uno de los principales instrumentos en la realización de cualquier método y sistema.
- ✓ Permite la visualización de las actividades innecesarias y verifica si la distribución del trabajo está equilibrada, o sea, bien distribuida en las personas, sin sobrecargo para algunas mientras otros trabajan con mucha holgura.

➤ **Simbología:**

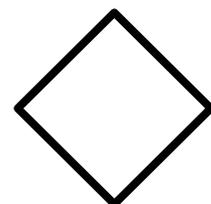
- ✓ **Terminal:** Indica la iniciación y terminación del procedimiento; ejemplo, busca información o archiva documento.



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



- ✓ **Decisión o alternativa:** Indica un punto dentro del flujo en que son posibles caminos alternativos, dependiendo de una condición dada: Ejemplo, está correctamente ejecutado?, los documentos están completos? La tendencia es



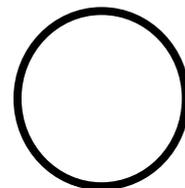
suprimir cada vez más este símbolo dentro del proceso, considerando que este se diseña de manera positiva.

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



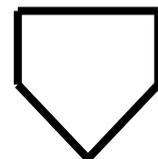
El nombre del documento debe aparecer en el símbolo. Los documentos solo se indican cuando aparecen por primera vez en el procedimiento para no recargar innecesariamente el flujograma.

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



El conector puede asumir dos formas:

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



- ✓ **Sentido de circulación del**

Flujo de trabajo: Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben ejecutar los distintos pasos, definiendo de esta manera la secuencia del proceso.

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

3.4 Manual

- **Concepto.-** Documento elaborado sistemáticamente en el cual se indican las actividades a ser cumplidas por los miembros de un organismo, la forma en que las mismas deberán ser realizadas, ya sea conjunta ó separada.
- **Objetivo de los manuales.-** Lograr organizar de la mejor manera y eficiente las actividades administrativas ya que el manual es un medio de comunicación de las políticas, decisiones y estrategias de los niveles directivos para los niveles operativos
- **Manual de procedimientos y normas.-** El manual de procedimientos y normas describe en detalle las operaciones que integran los procedimientos las normas a cumplir por los miembros de la organización compatibles con dichos procedimientos administrativos en el orden secuencial de su ejecución.

3.5 Departamentos

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

- ✓ Departamento de Rectorado
- ✓ Departamento de Asesoría Educativa

3.6 Fundamentación Legal

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

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

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

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

CAPÍTULO IV

EJECUCIÓN DEL PLAN DE INVESTIGACIÓN

4.1 Modalidad básica de la investigación

Para la ejecución del plan de investigación se tomó como modalidad básica la **investigación de campo**, esta permitió investigar en varias dependencias del ITSA donde se encontraron las siguientes causas:

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

Las mismas que fueron obtenidas desde fuentes primarias como son directores de carrera y personal administrativo; el plan metodológico se lo ejecuto mediante una investigación no participante ya que no se forma parte activa del objeto de estudio, sin interrumpir las actividades diarias del personal que laboran en las dependencias del ITSA.

Dentro de la **investigación bibliográfica** para el desarrollo del marco teórico se obtuvo información de trabajos realizados con anterioridad de la carrera de logística con el tema “Diseño del Manual de Administración, procedimientos, del talento humano del Instituto Tecnológico Superior Aeronáutico”, desarrollado por parte de la Srta. Toro Guerrero Sandra Elizabeth en el año 2005 y el proyecto de investigación realizado por el señor

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

4.2 Tipos de investigación

La investigación cuasi experimental permitió realizar investigaciones en lo que se refiere a las actividades en cada uno de los departamentos.

Resultados: permitió darse cuenta que cada departamento tiene procedimientos que no se cumplen en su totalidad, ya que no tienen un manual o una estructura para poderse guiar y poder cumplir con su trabajo designado.

También hay departamentos que recién se están implementando en el Instituto como es el Departamento de Desarrollo y Planificación Institucional, para lo cual se crearon procedimientos fundamentales para su mejor desarrollo.

Se utilizó la investigación **no experimental** puesto que las causas y efectos están latentes, es por esta razón que se utilizó la técnica de la observación para poder determinar aspectos relevantes de las actividades sin intervenir en el hecho objetos de estudio ni entorpecer las actividades realizadas por el personal de todos los departamentos del Instituto; es así que se determinó lo siguiente:

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

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

4.3 Niveles de la investigación

Se ha basado en dos niveles de investigación:

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

Positivos:

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

Negativos:

- ✓ Desorganización administrativa.
- ✓ Duplicidad de funciones.
- ✓ Superposición de funciones.
- ✓ Desconocimiento de jerarquías y responsabilidades de cada uno de los departamentos.
- ✓ Falta de personal especializado dentro de cada área.
- ✓ Mala distribución del espacio físico.

- ✓ Ejecución de las actividades en forma empírica.

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

- **Correlacional o Explicativa.-** Permitió definir el grado de relación que existe entre la falta de organización en los procedimientos administrativos con la eficiencia profesional del personal de los Departamentos de Rectorado y Asesoría Educativa del Instituto Tecnológico Superior Aeronáutico.

Resultado: Al no existir procedimientos establecidos en cada departamento hay una falta de organización la cual impide eficacia en el desenvolvimiento de los trámites de cada departamento.

4.4 Universo, población y muestra

UNIVERSO.- Para definir el Universo a investigarse, se tomó en consideración la totalidad de unidades estadísticas del ITSA.

POBLACIÓN.- Se señaló como población a todos los departamentos del Instituto, también a las autoridades, al personal administrativo y estudiantes.

MUESTRA.- Con referencia a la muestra se tomó a un número determinado de sujetos existentes en cada dependencia, cabe señalar que la muestra de los estudiantes se determinó mediante la aplicación de la siguiente fórmula:

Fórmula para determinar el tamaño de la muestra

$$n = \frac{Npqz^2}{(N-1)e^2 + z^2pq}$$

De donde:

n= tamaño muestra

z= nivel de confianza 95%= 1.96

p= variabilidad negativa 5

q= variabilidad positiva 95

N= tamaño de la población

e= error 0.05

Para resolver la fórmula se requiere de una tabla que te dará la cantidad del nivel de confianza; es decir si se elige un 95% de confianza, esto será igual a 0.95, se dividirá entre 2 y dará 0.4750 lo que equivale en la tabla a 1.96.

Tomaremos una muestra de 765 estudiantes para aplicar las diferentes encuestas y determinar los problemas que se están presentando.

Aplicación de la fórmula

$$n = \frac{Npqz^2}{(N-1)e^2 + z^2pq}$$
$$n = \frac{(1.96)^2(765)(0.95)(0.05)}{(0.05)^2(765-1) + (1.96)^2(0.95)(0.05)}$$
$$n = \frac{(3.8416)(36.3375)}{(0.0025)(764) + (3.8416)(0.95)(0.05)}$$
$$n = \frac{(139.59414)}{(1.91) + (0.182476)}$$
$$n = \frac{(139.59414)}{(2.092476)}$$
$$n = 67$$

El resultado de la formula es 67, esto quiere decir que la encuesta hay que realizarla a 67 estudiantes de diferentes carreras del ITSA.

La fórmula antes mencionada también fue aplicada para el personal docente y administrativo del ITSA.

Aplicación de la fórmula

$$n = \frac{Npqz^2}{(N-1)e^2 + z^2pq}$$

$$n = \frac{(1.96)^2(74)(0.95)(0.05)}{(0.05)^2(74-1) + (1.96)^2(0.95)(0.05)}$$

$$n = \frac{(3.841)(3.515)}{(0.003)(73) + (3.841)^2(0.95)(0.05)}$$

$$n = \frac{(13.501)}{(0.219) + (0.182)}$$

$$n = \frac{(13.501)}{(0.401)}$$

$$n = 33.67$$

$$n = 34$$

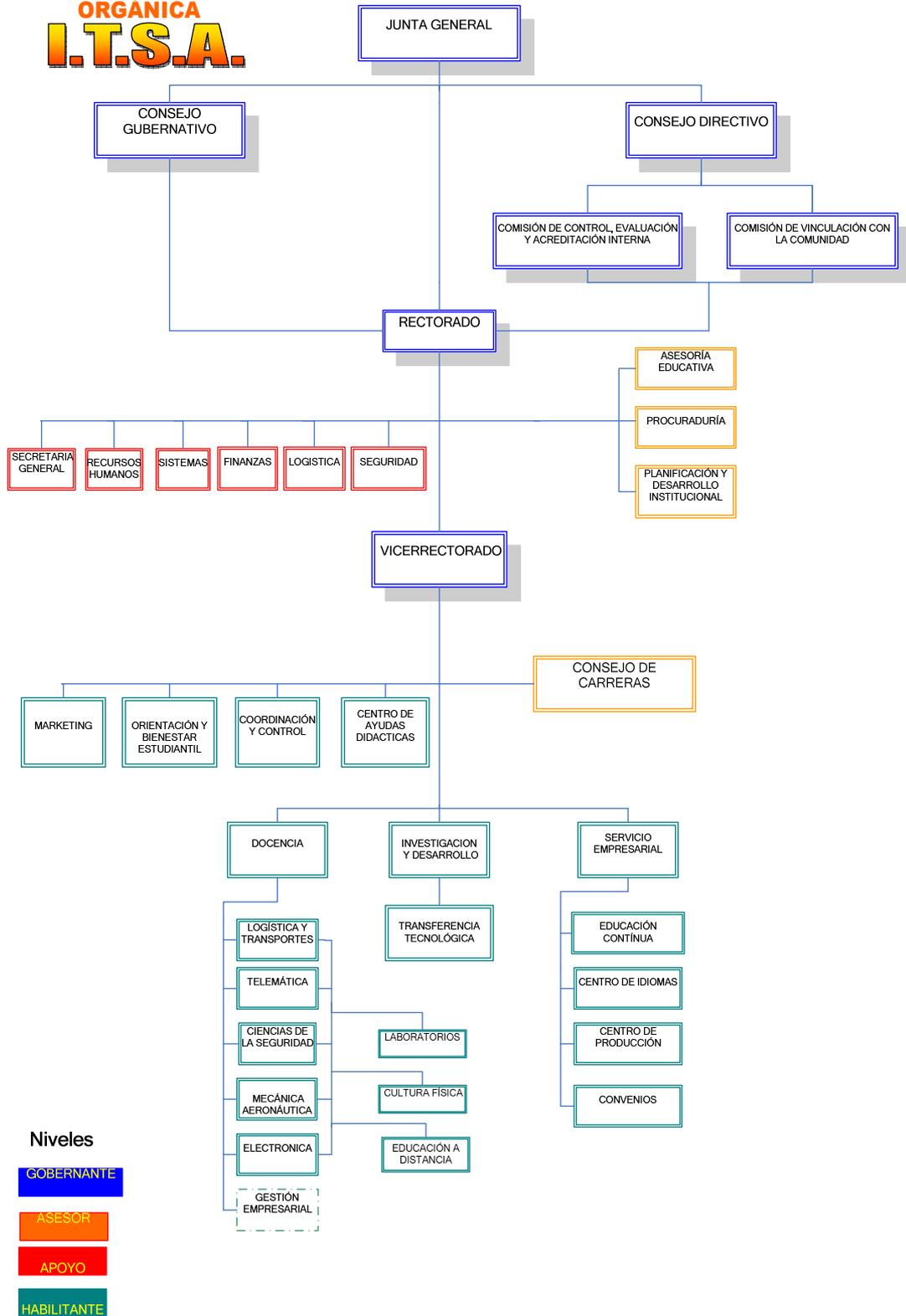
El resultado de la fórmula aplicada al personal docente y administrativo es 33.67 esto quiere decir que la encuesta hay que realizarla a 34 docentes y administrativos en total.

4.5 Métodos y técnicas de la investigación.

4.5.1 Métodos

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

ESTRUCTURA ORGÁNICA I.T.S.A.



Resultado:

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

Resultado: No existe prueba física de procedimientos en los Departamentos de Rectorado y Asesoría Educativa.

Reconociendo de manera clara que en algunos departamentos carecen de: Procedimientos establecidos por lo que la mayor parte de las actividades las realizan en forma rutinaria sin seguir parámetros técnicos.

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

4.5.1.1 Análisis por pregunta de la entrevista realizada al personal Docente y Administrativo

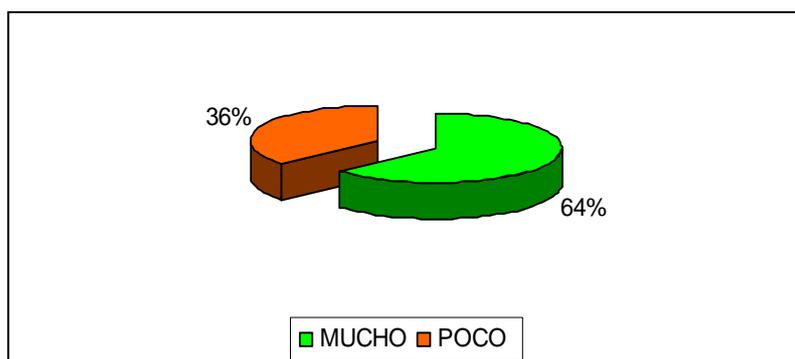
PREGUNTA 1. ¿Procedimientos debidamente diseñados le ayudaría a usted en el desempeño de su trabajo?

TABLA 4.1

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	VALOR DEL PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
MUCHO	21	63,6	63,6	63,6
POCO	12	36,4	36,4	100
TOTAL	33	100	100	

Fuente: Personal Docente y Administrativo del ITSA
Elaboración: Srta. Carolina Núñez

GRAFICO 4.1



Fuente: Personal Docente y Administrativo del ITSA
Elaboración: Srta. Carolina Núñez

Análisis de datos.- De los datos obtenidos se puede determinar que el 63.64% manifiesta que mucho, en tanto que el 36.36% poco.

Interpretación de datos.- Es indudable que algunos de los trámites realizados se los solicita verbalmente, por tal razón es evidente que los procedimientos ayudaran en el desempeño del trabajo encomendado al personal que labora en los distintos departamentos.

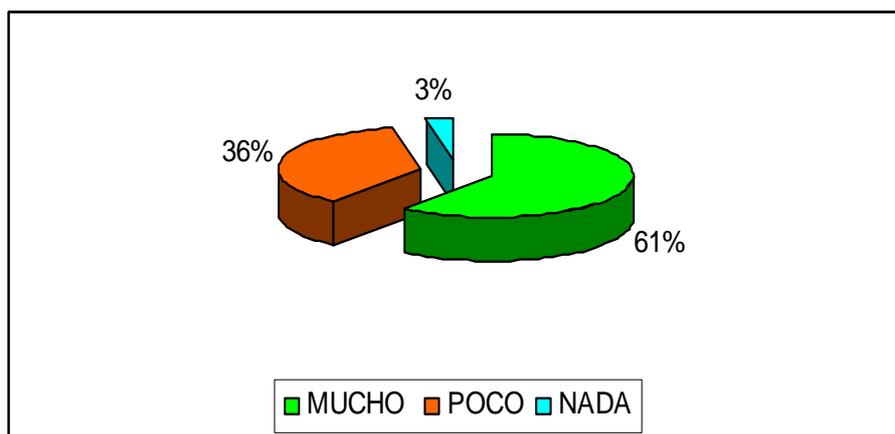
PREGUNTA 2. ¿Cree usted que los procedimientos son una herramienta fundamental para coordinar actividades entre dependencias?

TABLA 4.2

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	VALOR DEL PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
MUCHO	20	60,6	60,6	60,6
POCO	12	36,4	36,4	97,0
NADA	1	3,0	3,0	100,0
TOTAL	33	100,0	100,0	

Fuente: Personal Docente y Administrativo del ITSA
Elaboración: Srta. Carolina Núñez

GRAFICO 4.2



Fuente: Personal Docente y Administrativo del ITSA
Elaboración: Srta. Carolina Núñez

Análisis de datos.- De la información procesada se puede determinar que el 61.61% piensa que mucho, mientras que el 36.36% manifiesta que poco y el 3.03% nada.

Interpretación de datos.- Es evidente que en la actualidad no existe una adecuada coordinación entre departamentos esto se pudo determinar por manifestaciones de algunas personas. Por lo que es indudable que los procedimientos serán una guía o herramienta fundamental que proporcionará información documentada que facilita el desarrollo de actividades asignadas a cada departamento.

PREGUNTA 3 ¿Considera beneficioso mejorar e implementar procedimientos administrativos?

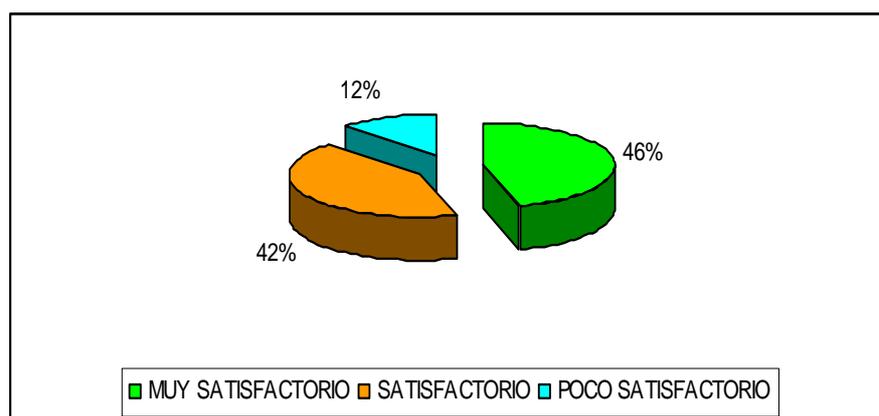
TABLA 4.3

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	VALOR DEL PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
MUY SATISFACTORIO	15	45,5	45,5	45,5
SATISFACTORIO	14	42,4	42,4	87,9
POCO SATISFACTORIO	4	12,1	12,1	100,0
TOTAL	33	100,0	100,0	

Fuente: Personal Docente y Administrativo del ITSA

Elaboración: Srta. Carolina Núñez

GRAFICO 4.3



Fuente: Personal Docente y Administrativo del ITSA

Elaboración: Srta. Carolina Núñez

Análisis de datos.- De los datos obtenidos se puede determinar que el 45.45% manifiesta que es muy satisfactorio, en tanto que el 42.42% satisfactorio y el 12.12% poco satisfactorio.

Interpretación de datos.- Es evidente que la falta de procedimientos Administrativos adecuados provoca la duplicidad de funciones llegando a un extremo de existir superposición, por lo que será provechoso mejorar e implementar procedimientos administrativos en todas las dependencias de la Institución.

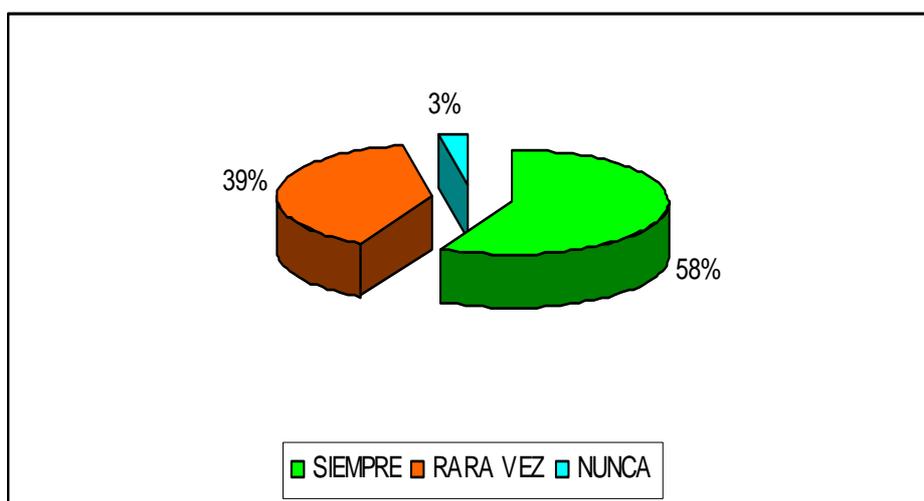
PREGUNTA 4 ¿Conoce usted si se cumplen procedimientos para la ejecución de actividades?

TABLA 4.4

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	VALOR DEL PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
SIEMPRE	19	57,6	57,6	57,6
RARA VEZ	13	39,4	39,4	97,0
NUNCA	1	3,0	3,0	100,0
TOTAL	33	100,0	100,0	

Fuente: Personal Docente y Administrativo del ITSA
 Elaboración: Srta. Carolina Núñez

GRAFICO 4.4



Fuente: Personal Docente y Administrativo del ITSA
 Elaboración: Srta. Carolina Núñez

Análisis de datos.- De la información procesada se puede determinar que el 57.58% piensa que siempre, el 39.39% que rara vez y el 3.03% nunca.

Interpretación de datos.- Muchos de los procedimientos se cumplen empíricamente puesto que no existe información documentada en cada dependencia. Además es evidente que existe un desconocimiento en rutinas de procedimientos específicos para cada actividad ya que manifiestan que siempre hacen uso, pero en realidad son procedimientos empíricos sin sustento documentado.

PREGUNTA 5 ¿Considera usted importante contar con una guía de procedimientos para mejorar la eficiencia profesional?

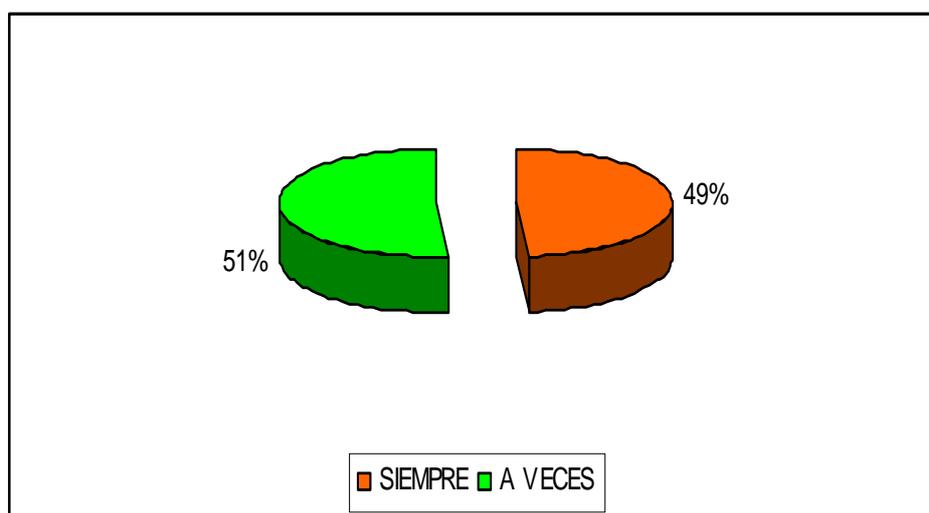
TABLA 4.5

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	VALOR DEL PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
SIEMPRE	16	48,5	48,5	48,5
A VECES	17	51,5	51,5	100,0
TOTAL	33	100	100	

Fuente: Personal Docente y Administrativo del ITSA

Elaboración: Srta. Carolina Núñez

GRAFICO 4.5



Fuente: Personal Docente y Administrativo del ITSA

Elaboración: Srta. Carolina Núñez

Análisis de datos.- De los datos obtenidos se puede determinar que el 48.48% manifiesta que siempre, en tanto que el 51.51% a veces.

Interpretación.- La falta de una guía de procedimientos Administrativos provoca en el personal el desconocimiento de los pasos a seguir e informar, esto dificulta el desempeño dentro de su propio departamento así como el de las otras dependencias. Lo mencionado también da origen a la pérdida de tiempo y recursos.

PREGUNTA 6 ¿El diseño e implementación de procedimientos ayudara al desempeño laboral del ITSA.?

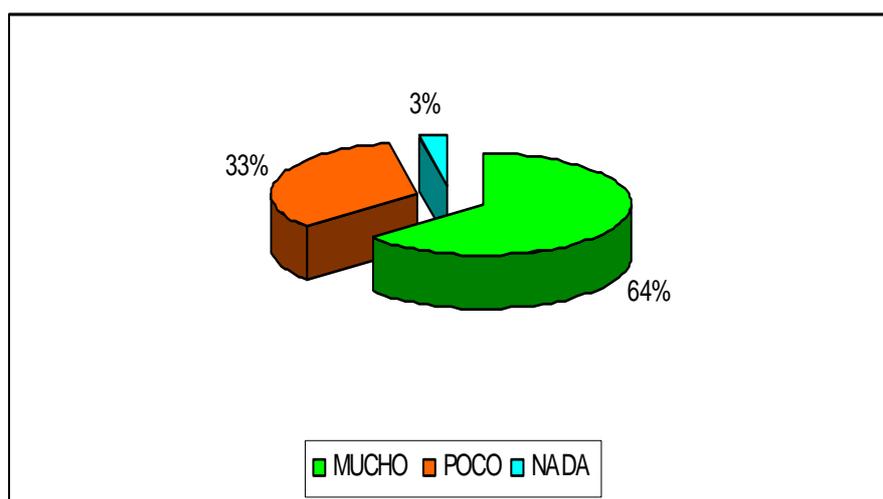
TABLA 4.6

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	VALOR DEL PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
MUCHO	21	63,6	60,6	63,6
POCO	11	33,4	36,4	97,0
NADA	1	3,0	3,0	100,0
TOTAL	33	100,0	100,0	

Fuente: Personal Docente y Administrativo del ITSA

Elaboración: Srta. Carolina Núñez

GRAFICO 4.6



Fuente: Personal Docente y Administrativo del ITSA

Elaboración: Srta. Carolina Núñez

Análisis de datos.- De la información procesada se puede determinar que el 6.34% piensa que mucho, mientras el 33.33% poco y el 3.03% nada.

Interpretación de datos.- Es evidente que el diseño e implementación de procedimientos ayudará y facilitará el cumplimiento de actividades, puesto que al contar con una guía de pasos simples y sencillos a seguir se ayudará a las labores cotidianas del personal.

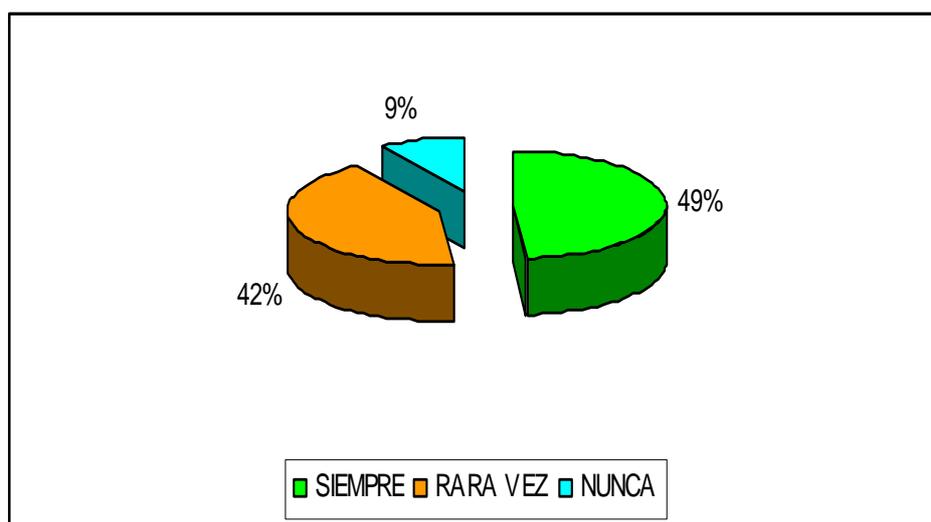
PREGUNTA 7 ¿Con que frecuencia le facilitan información por escrita para la ejecución de actividades?

TABLA 4.7

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	VALOR DEL PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
SIEMPRE	16	48,5	48,5	48,5
RARA VEZ	14	42,4	42,4	90,9
NUNCA	3	9,1	9,1	100,0
TOTAL	33	100,0	100,0	

Fuente: Personal Docente y Administrativo del ITSA
Elaboración: Srta. Carolina Núñez

GRAFICO 4.7



Fuente: Personal Docente y Administrativo del ITSA
Elaboración: Srta. Carolina Núñez

Análisis de datos.- De los datos obtenidos se puede determinar que el 48.48% considera que siempre, mientras que el 42.42% rara vez y el 9.09% nunca.

Interpretación de datos.- Al contar con procedimientos estandarizados ayudara a un mejor desempeño laboral y evitara el retraso en el cumplimiento de actividades, pérdida de tiempo tanto para el empleado como para el usuario interno y usuario externo.

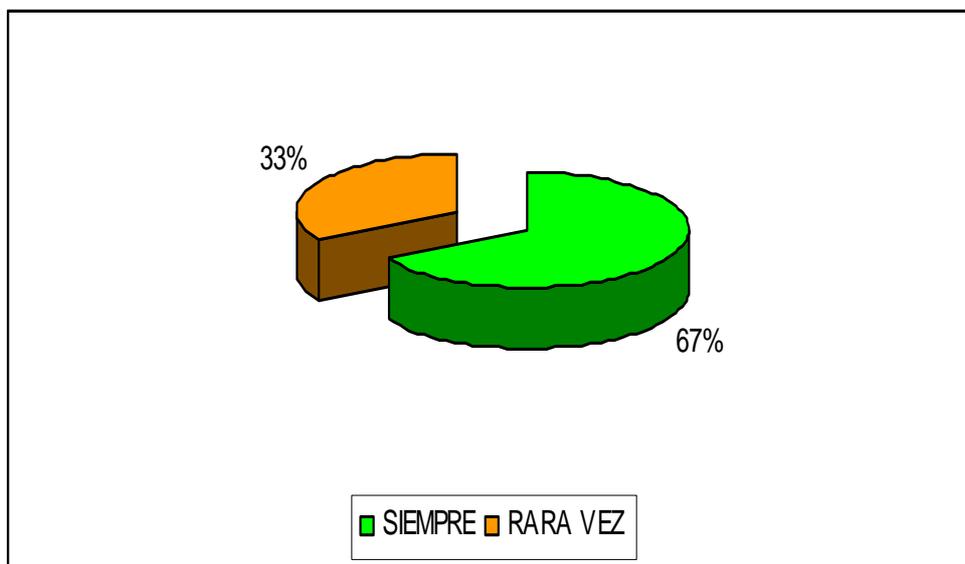
PREGUNTA 8 ¿Considera usted que un diagrama de procedimientos facilitarían el desempeño de sus actividades?

TABLA 4.8

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	VALOR DEL PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
SIEMPRE	22	66,7	66,7	67,7
RARA VEZ	11	33,3	33,3	100,0
TOTAL	33	100	100	

Fuente: Personal Docente y Administrativo del ITSA
Elaboración: Srta. Carolina Núñez

GRAFICO 4.8



Fuente: Personal Docente y Administrativo del ITSA
Elaboración: Srta. Carolina Núñez

Análisis de datos.- De la información procesada se puede determinar que el 66.67% manifiesta que siempre, en tanto que el 33.33% rara vez.

Interpretación de datos.- Al momento el personal no cuenta con diagramas específicos a seguir dentro y fuera de su departamento, por lo que contar con un esquema simple, sencillo y fácil de entender facilitará el desempeño de actividades, ayudando este modo a evitar la pérdida de tiempo y recursos.

4.5.1.2 Análisis de la encuesta realizada a los alumnos del ITSA

PREGUNTA 1 ¿Los servicios administrativos son?

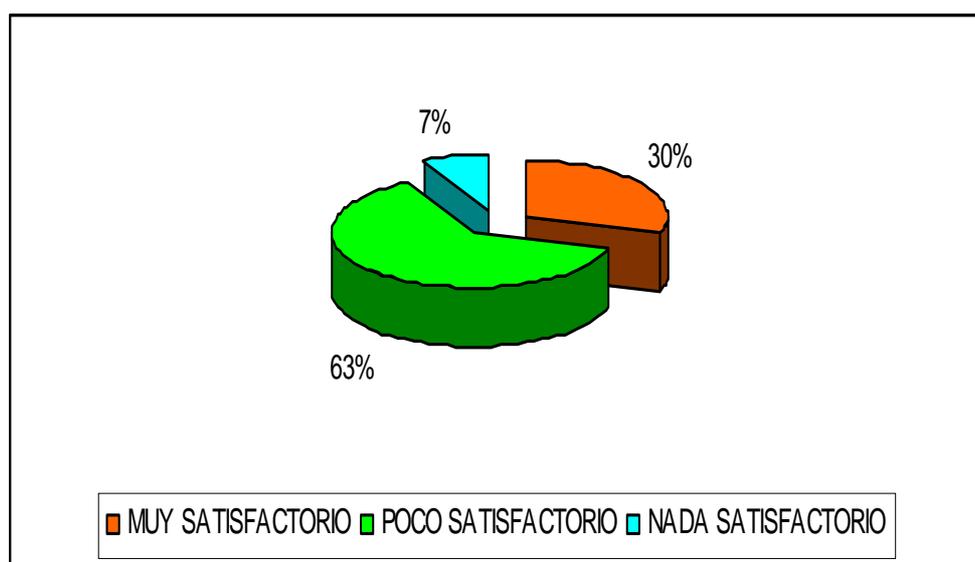
TABLA 4.9

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	VALOR DEL PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
MUY SATISFACTORIO	20	29,9	29,9	29,9
POCO SATISFACTORIO	42	62,7	62,7	92,6
NADA SATISFACTORIO	5	7,4	7,4	100,0
TOTAL	67	100,0	100,0	

Fuente: Personal Docente y Administrativo del ITSA

Elaboración: Srta. Carolina Núñez

GRAFICO 4.9



Fuente: Personal Docente y Administrativo del ITSA

Elaboración: Srta. Carolina Núñez

Análisis de datos.- De los datos obtenidos se puede determinar que el 29.85% piensa que son muy satisfactorios, mientras que el 62.69% poco satisfactorio y el 7.46% nada satisfactorio.

Interpretación de datos.- Es evidente que la falta de procedimientos dentro de cada dependencia no permite brindar buenos servicios administrativos, por lo que se refleja un grado de inconformidad por parte de los usuarios por la pérdida de tiempo.

PREGUNTA 2 ¿El tiempo de tramite solicitados es?

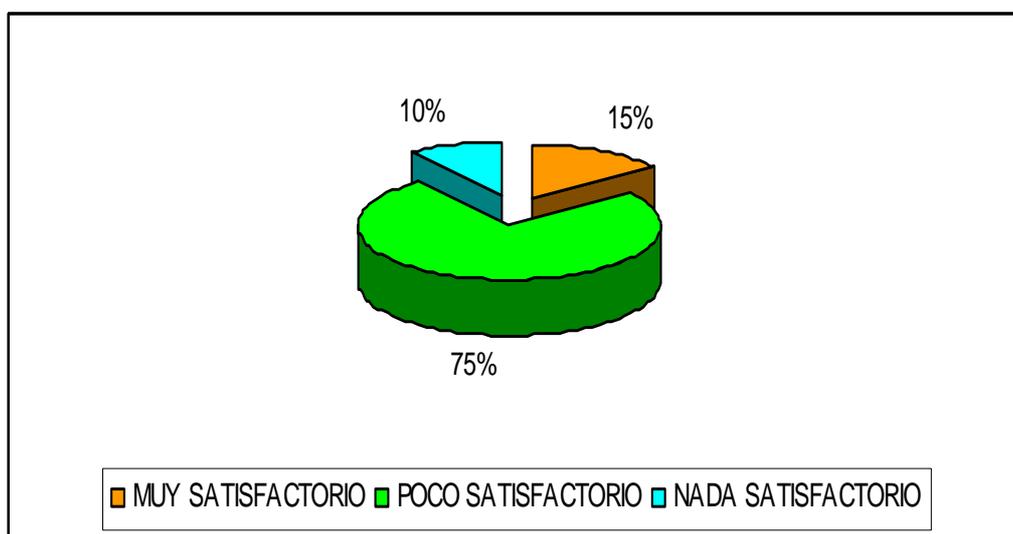
TABLA 4.10

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	VALOR DEL PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
MUY SATISFACTORIO	10	14,9	14,9	14,9
POCO SATISFACTORIO	50	74,7	74,7	89,6
NADA SATISFACTORIO	7	10,4	10,4	100,0
TOTAL	67	100,0	100,0	

Fuente: Personal Docente y Administrativo del ITSA

Elaboración: Srta. Carolina Núñez

GRAFICO 4.10



Fuente: Personal Docente y Administrativo del ITSA

Elaboración: Srta. Carolina Núñez

Análisis de datos.- De la información procesada se puede determinar que el 14.93% manifiesta que son muy satisfactorios, el 74.63% poco satisfactorio y el 10.45% nada satisfactorio.

Interpretación de datos.- Al no contar con procedimientos Administrativos es indudable que se pierde tiempo y recursos para realizar cualquier actividad dentro del Instituto, es por eso que se requiere procedimientos sencillos para un mejor la agilidad en la ejecución de tramites.

PREGUNTA 3 ¿Estas de acuerdo con todos los procedimientos a seguir para realizar trámites?

TABLA 4.11

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	VALOR DEL PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
SIEMPRE	6	9	9	9
A VECES	56	83,5	83,5	92,5
NUNCA	5	7,5	7,5	100,0
TOTAL	67	100,0	100,0	

Fuente: Personal Docente y Administrativo del ITSA

Elaboración: Srta. Carolina Núñez

GRAFICO 4.11



Fuente: Personal Docente y Administrativo del ITSA

Elaboración: Srta. Carolina Núñez

Análisis de datos.- De los datos obtenidos se puede determinar que el 8.96% expone que siempre, en tanto que el 83.58 rara vez y el 7.46% nunca.

Interpretación de datos.- Es evidente que si no se tiene procedimientos fijos a seguir el Usuario Interno y Externo va ha estar desconforme con los pasos a seguir para realizar cualquier actividad dentro del ITSA. La creación de procedimientos Administrativos será de mucha ayuda para agilizar los pasos a seguir en el cumplimiento de actividades y tramites solicitados.

PREGUNTA 4 ¿Consideras que la atención prestada de los departamentos es?

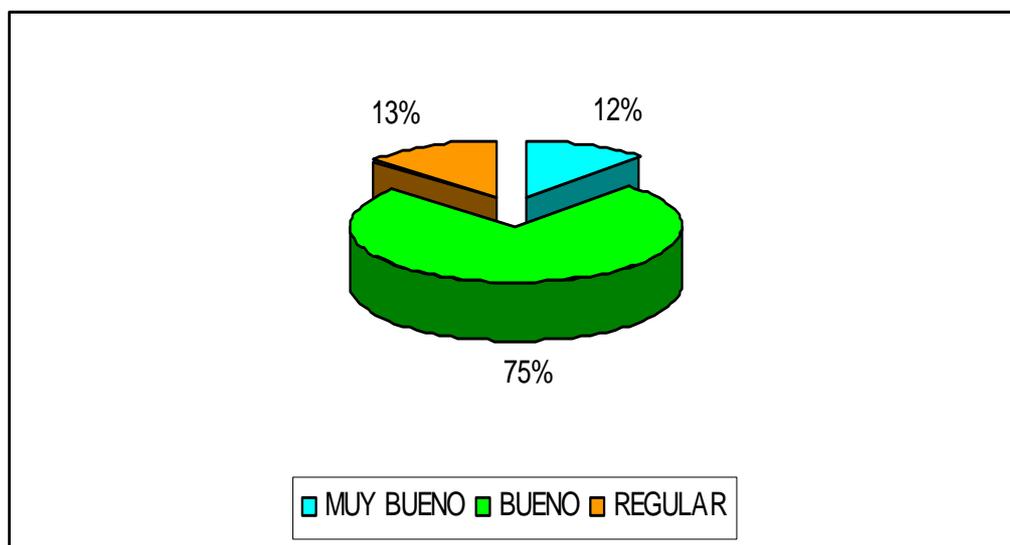
TABLA 4.12

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	VALOR DEL PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
MUY BUENO	8	11,9	11,9	11,9
BUENO	50	74,7	74,7	86,6
REGULAR	9	13,4	13,4	100,0
TOTAL	67	100,0	100,0	

Fuente: Personal Docente y Administrativo del ITSA

Elaboración: Srta. Carolina Núñez

GRAFICO 4.12



Fuente: Personal Docente y Administrativo del ITSA

Elaboración: Srta. Carolina Núñez

Análisis de datos.- De la información procesada se puede determinar que el 11.94% piensa que es muy bueno, mientras que el 74.63% bueno y el 13.43% regular.

Interpretación de datos.- Al tener procedimientos administrativos en el Instituto la atención prestada a los usuarios sería más rápida y evitaría pérdida de tiempo, recursos. Puesto que la satisfacción al cliente es lo principal.

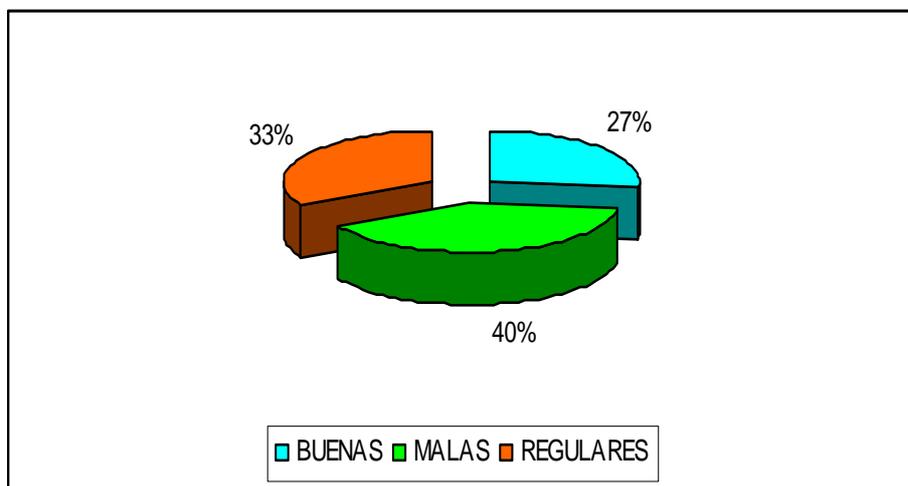
PREGUNTA 5 ¿Crees que las áreas de espera para los tramites solicitados son?

TABLA 4.13

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	VALOR DEL PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
BUENAS	18	26,9	26,9	26,9
MALAS	27	40,3	40,3	67,2
REGULARES	22	32,8	32,8	100,0
TOTAL	67	100,0	100,0	

Fuente: Personal Docente y Administrativo del ITSA
Elaboración: Srta. Carolina Núñez

GRAFICO 4.13



Fuente: Personal Docente y Administrativo del ITSA
Elaboración: Srta. Carolina Núñez

Análisis de datos.- De los datos obtenidos se puede determinar que el 26.87% manifiesta que son buenas, en tanto que el 40.30% son malas y el 32.84% piensan que son regulares.

Interpretación de datos.- Los informantes consideran que las áreas de espera no son tan cómodas, por lo que es necesario mejorarlas; para que la espera durante los trámites solicitados por los usuarios externos sea más cómoda.

- **Síntesis.-** Permite unir todos los hechos proporcionados por los informantes expuestos con anterioridad en el nivel de investigación exploratorio, los mismos que facilitaron tener una visión mucho más

amplia de las actividades administrativas que se realiza en el ITSA y de esta manera tener un juicio de valor y fundamentado, para determinar las posibles alternativas de solución al problema planteado, mismas que se exponen en el punto 4.11.

Resultado: El ITSA no cuenta con procedimientos debidamente documentados que faciliten el cumplimiento de actividades, razón por la cual no se logra la eficiencia profesional requerida y de acuerdo a las necesidades de la Institución.

- **Deductivo.-** Este método permitió realizar un estudio general de las dependencias de la Institución para en lo posterior analizar de manera individual los Departamentos de Rectorado y Asesoría Educativa, Planificación y Desarrollo Institucional, también las actividades que realiza el personal que trabaja en las mismas; mediante una observación.

Resultado: Encontrando la falta de coordinación entre dependencias y el poco conocimiento de sus funciones lo cual genera la evasión de responsabilidades y algunos retrasos en el procesamiento de trámites.

- **Inducción.-** Permitted revisar de manera particular cada una de las actividades realizadas por el personal de cada dependencia.

Resultado: de esta manera se pudo determinar que los departamentos no trabajan con procedimientos específicos debidamente documentados.

Por otro lado haciendo referencia a las actividades propias de cada departamento o sección (Tramites académicos, administrativos, programación de horarios, cobros, control de personal, elaboración de mallas curriculares, coordinación de pasantías, orientación estudiantil, etc.) se encontró que el

Departamentos de Secretaria General, Procuraduría, Planificación y Desarrollo Institucional, son más propensos a la desorganización debido al volumen y naturaleza de información que manejan, por lo cual se notoria mas la duplicidad de funciones y en si la desorganización administrativa.

4.5.2 Técnicas

Observación.- Permitió obtener información de las dependencias y del personal, para lo mencionado se tomó en consideración:

- **Observación Documental.** Se la obtuvo mediante la revisión de documentos que se manejan en cada dependencia:
Rectorado: Informes y Memos.
Asesoría Educativa: Informes, memos y solicitudes.
- **Observación de Campo:** Se llevó a cabo en todas las dependencias del ITSA.

Resultado: en ciertas dependencias existen propuestas inconclusas o no aprobadas de manuales de actividades. Adicional se encontró que el criterio de organización administrativa difiere en cada dependencia lo cual corrobora la necesidad de una organización administrativa.

Se elaboro fichas de observación con el objeto de: Describir el desarrollo de funciones del personal administrativo y de su desempeño. **(Ver anexo B)**

- **Encuesta.-** Esta técnica permitió recabar información pormenorizada mediante los informantes primarios encuestados (Estudiantes y personal administrativo), los que ayudaron a obtener información específica y concreta, estableciendo la importancia de la organización de las actividades administrativas para el desarrollo de funciones. Se elaboró un cuestionario auto

administrado, con el propósito de no incomodar las labores del personal.

Se aplicó a treinta y cuatro (34) docentes y personal administrativo para: Establecer la importancia de la Organización de los procedimientos Administrativos para el desarrollo de funciones. **(Ver Anexo C)**

También a sesenta y siete (67) estudiantes para: Establecer la importancia de la Organización de los procedimientos Administrativos para el desarrollo de funciones. **(Ver anexo D)**

Es relevante señalar que las mencionadas encuestas se realizaron con preguntas de estimación para dar mayor posibilidad de respuesta, adicional a ello contar con información más específica y posibilitar una mejor interpretación de datos y resultados.

Resultados: las encuestas realizadas fueron favorables para determinar la importancia de la organización y creación de los procedimientos en cada uno de los departamentos del Instituto, para dar una mejor atención al cliente interno y externo

- **Entrevista.-** Esta técnica permitió indagar en el hecho objeto de estudio mediante contacto directo con los miembros cabeza de cada dependencia (Jefes de sección y personal más antiguo de departamento) y conocer las necesidades de los departamentos del Instituto para un mejor desarrollo de funciones de este modo se logró alcanzar información de cómo se encuentra la organización administrativa y como se la está llevando en cada dependencia. **(Ver anexo E).**

La entrevista fue realizada a 7 Departamentos del Instituto.

Resultado:

Entre los datos más significativos se resalta los siguientes:

- ✓ Que la actual organización en cada dependencia es producto de la experiencia y sentido común.
- ✓ En algunos casos se ha hecho propuestas de documentos que normalicen y organicen los mismos que no han sido concluidos ni aceptados o certificados.
- ✓ El desconocimiento de funciones y responsabilidades se da en la mayoría de dependencias.
- ✓ Se enfatiza los siguientes criterios:
 - Los Señores Directores de Carrera recomiendan la elaboración de un manual de funciones y responsabilidades destacándose la necesidad urgente de una organización administrativa.
 - Una destacada sugerencia por parte del la Srta. María Eugenia miembro del departamento de Finanzas del ITSA es la entrega individual de un documento que contenga actividades, funciones y responsabilidades específicas de cada lugar de trabajo.

4.6 Recolección de datos

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

- ✓ **Identificación de informantes:** La fuente primaria y secundaria fue: 67 Personal docente (directores de carrera), 07 administrativo y 34 estudiantes de todas las carreras.
- ✓ **Selección de técnicas:** Para la recolección de información se adoptó las técnicas de observación de campo, encuesta auto administrada y entrevista estructurada, mismas que ayudaron y facilitaron la recopilación de información.
- ✓ **Diseño técnico de instrumentos de acuerdo a la técnica escogida:**
 Guía de observación. (Ver anexo D)
 Guía de entrevista. (Ver anexo E)

Cuestionario (Encuesta). (Ver anexo C)

- ✓ **Explicación del procedimiento para la recolección de la información:** Se realizó de manera planificada, solicitando a los involucrados el día y hora para la aplicación de instrumentos de investigación; sin causar mal estar en sus actividades (Hora del break).
- ✓ **Aplicación del instrumento de medición que significa medir las variables:** Se trabajo con el Software (SPSS) que permitió procesar la información adquirida obteniendo así resultados que permitieron determinar tabulaciones exactas y plasmarlas a través de pasteles.

4.7 Procesamiento de la información

Para el procesamiento de la información indicada en el numeral 4.5.1. se tomó en consideración lo siguiente:

- ✓ Clasificación de la información, se tomo en cuenta lo más relevante.
- ✓ Depuración de información defectuosa o errónea para facilitar el proceso de tabulación.
- ✓ Se estableció una nomenclatura con el fin de analizar y controlar de manera más clara y específica.
- ✓ Los datos obtenidos fueron representados gráficamente a través de pasteles para un mejor análisis estadístico.

4.8 Resumen de los análisis logrados mediante instrumentos de recolección de datos:

- ✓ En el actual organigrama observamos de manera facial y sencilla la estructura de la organización en la cual se detalla los diferentes niveles jerárquicos; gobernante, asesor, apoyo y habilitante.
- ✓ Entre la ventaja más resaltante del organigrama es que muestra las líneas de dependencia.
- ✓ El personal antiguo y nuevo puede identificar claramente la forma como esta integra la organización.

- ✓ Es indudable que algunos de los trámites realizados se los solicita de forma verbal, por tal razón los procedimientos serán una guía o herramienta fundamental que proporcionará información documentada que facilita el desarrollo de actividades asignadas a cada departamento.
- ✓ La falta de procedimientos Administrativos, provoca la duplicidad de funciones llegando a un extremo de existir superposición, por lo que muchos de los procedimientos se cumplen empíricamente, será provechoso mejorar e implementar procedimientos administrativos en todas las dependencias de la Institución.
- ✓ El diseño e implementación de procedimientos ayudará y facilitará el cumplimiento de actividades, ya que la falta de los mismos provoca en el personal el desconocimiento de los pasos a seguir e informar ayudando así a las labores cotidianas del personal.
- ✓ Al contar con procedimientos estandarizados y diagramas específicos a seguir dentro y fuera de cada departamento se evitara pérdida de tiempo tanto para el empleado como para el usuario interno y usuario externo.
- ✓ Al no contar con procedimientos Administrativos es indudable que se pierde tiempo y recursos para realizar cualquier actividad dentro del Instituto por lo que se refleja un grado de inconformidad por parte de los usuarios internos y externos que acuden a cada dependencia.
- ✓ La creación de procedimientos Administrativos será de mucha ayuda para agilizar los pasos a seguir en el cumplimiento de actividades y la atención prestada a los usuarios sería mas rápida y evitaría perdida de tiempo y recursos.
- ✓ Los informantes consideran que las aéreas de espera no son tan cómodas, por lo que es necesario mejorarlas; para que la espera durante los trámites solicitados por los usuarios externos sea más cómoda.
- ✓ La falta de información provoca en el personal inconformidad puesto que manifiestan que no conocen con certeza sus funciones y responsabilidades.

4.9 Conclusiones y recomendaciones de la investigación

4.9.1 Conclusiones

- ✓ La carencia de un manual de Procedimientos provoca que las funciones y responsabilidades no sean ejecutadas en base a la naturaleza de cada unidad de trabajo, también duplicidad y superposición de funciones; en cuanto a los Procedimientos no son claros, secuenciales y lógicos, mismos que ocasionan la pérdida de tiempo y recursos indispensables para el desarrollo de actividades efectivas y eficientes.
- ✓ La falta de una herramienta guía causa en muchas ocasiones que las funciones no sean ejecutadas en base al cargo y a la unidad de trabajo que corresponde, impidiendo con esto lograr productividad a todo nivel.
- ✓ Se requiere información por escrito para facilitar el desempeño de sus actividades como por ejemplo un diagrama de Procedimientos.
- ✓ El alumnado de la institución se encuentra inconforme con los Procedimientos interno que se desarrollan en la Institución, ya que se excede del tiempo adecuado para los mismos.
- ✓ Los empleados y directivos reciben en forma eventual cursos de capacitación, ocasionando que las funciones y Procedimientos se ejecuten de manera empírica o por simple deducción.
- ✓ La deficiente comunicación que existe entre todas las unidades de trabajo ha ocasionando un clima organizacional poco satisfactorio.

4.9.2 Recomendaciones

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

- ✓ Con la realización de diagramas de flujo debidamente diseñados e información por escrita se lograra un mejor desempeño en las actividades diarias.
- ✓ Contar con un eficiente sistema informático que este interconectado con todas las áreas y dependencias que están involucradas para un mejor servicio al personal de alumnos en los trámites que se realizan.
- ✓ Para un mejor desarrollo de las actividades es necesario que se de una capacitación constante en cada uno de los departamentos, para explotar así habilidades y destrezas del personal; mismas que pueden ser utilizadas para cumplir los objetivos y metas preestablecidas
- ✓ Contar con un eficiente sistema informático que este interconectado con todas las áreas y dependencias que están involucradas en el proceso administrativo.
- ✓ La estructura orgánica es un instrumento metodológico de la ciencia administrativa por una parte trae ventajas, debido a que permite observar la estructura interna de una organización; y por otra parte trae desventajas que esa estructura se adecue a algo escrito y no a lo que es en realidad.

CAPÍTULO V

FACTIBILIDAD._ Permitió recopilar datos relevantes sobre el desarrollo del proyecto y en base a ello tomar la mejor decisión. En este caso fue necesario el estudio, desarrollo e implementar, a la vez facilitó cumplir con el objetivo de la investigación para poder de esta manera ayudar a la Institución a lograr sus objetivos y a su vez hacer uso adecuado de los recursos disponibles, de manera particular en los Departamentos de Rectorado y Asesoría Educativa.

Para lo mencionado se consideró los siguientes parámetros:

5.1 Factibilidad Técnica

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

DISEÑO: Esta basado a información sobre responsables y actividades relajadas por cada dependencia.

ESTRUCTURA: Los Parámetros utilizados son sencillos y de fácil comprensión.

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

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

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

VISUALIZACIÓN: Su representación gráfica es de fácil comprensión y seguimiento.

INFORMACIÓN: Es clara, individual y fundamental para el desarrollo de actividades de las departamentos de Rectorado, Asesoría Educativa y el personal que labora en ellos.

GUÍA: Será simple y sencillo, puesto que es muy entendible para todos los miembros que conforman el Instituto.

5.2 Factibilidad Legal

Tomando en consideración los puntos detallados a continuación señalados por el CONEA es importante indicar que de esta manera se aportará a la tan anhelada acreditación ante el CONEA.

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

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

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

En el proceso administrativo de los institutos superiores es fundamental, además de la planificación el tipo de organización y dirección la estructura organizacional debe ser coherente con la visión, misión y el proyecto académico de la institución.

La estructura organizacional debe posibilitar fluidez en los Procedimientos en las formas de comunicación interna y externas, en las decisiones inherentes al hacer académico y administrativo, evitando la

burocratización, la concentración de poder y de funciones, pero también su dispersión⁸

5.3 Recurso

Tabla 5.3.1 Recurso Humano

Recurso Humano	
Srta. Carolina Núñez	Autor del proyecto de Grado
Ing. Narcisa Mena	Director de Proyecto de Grado

Elaboración: Srta. Carolina Núñez

Tabla 5.3.2 Recurso Material

Recurso Material
Computador
Impresora
Resma de hojas de papel bond
Anillados

Elaboración: Srta. Carolina Núñez

Tabla 5.3.3 Recurso Técnico

Recurso Técnico
Internet

Elaboración: Srta. Carolina Núñez

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

CAPÍTULO VI

6. DESARROLLO DEL TEMA “MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA RECTORADO Y ASESORÍA EDUCATIVA DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR AERONÁUTICO”

6.1 INTRODUCCIÓN. La elaboración de este Manual de Procedimientos de Rectorado y Asesoría Educativa del Instituto Tecnológico Superior Aeronáutico, tiene como finalidad desarrollar con mayor eficiencia las actividades de cada uno de estos.

Este Manual de Procedimientos es una fuente de información en donde se encuentran todas las descripciones claras de las actividades que se debe desarrollar en Rectorado y Asesoría Educativa sirve también como guía para las personas que laboran en la institución.

6.2 JUSTIFICACIÓN

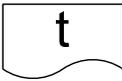
Con el presente trabajo de investigación se beneficiará todo el personal que forma parte del Instituto Tecnológico Superior Aeronáutico, impulsando a mejorar los servicios a los clientes externos e internos.

Por lo tanto es fundamental mejorar los procedimientos logrando un alto desempeño laboral en cada una de las dependencias.

6.3 OBJETIVOS

- Tener un mayor control de las actividades que se realiza en Rectorado y Asesoría Educativa.
- Contribuir al desarrollo de los departamentos y Secciones con eficiencia y eficacia.
- Mejorar a cabalidad la organización de los procedimientos administrativos del Instituto.

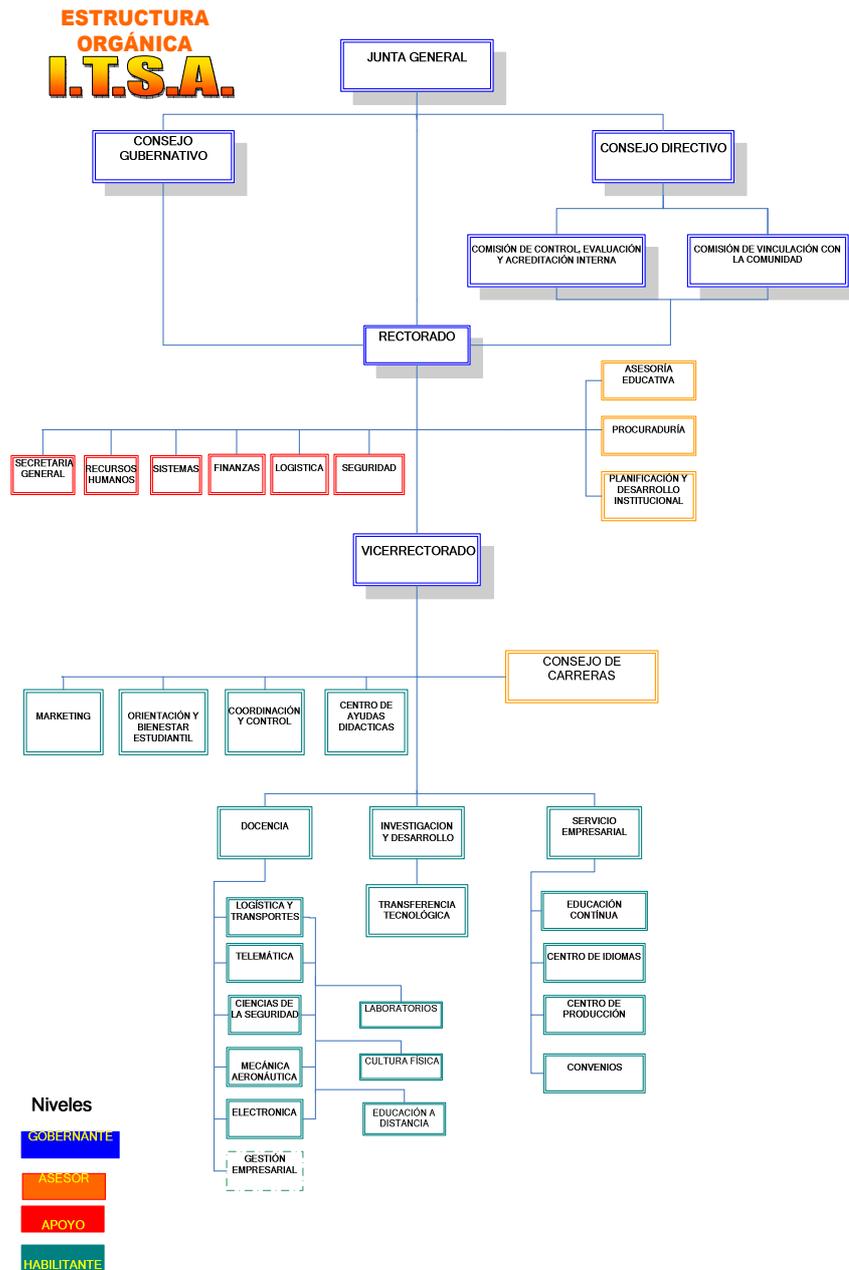
6.4 SIMBOLOGÍA DE LOS PROCEDIMIENTOS

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
	Documento
	Hoja de Trámite
	Hoja de Control de Documentos
	Original
	Guía de Documentos
	Misión
	Visión
	Convenio
	Disposiciones
	Nomina
	Informe
	Oficio
	Invitación
	Trámite
	Memo

6.5 RECTORADO

6.5.1 OBJETIVO DE RECTORADO. Cumplir y hacer cumplir los reglamentos, estatutos para contribuir al desempeño laboral y mantener en alto el buen nombre de la Institución

6.5.1.1 ORGÁNICO ESTRUCTURAL DE RECTORADO



	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR AERONÁUTICO		Código:
			Página: 1 De 4
			Versión:
Dependencia	Rectorado	Procedimiento	Cumplir y hace cumplir las normas
Elaborado por: Carolina Núñez	Revisado por:	Aprobado por:	
Fecha:	Fecha:	Fecha:	

6.5.2.1 PROCEDIMIENTO PARA CUMPLIR Y HACER CUMPLIR LAS NORMAS POR LAS CUALES SE RIGE EL INSTITUTO

6.5.2.1.1 Introducción

La finalidad es conocer las disposiciones del escalón superior para tramitar el cumplimiento de reglamentos, regulaciones y normas precontractuales.

6.5.2.1.2 Objetivo

Cumplir a cabalidad los reglamentos, regulaciones y normas precontractuales para ir innovando el trabajo de las personas que forman parte de la institución.

6.5.2.1.3 Propósito

Innovar el desempeño de las actividades de quienes conforman parte del trabajo que se realiza diariamente en el ITSA.

6.5.2.1.4 Alcance

Este procedimiento comienza desde las disposiciones del Escalón Superior y en la autorización del Rector.

6.5.2.1.5 Responsables

- Consejo Directivo
- Consejo Gubernativo
- Rector



6.5.2.1.6 Consideraciones

El Procedimiento Cumplir y hace Cumplir las Normas por las cuales se rige el Instituto se lo debe realizar junto con el Consejo Gubernativo y Consejo Directivo.

6.5.2.1.7 Documentos Utilizados

- Memos



6.5.2.1.8 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO PARA CUMPLIR Y HACER CUMPLIR LAS NORMAS POR LAS CUALES SE RIGE EL INSTITUTO

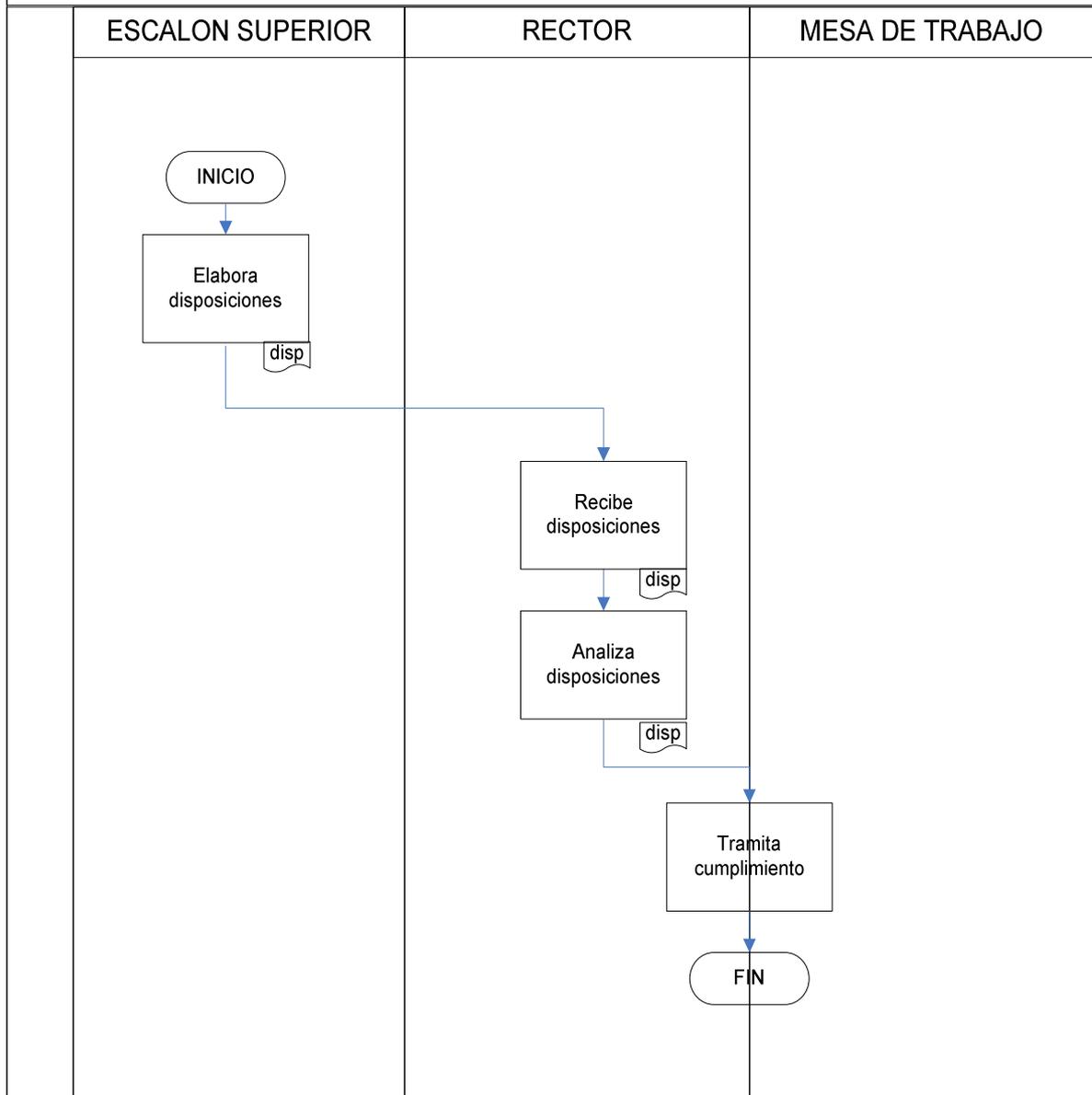
INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR AERONÁUTICO RECTORADO		
PROCEDIMIENTO PARA CUMPLIR Y HACER CUMPLIR LAS NORMAS POR LAS CUALES SE RIGE EL INSTITUTO		
RESPONSABLE	No	ACTIVIDAD
ESCALON SUPERIOR		INICIO
	1	Elabora disposiciones y envía a Rector
RECTOR	2	Recibe disposiciones del Escalón Superior
	3	Analiza las disposiciones del Escalón Superior y envía a Mesa de Trabajo
MESA DE TRABAJO	4	Junto con el Rector tramita cumplimiento a través de normas precontractuales, reglamentos y regulaciones
		FIN

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Carolina Núñez



6.5.2.1.9 FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO PARA CUMPLIR Y HACER CUMPLIR LAS NORMAS POR LAS CUALES SE RIGE EL INSTITUTO

PROCEDIMIENTO PARA CUMPLIR Y HACER CUMPLIR LAS NORMAS POR LAS QUE SE RIGE EL ITSA



Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Carolina Núñez

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR AERONAÚTICO		Código:
			Página: 1 De 4
			Versión:
Dependencia	Rectorado	Procedimiento	Autoriza solicitudes estudiantiles y administrativas
Elaborado por: Carolina Núñez	Revisado por:	Aprobado por:	
Fecha:	Fecha:	Fecha:	

6.5.2.2 PROCEDIMIENTO PARA AUTORIZAR SOLICITUDES ESTUDIANTILES Y ADMINISTRATIVAS

6.5.2.2.1 Introducción

El Procedimiento Autoriza Solicitudes Estudiantiles y Administrativas tiene como finalidad satisfacer las necesidades que presentan los departamentos o estudiantes de la institución llegando así a la conformidad de cada uno de estos.

6.5.2.2.2 Objetivo

Analizar cada uno de los pedidos que realizan tanto los estudiantes como los departamentos del ITSA.

6.5.2.2.3 Propósito

Solucionar cada uno de estos requerimientos para una mejor organización del instituto.

6.5.2.2.4 Alcance

Este procedimiento abarca las secciones, departamentos y también a los estudiantes.

6.5.2.2.5 Responsables

- Solicitante
- Secretaria de Ayudantía
- Rector



6.5.2.2.6 Consideraciones

Mencionaré algunas de las solicitudes que el Rector autoriza según su requerimiento.

- Solicitud de prórroga de tesis
- Solicitud de asentamiento de notas
- Solicitud de autorización de crédito en el pago de matriculas
- Solicitud de carácter administrativo como compras

6.5.2.2.7 Documentos Utilizados

Las solicitudes se receptan en formato ITSA



6.5.2.2.8 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO PARA AUTORIZAR SOLICITUDES ESTUDIANTILES Y ADMINISTRATIVAS

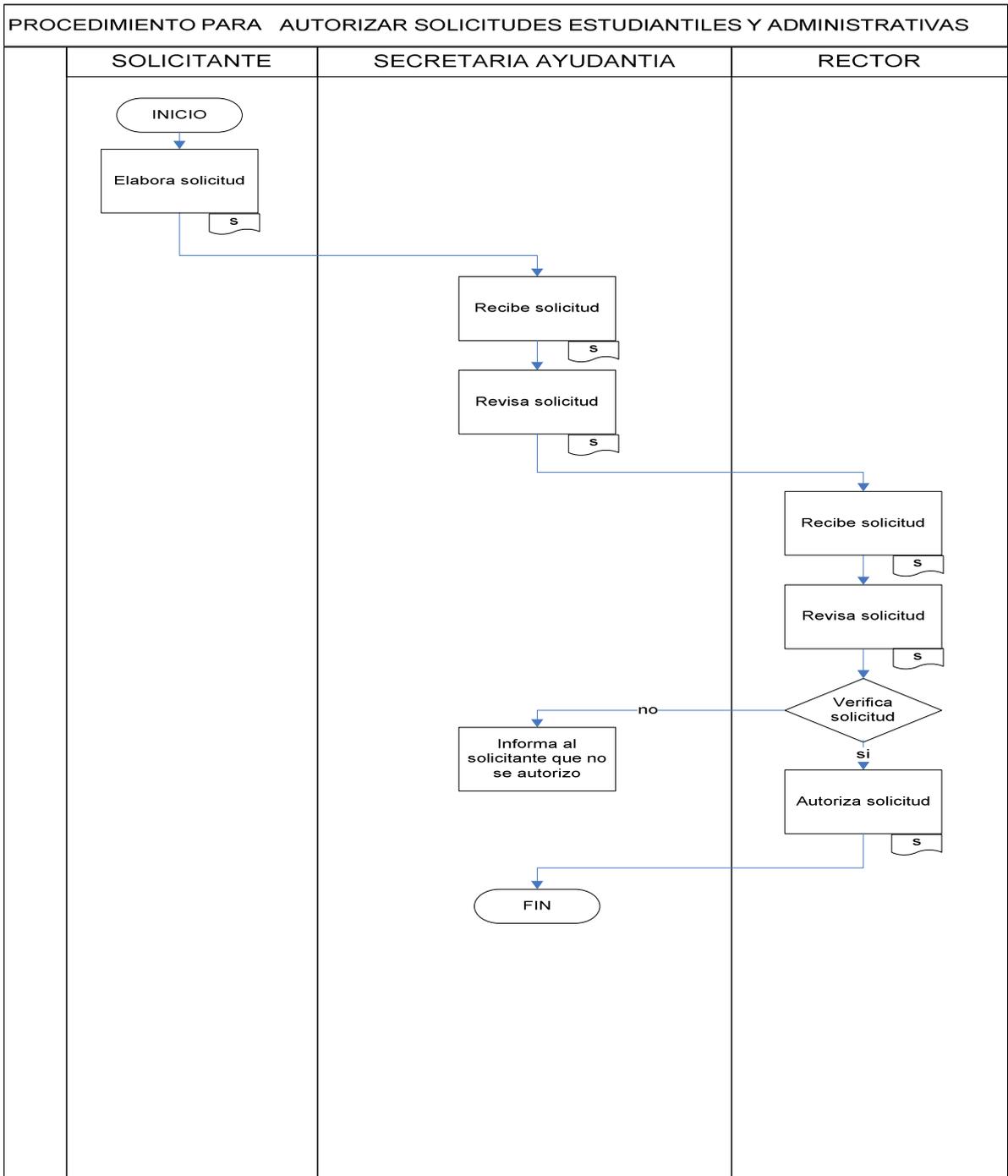
INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR AERONÁUTICO RECTORADO		
PROCEDIMIENTO PARA AUTORIZAR SOLICITUDES ESTUDIANTILES Y ADMINISTRATIVAS		
RESPONSABLE	No	ACTIVIDAD
SOLICITANTE		INICIO
	1	Elabora la solicitud y envía Secretaria de Ayudantía
SECRETARIA AYUDANTIA	2	Recibe solicitud (Proceso de recepción de documentos Sección Ayudantía)
	3	Revisa solicitud y envía a Rector
RECTOR	4	Recibe solicitud
	5	Revisa solicitud
	6	Verifica solicitud
	6.1	SI aprueba la solicitud firma y envía a Secretaria Ayudantía (Proceso de distribución de documentos, Sección Ayudantía)
	6.2	SI NO aprueba la solicitud devuelve a Secretaria Ayudantía para informe al solicitante
		FIN

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Carolina Núñez



6.5.2.2.9 FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO PARA AUTORIZAR SOLICITUDES ESTUDIANTILES Y ADMINISTRATIVAS



Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Carolina Núñez

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR AERONAÚTICO		Código:
			Página: 1 De 4
			Versión:
Dependencia	Rectorado	Procedimiento	Autoriza Políticas
Elaborado por: Carolina Núñez	Revisado por:	Aprobado por:	
Fecha:	Fecha:	Fecha:	

6.5.2.3 PROCREDIMIENTO PARA AUTORIZACIÓN DE POLÍTICAS

6.5.2.3.1 Introducción

El Procedimiento para Autorización de Políticas tiene como finalidad establecer leyes y normas que permitan mejorar el desarrollo del instituto.

6.5.2.3.2 Objetivo

Incentivar a los estudiantes y a todo el personal del ITSA para mejorar el desempeño en las actividades que realizan diariamente, con propuestas para establecer políticas guiadas al engrandecimiento institucional.

6.5.2.3.3 Propósito

El propósito de este procedimiento es contribuir al desarrollo y mejoramiento institucional mediante normas y leyes que permitan mantener en alto el buen nombre de la institución.

6.5.2.3.4 Alcance

Este procedimiento nace desde el departamento de Procuraduría y termina en la acción que emita el Rector.

6.5.2.3.5 Responsables

- Procuraduría
- Ayudantía
- Rector



6.5.2.3.6 Consideraciones

En este procedimiento se debe considerar que el tiempo empleado para elaborar las leyes y normas para la institución puede tardar meses según lo requiera.

6.5.2.3.7 Documentos Utilizados

- Memos



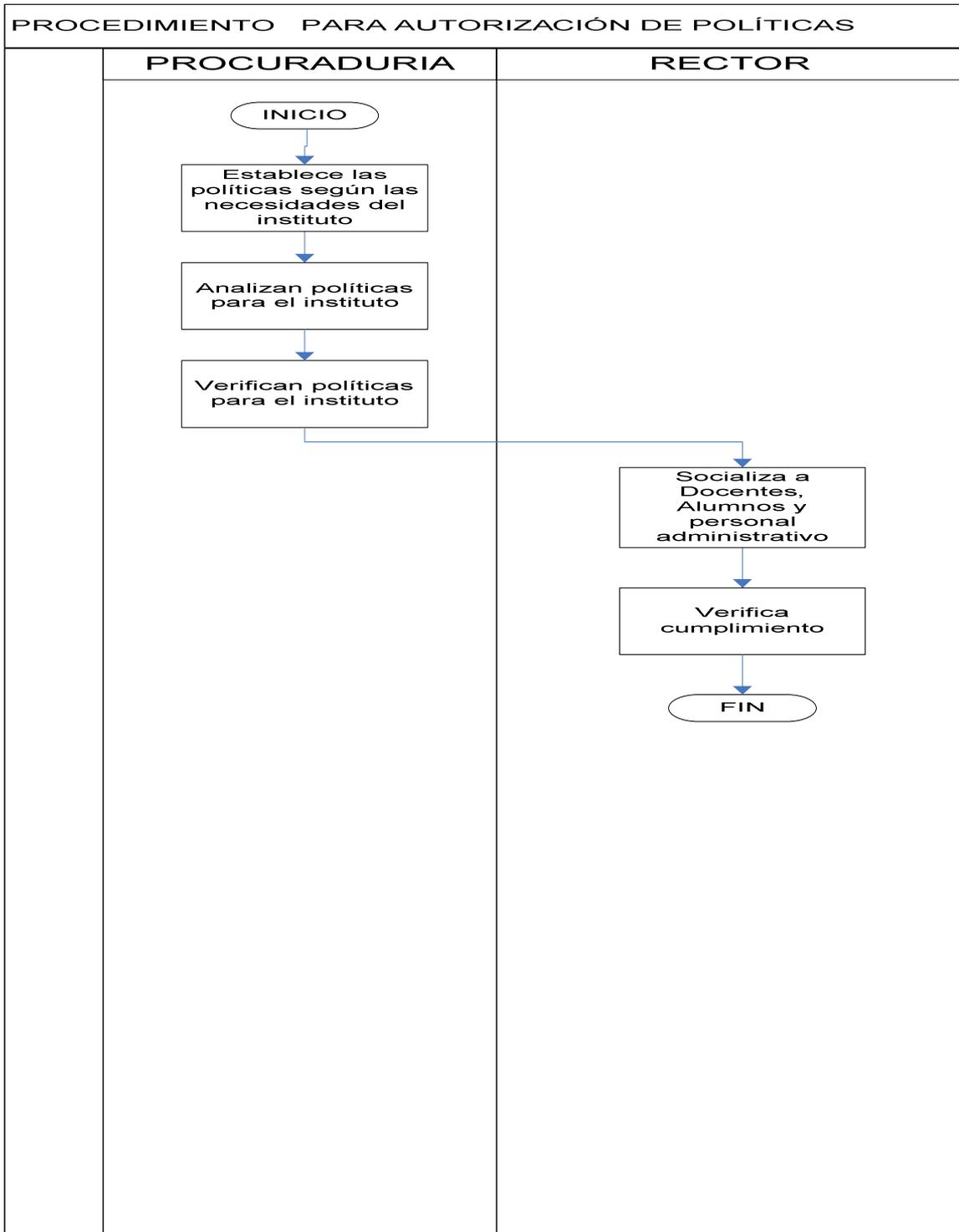
**6.5.2.3.8 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO
AUTORIZA POLÍTICAS**

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR AERONÁUTICO RECTORADO		
PROCEDIMIENTO PARA AUTORIZACIÓN DE POLÍTICAS		
RESPONSABLE	No	ACTIVIDAD
PROCURADURIA		INICIO
	1	Establece las políticas junto con el Rector de acuerdo a las necesidades del instituto
RECTOR	2	Analizan políticas para el instituto
	3	Verifican políticas para el instituto
	4	Socializa con los Alumnos, Docentes y el Personal Administrativo
	5	Verifica cumplimiento
		FIN

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Carolina Núñez



6.5.2.3.9 FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO PARA AUTORIZACIÓN DE POLÍTICAS



Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Carolina Núñez



**INSTITUTO TECNOLÓGICO
SUPERIOR AERONAÚTICO**

Código:

Página: 1 De 4

Versión:

Dependencia

Rectorado

Procedimiento

Dispone
Cumplimiento

Elaborado por:
Carolina Núñez

Revisado por:

Aprobado por:

Fecha:

Fecha:

Fecha:

6.5.2.4 PROCEDIMIENTO DE DISPONER AL PERSONAL CIVIL Y MILITAR EL CUMPLIMIENTO DE COMISIONES

6.5.2.4.1 Introducción

El Procedimiento tiene como finalidad organizar una comisión adecuada para la representación del instituto.

6.5.2.4.2 Objetivo

Representar a la institución de la mejor manera en las diferentes actividades que se desarrollen.

6.5.2.4.3 Propósito

Este procedimiento fue creado con el propósito de contribuir al prestigio de la institución

6.5.2.4.4 Alcance

Este procedimiento inicia con invitaciones de otras instituciones y finaliza con el trámite que se lo realiza en Recursos Humanos.

6.5.2.4.5 Responsables

- Rector
- Recursos Humanos



6.5.2.4.6 Consideraciones

Se debe tomar en cuenta que en este procedimiento el departamento encargado de elegir la comisión en representación al ITSA es Recursos Humanos.

6.5.2.4.7 Documentos Utilizados

- Invitaciones



**INSTITUTO TECNOLÓGICO
SUPERIOR AERONÁUTICO**

Código:

Página: 3 de 4

Versión:

6.5.2.4.8 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO PARA DISPONER AL PERSONAL CIVIL Y MILITAR EL CUMPLIMIENTO DE COMISIONES

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR AERONÁUTICO RECTORADO

PROCEDIMIENTO PARA DISPONER AL PERSONAL CIVIL Y MILITAR EL CUMPLIMIENTO DE COMISIONES

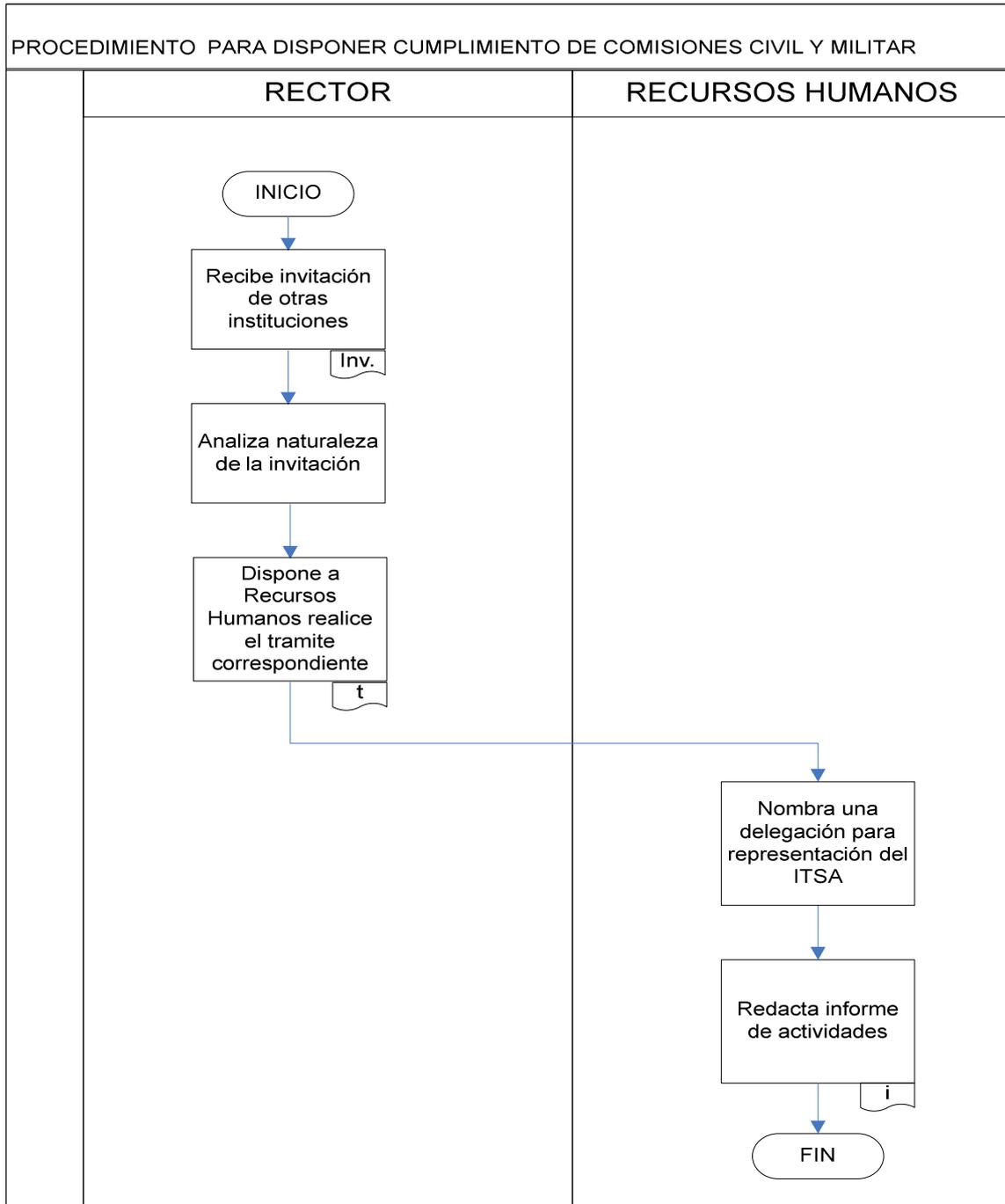
RESPONSABLE	No	ACTIVIDAD
RECTOR		INICIO
	1	Recibe invitación de otras instituciones ya sean civiles o militares
	2	Analiza naturaleza del Instituto y envía a Recursos Humanos para su respectivo tramite
RECURSOS HUMANOS	3	Nombra a delegación para representación del ITSA
	4	Redacta informe de actividades
		FIN

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Carolina Núñez



6.5.2.4.9 FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO PARA DISPONER AL PERSONAL CIVIL Y MILITAR EL CUMPLIMIENTO DE COMISIONES



Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Carolina Núñez

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR AERONAÚTICO		Código:
			Página: 1 De 4
			Versión:
Dependencia	Rectorado	Procedimiento	Contribuye a la Misión y Visión del ITSA
Elaborado por: Carolina Núñez		Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:		Fecha:	Fecha:

6.5.2.5 PROCEDIMIENTO PARA CONTRIBUIR A LA MISIÓN Y DIFUSIÓN DE LA VISIÓN DEL ITSA

6.5.2.5.1 Introducción

Como finalidad de este procedimiento es incentivar a los Alumnos, Docentes y Personal Administrativo a formar parte de una institución que vela por el bienestar de todos sus integrantes innovando sus conocimientos.

6.5.2.5.2 Objetivo

Formar profesionales con ideas generadoras que posibiliten el mejoramiento de la sociedad.

6.5.2.5.3 Propósito

El propósito de este procedimiento es saber quiénes somos y a donde queremos llegar.

6.5.2.5.4 Alcance

Este procedimiento se lo realiza bajo la responsabilidad de una mesa de trabajo.

6.5.2.5.5 Responsables

- Mesa de trabajo
- Rector

6.5.2.5.6 Consideraciones

El tiempo que se requiere para elaborar la misión y visión del instituto puede variar de uno a dos días o semanas.



6.5.2.5.7 Documentos Utilizados

- Guías educativas



**6.5.2.5.8 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO PARA
CONTRIBUIR A LA MISIÓN Y DIFUSIÓN DE LA VISIÓN DEL ITSA**

**INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR AERONÁUTICO
RECTORADO**

**PROCEDIMIENTO PARA CONTRIBUIR A LA MISIÓN Y DIFUSIÓN DE LA
VISIÓN DEL ITSA**

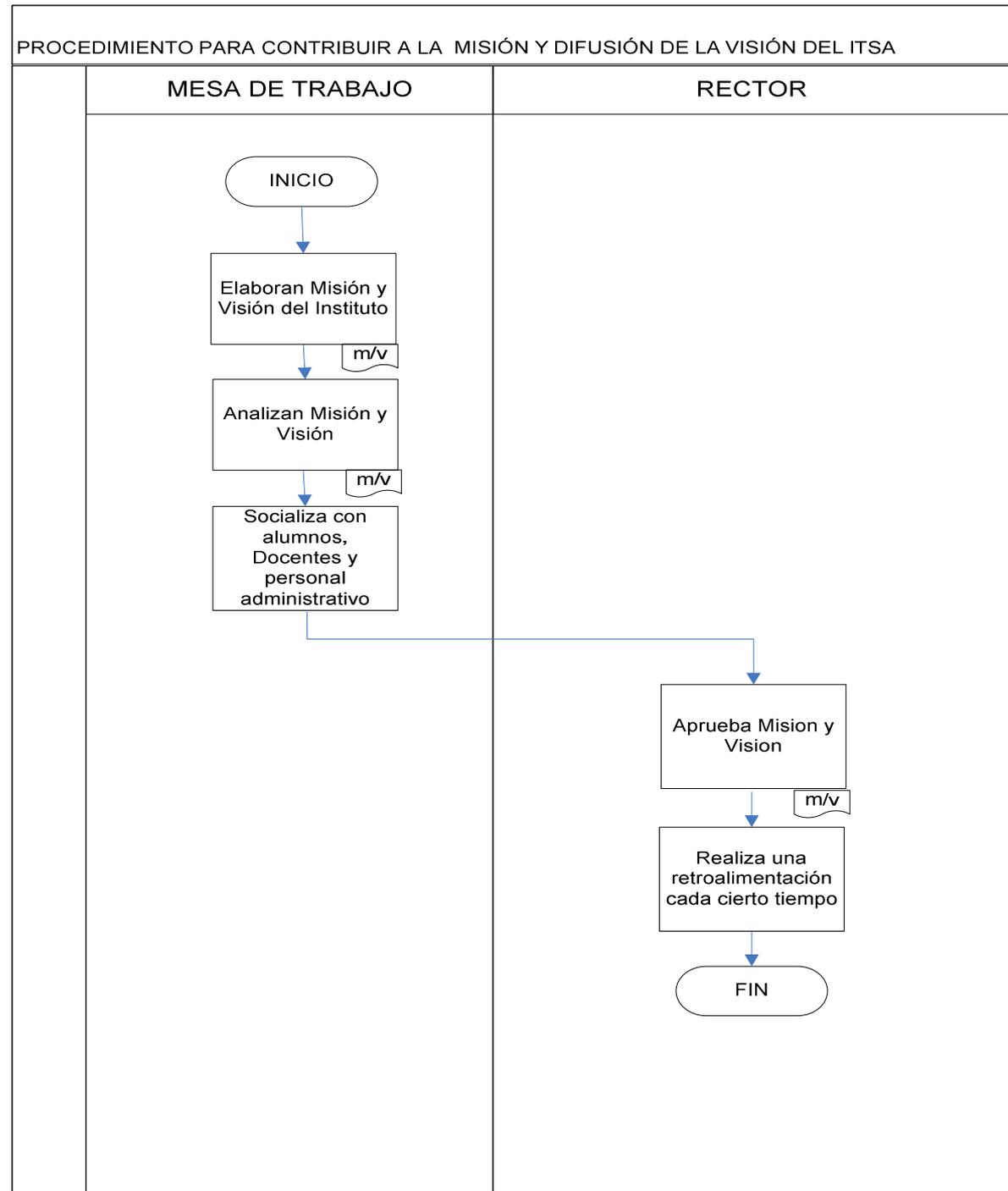
RESPONSABLE	No	ACTIVIDAD
MESA DE TRABAJO		INICIO
	1	Junto con el Rector del instituto elaboran misión y visión
	2	Analizan misión y visión
	3	Socializa con los Alumnos, Docentes y Personal Administrativo
RECTOR	4	Aprueba misión y visión
	5	Realiza una retroalimentación cada cierto tiempo
		FIN

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Carolina Núñez



6.5.2.5.9 FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO PARA CONTRIBUIR A LA MISIÓN Y DIFUSIÓN DE LA VISIÓN DEL ITSA



Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Carolina Núñez

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR AERONÁUTICO		Código:
			Página: 1 De 4
			Versión:
Dependencia	Rectorado	Procedimiento	Legaliza la conformación de Tribunales de Grado
Elaborado por: Carolina Núñez	Revisado por:	Aprobado por:	
Fecha:	Fecha:	Fecha:	

6.5.2.6 PROCEDIMIENTO PARA LEGALIZAR LA CONFORMACIÓN DE TRIBUNALES DE GRADO

6.5.2.6.1 Introducción

El Procedimiento para Legalizar la Conformación de Tribunales de Grado tiene como finalidad disponer candidatos para el tribunal de la defensa de dicho Proyecto para cada uno de los estudiantes que se encuentren en el desarrollo del mismo.

6.5.2.6.2 Objetivo

Disponer de candidatos para la defensa de los Proyectos de Grado

6.5.2.6.3 Propósito

Asignar a los estudiantes que se encuentren realizando su Proyecto de Grado los candidatos para el tribunal de su defensa.

6.5.2.6.4 Alcance

Este Procedimiento Legaliza la Conformación de Tribunales de Grado inicia con el Vicerrector Académico y finaliza con la autorización del Rector.

6.5.2.6.5 Responsables

- Vicerrector
- Rector



6.5.2.6.6 Consideraciones

En este procedimiento se debe tomar en cuenta que se propone un listado en orden del día para Consejo Directivo.

6.5.2.6.7 Documentos Utilizados

- Solicitud



**INSTITUTO TECNOLÓGICO
SUPERIOR AERONÁUTICO**

Código:

Página: 3 de 4

Versión:

**6.5.2.6.8 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO PARA
LEGALIZAR LA CONFORMACIÓN DE TRIBUNALES DE GRADO**

**INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR AERONÁUTICO
RECTORADO**

**PROCEDIMIENTO PARA LEGALIZAR LA CONFORMACIÓN DE TRIBUNALES
DE GRADO**

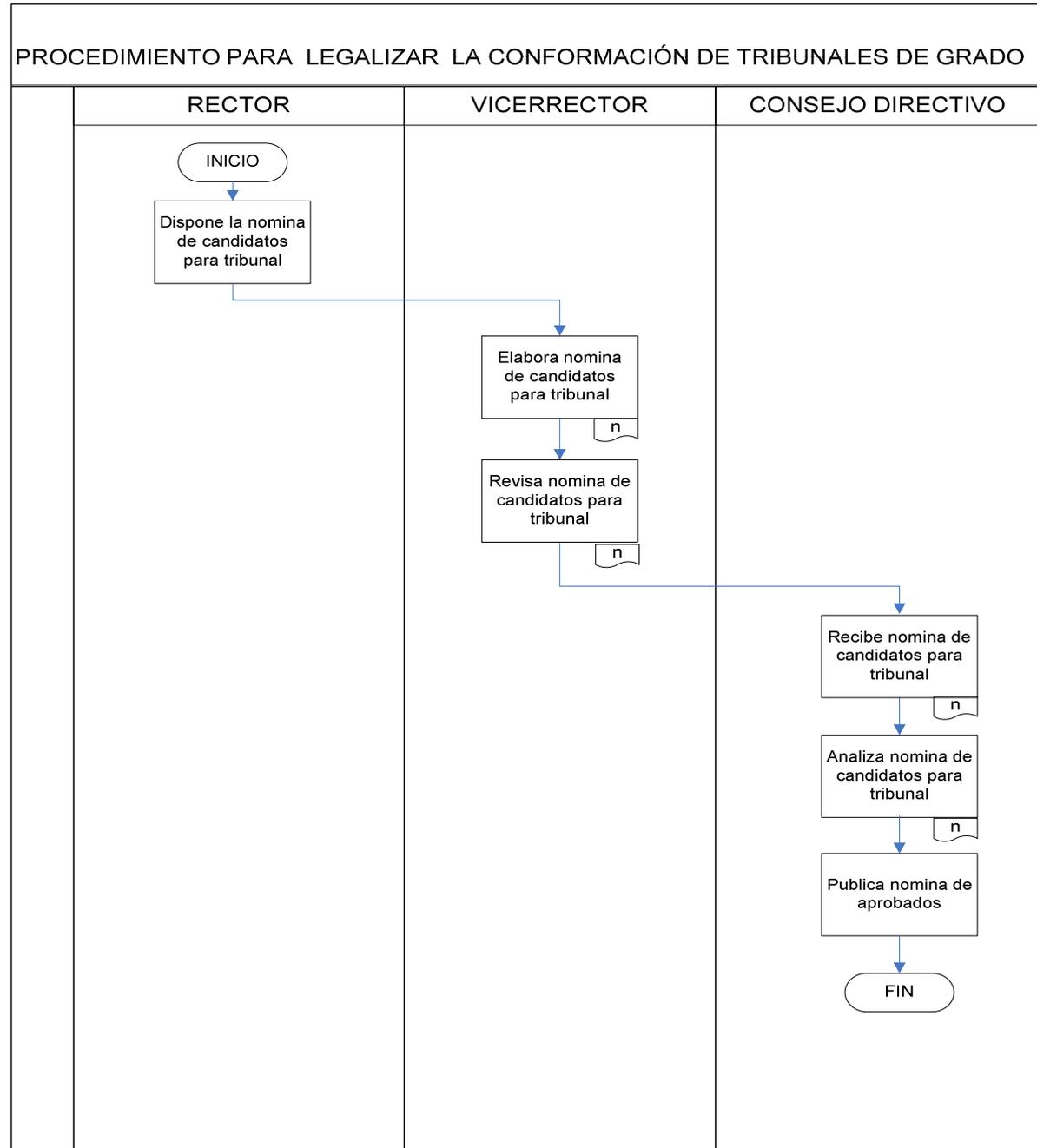
RESPONSABLE	No	ACTIVIDAD
		INICIO
RECTOR	1	Dispone mediante documento a Vicerrector nomina de candidatos para tribunal
	2	Envía nomina propuesto en orden del día para Consejo Directivo
VICERRECTOR	3	Recibe nomina de candidatos para tribunal
	4	Revisa nomina de candidatos para tribunal propuesto en orden del día y envía a Consejo Directivo
CONSEJO DIRECTIVO	5	Recibe nomina propuesto en orden del día para Consejo Directivo
	6	Analiza listado de candidatos para tribunal
	7	Publica nomina aprobada
		FIN

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Carolina Núñez



6.5.2.6.9 FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO PARA LEGALIZAR LA CONFORMACIÓN DE TRIBUNALES DE GRADO



Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Carolina Núñez

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR AERONAÚTICO		Código:
			Página: 1 De 4
			Versión:
Dependencia	Rectorado	Procedimiento	Predetermina Convenios Educativos
Elaborado por: Carolina Núñez		Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:		Fecha:	Fecha:

6.5.2.7 PROCEDIMIENTO PARA PREDETERMINAR CONVENIOS EDUCATIVOS

6.5.2.7.1 Introducción

El Procedimiento tiene como finalidad ofrecer a los estudiantes del ITSA mejores campos de estudio con otras instituciones.

6.5.2.7.2 Objetivo

El objetivo dar la oportunidad que los estudiantes culminen sus carreras con formación practica.

6.5.2.7.3 Propósito

El Procedimiento para Predeterminar Convenios Educativos fue creado para que los estudiantes del ITSA puedan continuar con sus estudios en otras instituciones.

6.5.2.7.4 Alcance

El Procedimiento para Predeterminar Convenios Educativos comienza se lo realiza con la aprobación del Rectorado

6.5.2.7.5 Responsables

- Sección Convenios
- Directores de Carrera
- Rector



6.5.2.7.6 Documentos Utilizados

- Memo



**6.5.2.7.7 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO PARA
PREDETERMINAR CONVENIOS EDUCATIVOS**

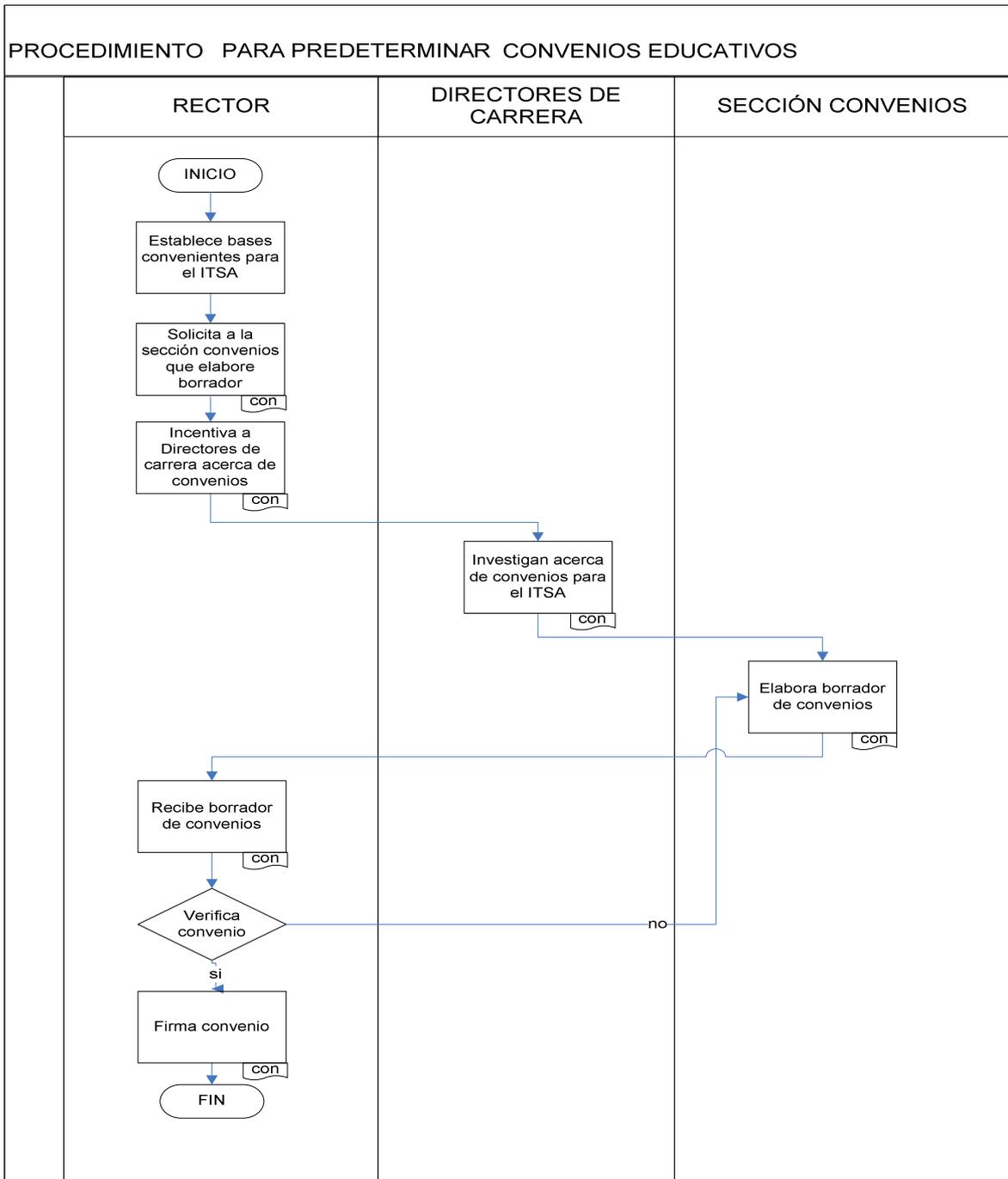
INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR AERONÁUTICO RECTORADO		
PROCEDIMIENTO PARA PREDETERMINAR CONVENIOS EDUCATIVOS		
RESPONSABLE	No	ACTIVIDAD
		INICIO
RECTOR	1	Establece bases convenientes para el ITSA
	2	Solicita a la sección Convenios que elabore borrador
	3	Incentiva a Directores de Carrera acerca de convenios
DIRECTORES DE CARRERA	4	Investigan acerca de convenios y envía a sección convenios
SECCION CONVENIOS	5	Elabora borrador y envía a Rector
RECTOR	6	Recibe borrador de Convenios
	7	Firma Convenio
	7.1	<u>SI</u> aprueba el documento y firma
	7.2	SI <u>NO</u> aprueba el documento devuelve a sección Convenios para modificaciones
	8	Da cumplimiento
		FIN

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Carolina Núñez



**6.5.2.7.8 FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO PARA PREDETERMINAR
CONVENIOS EDUCATIVOS**



Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Carolina Núñez

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR AERONÁUTICO		Código:
			Página: 1 De 4
			Versión:
Dependencia	Rectorado	Procedimiento	Presentar Informe Anual de Labores
Elaborado por: Carolina Núñez	Revisado por:	Aprobado por:	
Fecha:	Fecha:	Fecha:	

6.5.2.8 PROCEDIMIENTO PARA PRESENTAR EL INFORME ANUAL DE LABORES

6.5.2.8.1 Introducción

El Procedimiento para Presentar el Informe Anual de Labores tiene la finalidad de hacer conocer ante el mando de la Fuerza Aérea así como las autoridades del CONESUP las actividades que se ha realizado durante todo el año.

6.5.2.8.2 Objetivo

Mostrar transparencia en los movimientos y decisiones que se efectúa y así evitar falencias.

6.5.2.8.3 Propósito

Dar a conocer las actividades que se realizan dentro de la institución en un periodo.

6.5.2.8.4 Alcance

Este procedimiento es de responsabilidad del Rectorado.

6.5.2.8.5 Responsables

- Junta General
- Rector

6.5.2.8.6 Consideraciones

En este procedimiento se debe tomar en cuenta que este Informe se lo realiza anualmente.



6.5.2.8.7 Documentos Utilizados

- Informe



6.5.2.8.8 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO PARA PRESENTAR EL INFORME ANUAL DE LABORES

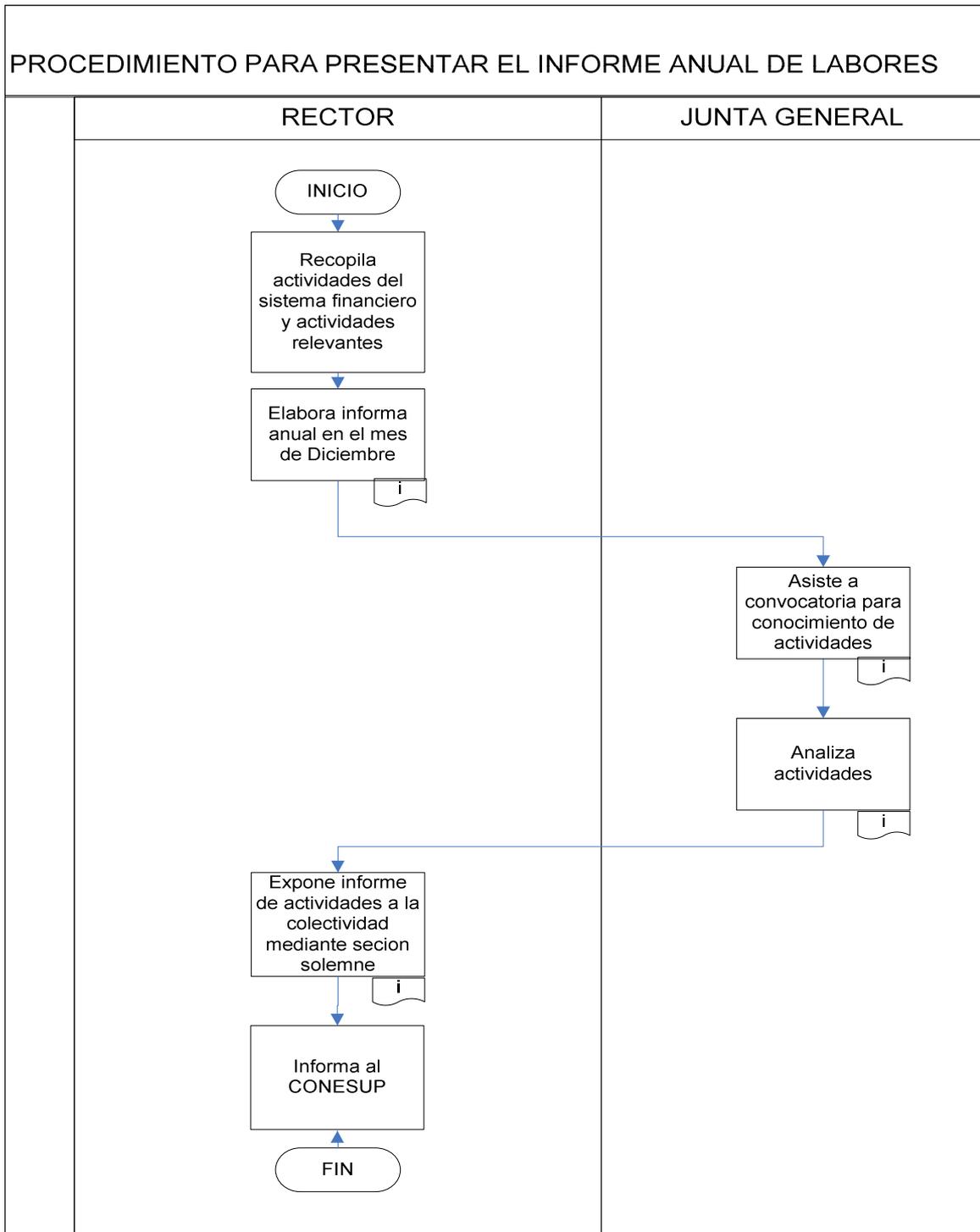
INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR AERONÁUTICO RECTORADO		
PROCEDIMIENTO PARA PRESENTAR EL INFORME ANUAL DE LABORES		
RESPONSABLE	No	ACTIVIDAD
RECTOR		INICIO
	1	Recopilar mensualmente actividades y novedades Financieras y actividades relevantes
	2	Elabora informe anual en el mes de Diciembre de cada año y convoca a Junta General
JUNTA GENERAL	4	Asiste a convocatoria para conocimiento de actividades
	5	Analiza Informe de actividades y envía a Rector
RECTOR		Expone informe ante la colectividad mediante Sesión Solemne y la Junta General mediante convocatoria
	6	Elabora Oficio para conocimiento al CONESUP
		FIN

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Carolina Núñez



6.5.2.8.9 FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO PARA PRESENTAR EL INFORME ANUAL DE LABORES



Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Carolina Núñez

6.6 SECCIÓN AYUDANTÍA ITSA

6.6.1 OBJETIVO DE LA SECCIÓN AYUDANTÍA. Es contribuir al eficaz funcionamiento del Instituto Tecnológico Superior Aeronáutico mediante el trabajo organizado técnico y ejecutivo, para de esta manera tener un adecuado manejo en los trámites y despacho de la documentación desde el Rectorado a otras dependencias.

6.6.1.1 ORGÁNICO ESTRUCTURAL DE LA SECCIÓN AYUDANTÍA ITSA



Hay que considerar que Ayudantía es un ente de apoyo perteneciente al Rectorado.

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR AERONAÚTICO		Código:
			Página: 1 De 4
			Versión:
Dependencia	Ayudantía	Procedimiento	Recepción de Documentos
Elaborado por: Carolina Núñez		Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:	

6.6.2.1 PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS

6.6.2.1.1 Introducción

La Recepción Documentos en la sección Ayudantía tiene como finalidad desarrollar con mayor eficiencia cada una de las actividades donde se clasifica los documentos de acuerdo a su contenido como tal es el caso de memos, radiogramas, fax, solicitud entre otros.

Esta sección es una fuente de información en donde se encuentra todas las descripciones claras de las actividades que se realizan en la misma.

6.6.2.1.2 Objetivo

Registrar cada uno de los documentos recibidos, los cuales son analizados por el Señor Rector.

6.6.2.1.3 Propósito

Registrar de forma detallada el ingreso de documentos.

6.6.2.1.4 Alcance

Este procedimiento abarca todas las dependencias del ITSA así como personal administrativo, personal docente, alumnos civiles y militares.



6.6.2.1.5 Responsables

- Secretaria de Ayudantía
- Rector

6.6.2.1.6 Consideraciones

En este procedimiento se debe tomar en cuenta que todo documento que se receipta se debe ingresar al Libro de Control de Ingresos, el tiempo máximo de duración para este proceso es de 10 minutos por documento.

6.6.2.1.7 Documentos Utilizados

- Libro de Control de Ingresos



6.6.2.1.8 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS

**INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR AERONAUTICO
AYUDANTIA**

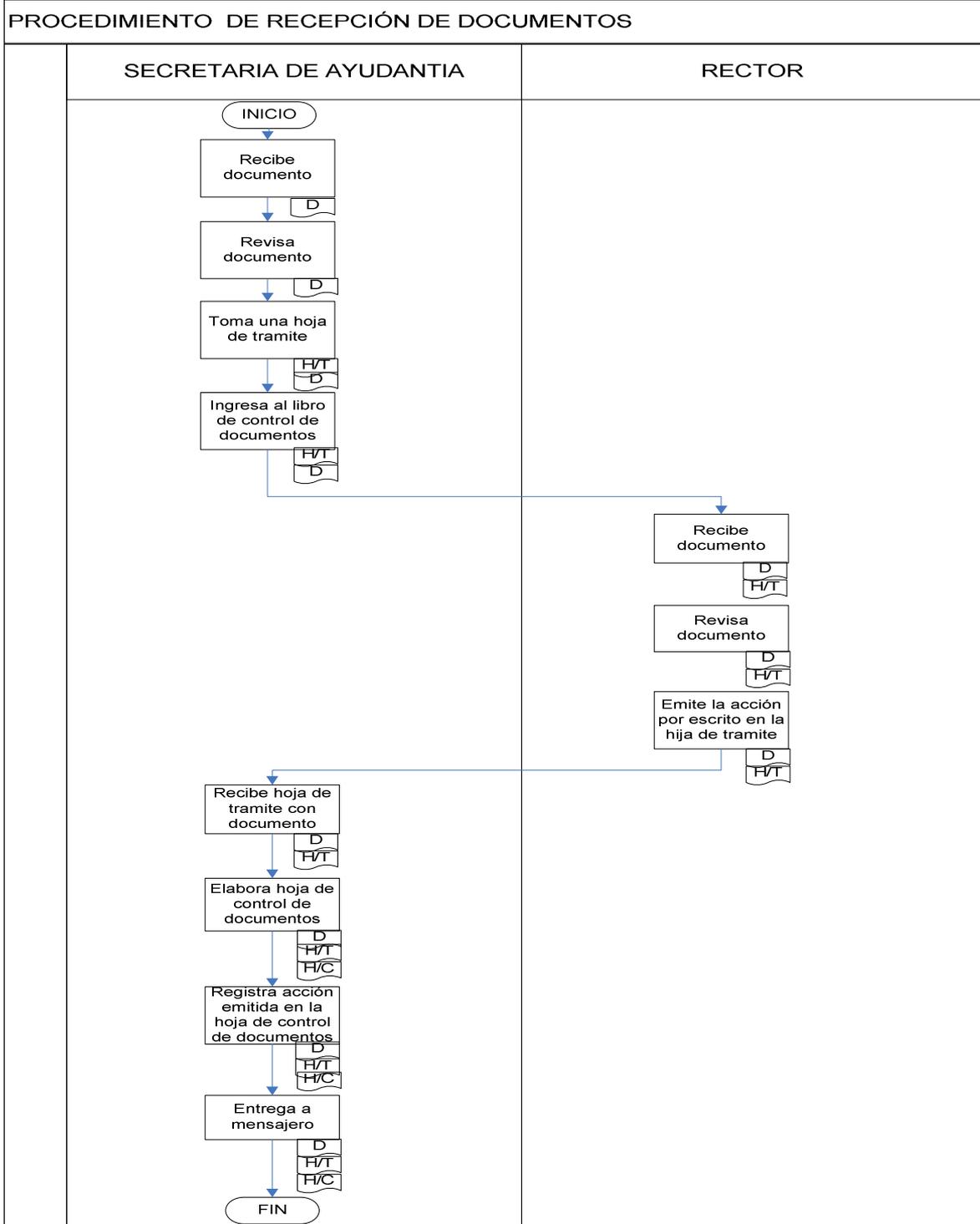
PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS

RESPONSABLE	No	ACTIVIDAD
SECRETARIA AYUDANTIA		INICIO
	1	Recibe documento
	2	Toma una hoja de tramite y adjunta al documento
	3	Ingresa al Libro de Control de Documentos con los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> • Fecha actual • Serie • Numero de documento • Asunto • Destinatario • Remitido por
	4	Llena Hoja de Tramite con los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> • Numero de ingreso del documento • Numero de documento • Fecha de ingreso y envía al Rector
RECTOR	5	Recibe documento
	6	Revisa documento
	7	Verifica documento
	8	Emite la acción por escrito y envía a Secretaria Ayudantía
SECRETARIA AYUDANTIA	9	Recibe Hoja de Tramite con documento
	10	Elabora Hoja de Control de Documentos con los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> • Clase • Numero de documento • Nombre • Rubrica • Fecha • Hora • Destinatario
	11	Registra la acción emitida por el Rector en la Hoja de Control de Documentos
	12	Adjunta original al documento ingresado y la copia de la Hoja de Control de documentos adjunta a la Hoja de Tramite
	13	Envía al Mensajero para entregar al destinatario
		FIN

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Carolina Núñez



6.6.2.1.9 FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS



Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Carolina Núñez

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR AERONÁUTICO		Código:
			Página: 1 De 4
			Versión:
Dependencia	Ayudantía	Procedimiento	Elaboración de doc. Fuera del instituto
Elaborado por: Carolina Núñez	Revisado por:	Aprobado por:	
Fecha:	Fecha:	Fecha:	

6.6.2.2 PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS PARA FUERA DEL INSTITUTO

6.6.2.2.1 Introducción

La Elaboración de Documentos para fuera del Instituto tiene como finalidad hacer conocer la información interna que se desarrolla en cada una de las actividades académicas y administrativos del Instituto.

6.6. 2.2.2 Objetivo

Mantener la comunicación externa con una adecuada imagen institucional.

6.6.2.2.3 Propósito

Dar a conocer las actividades que se desarrollaran en el instituto.

6.6.2.2.4 Alcance

Este procedimiento incluye la Sección Ayudantía, la cual elabora el documento y la institución que lo recibe.

6.6.2.2.5 Responsables

- Rector
- Secretaria Ayudantía



6.6.2.2.6 Consideraciones

Se debe tomar en cuenta que el tiempo que emplea en redactar estos documentos cuando su destino es fuera del ITSA es de 30 minutos.

6.6.2.2.7 Documentos Utilizados

En esta Sección se utiliza:

- Libro de Control de Documentos



**INSTITUTO TECNOLÓGICO
SUPERIOR AERONÁUTICO**

Código:

Página: 3 de 4

Versión:

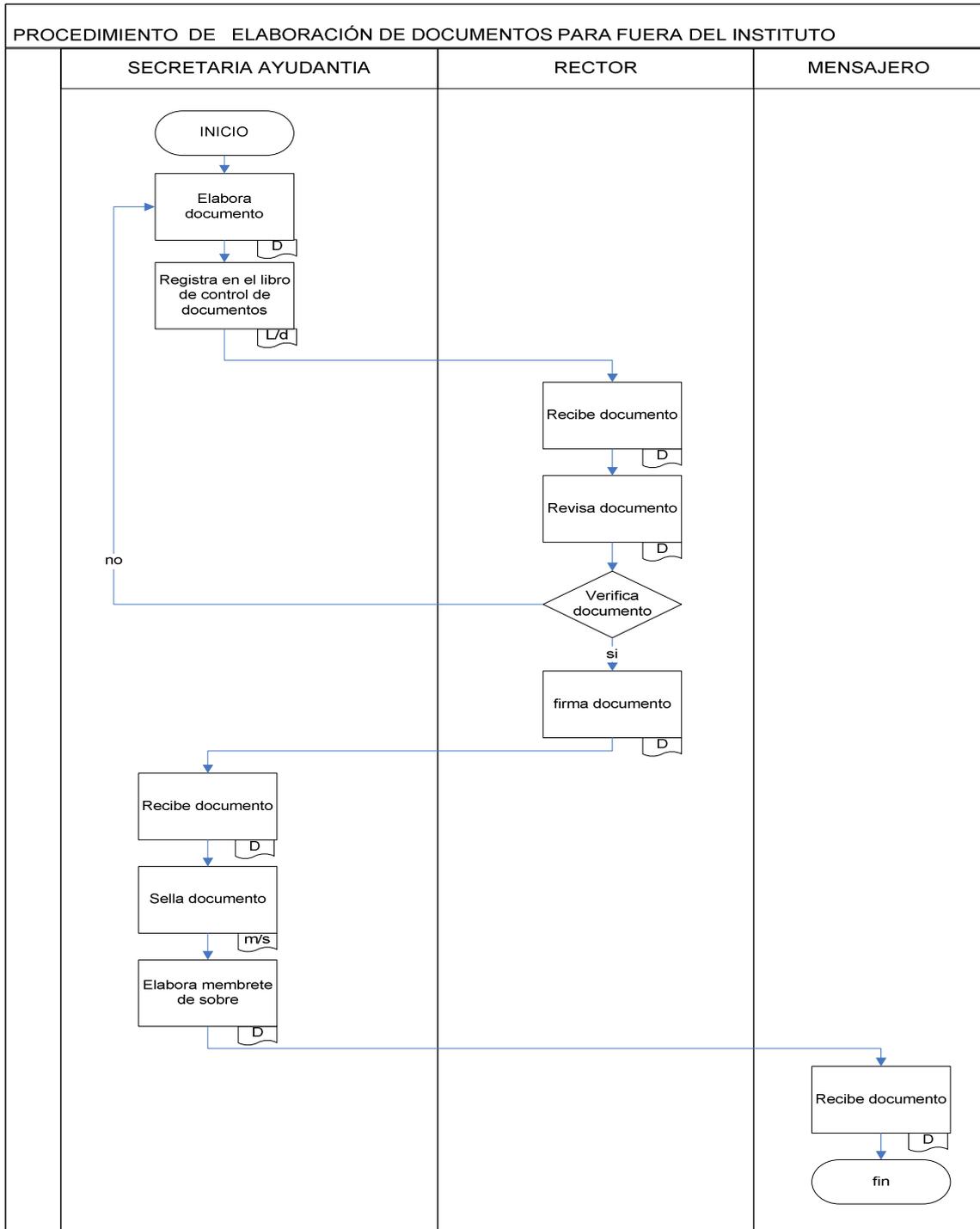
6.6.2.2.8 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS PARA FUERA DEL INSTITUTO

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR AERONÁUTICO AYUDANTIA		
PROCEDIMIENTO ELABORACION DE DOCUMENTOS PARA FUERA DEL INSTITUTO		
RESPONSABLE	No	ACTIVIDAD
RECTOR		INICIO
	1	Emite orden de elaborar documento
SECRETARIA AYUDANTIA	2	Elabora documento y envía a Rector
	3	Registra en el Libro de Control de Documentos
RECTOR	4	Recibe documento
	5	Revisa documento
	6	Verifica documento
	6.1	<u>SI</u> aprueba el documento firma y envía a Secretaria Ayudantía
	6.2	<u>SI NO</u> aprueba el documento devuelve a Secretaria Ayudantía para modificaciones
SECRETARIA AYUDANTIA	7	Recibe documento
	8	Sella documento
	9	Elabora membrete de sobre y entrega a mensajero (Proceso de Distribución de documentos fuera del instituto ("A")
		FIN

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Carolina Núñez



6.6.2.2.9 FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS PARA FUERA DEL INSTITUTO



Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Carolina Núñez

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR AERONÁUTICO		Código:
			Página: 1 De 3
			Versión:
Dependencia	Ayudantía	Procedimiento	Distribución de doc. fuera del instituto
Elaborado por: Carolina Núñez	Revisado por:	Aprobado por:	
Fecha:	Fecha:	Fecha:	

6.6.2.3 PROCEDIMIENTO DE DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS FUERA DEL INSTITUTO

6.6.2.3.1 Introducción

La Distribución de Documentos cuando su destino es fuera del ITSA tiene como finalidad hacer conocer la información interna que se desarrolla en cada una de las actividades académicas de dicho Instituto.

6.6.2.3.2 Objetivo

Entregar de forma oportuna, información escrita a entidades ajenas al ITSA.

6.6.2.3.3 Propósito

Dar a conocer las actividades e información que se desarrollaran en el instituto.

6.6.2.3.4 Alcance

Este procedimiento incluye la sección Ayudantía y la institución destinada.

6.6.2.3.5 Responsables

- Rector
- Secretaria Ayudantía
- Mensajero, destinatario

6.6.2.3.6.- Consideraciones

El tiempo máximo de distribución es de 30 minutos.

6.6.2.3.7.- Documentos Utilizados

- Guía de documentos



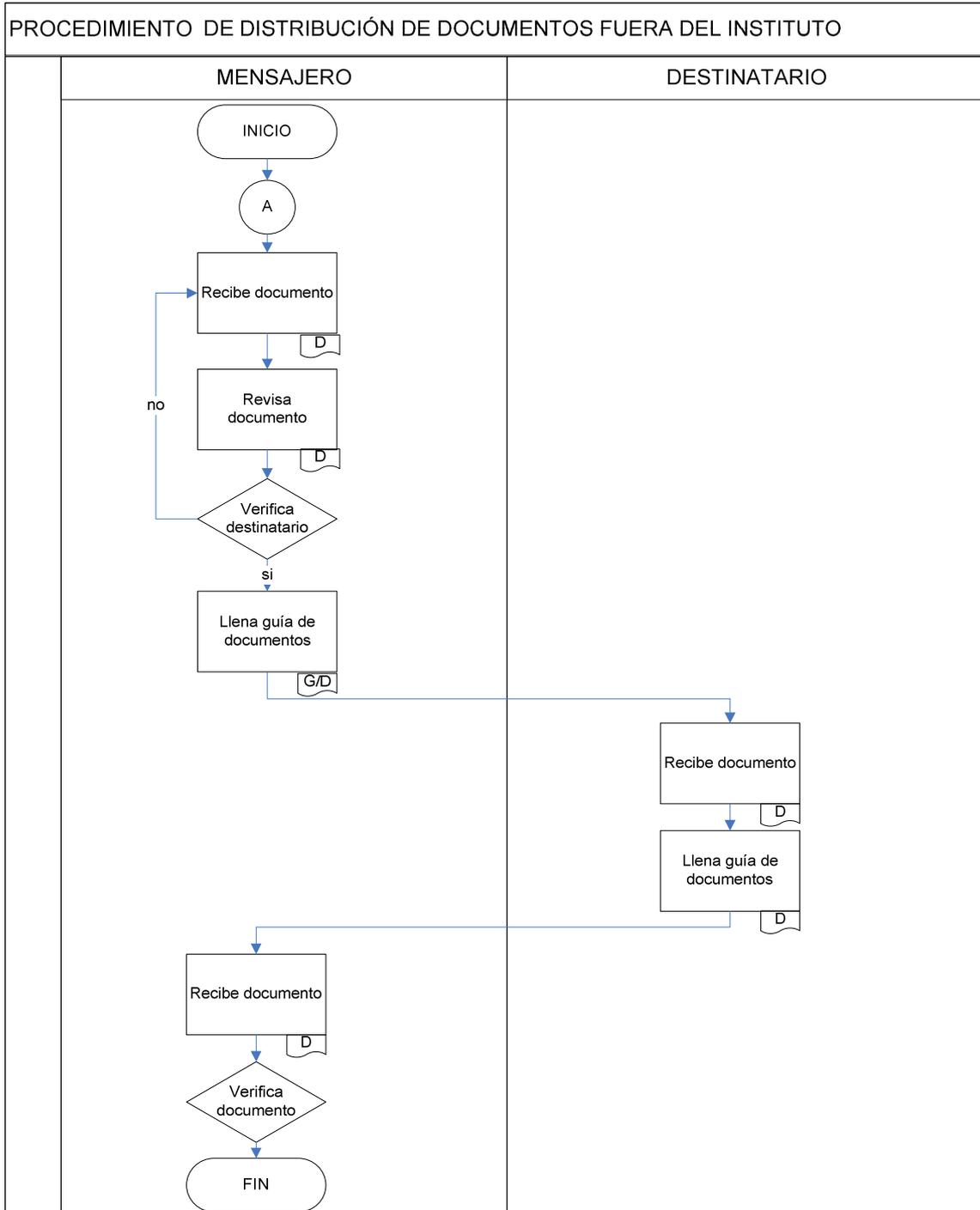
6.6.2.3.8 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS FUERA DEL INSTITUTO

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR AERONAUTICO AYUDANTIA		
PROCEDIMIENTO DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS FUERA DEL INSTITUTO		
RESPONSABLE	No	ACTIVIDAD
MENSAJERO		INICIO
	1	Recibe documento
	2	Revisa documento
	3	Verifica destinatario
	4	Llena guía de documentos con los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> • Serie • Numero de documento • Nombre de la empresa • Firma de responsabilidad • Fecha de recepción • Entrega documento a destinatario
DESTINATARIO	5	Recibe documento y llena en la Guía de Documentos: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre • Fecha • Rubrica • Hora
	6	Entrega a Mensajero la guía de documentos
MENSAJERO	7	Recibe guía de documentos
	8	Verifica guía de documentos
		FIN

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Carolina Núñez



6.6.2.3.9 FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS FUERA DEL INSTITUTO



Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Carolina Núñez

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR AERONAÚTICO		Código:
			Página: 1 De 4
			Versión:
Dependencia	Ayudantía	Procedimiento	Elaboración de doc. Para distribución interna
Elaborado por: Carolina Núñez	Revisado por:	Aprobado por:	
Fecha:	Fecha:	Fecha:	

6.6.2.4 PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS PARA DISTRIBUCIÓN INTERNA

6.6.2.4.1 Introducción

La Elaboración de Documentos para Distribución interna tiene como finalidad una mejor organización en sus actividades que se realiza diariamente para de esta manera llevar un adecuado control de las necesidades de personas que acuden al instituto.

6.6.2.4.2 Objetivo

Llevar toda la documentación con una organización y control adecuado para optimizar los recursos del ITSA.

6.6.2.4.3 Propósito

Participar en la organización de las Secciones y Departamentos del ITSA.

6.6.2.4.4 Alcance

Este procedimiento incluye en las secciones y departamentos del instituto.

6.6.2.4.5 Responsables

- Secretaria de Ayudantía
- Rector
- Mensajero



6.6.2.4.6 Consideraciones

En este procedimiento se debe tomar en cuenta que el tiempo que se demora en realizar los documentos de 15 minutos y se lo realiza diariamente.

6.6.2.4.7 Documentos Utilizados

- Libro de Control de Documentos



6.6.2.4.8 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS PARA DISTRIBUCIÓN INTERNA

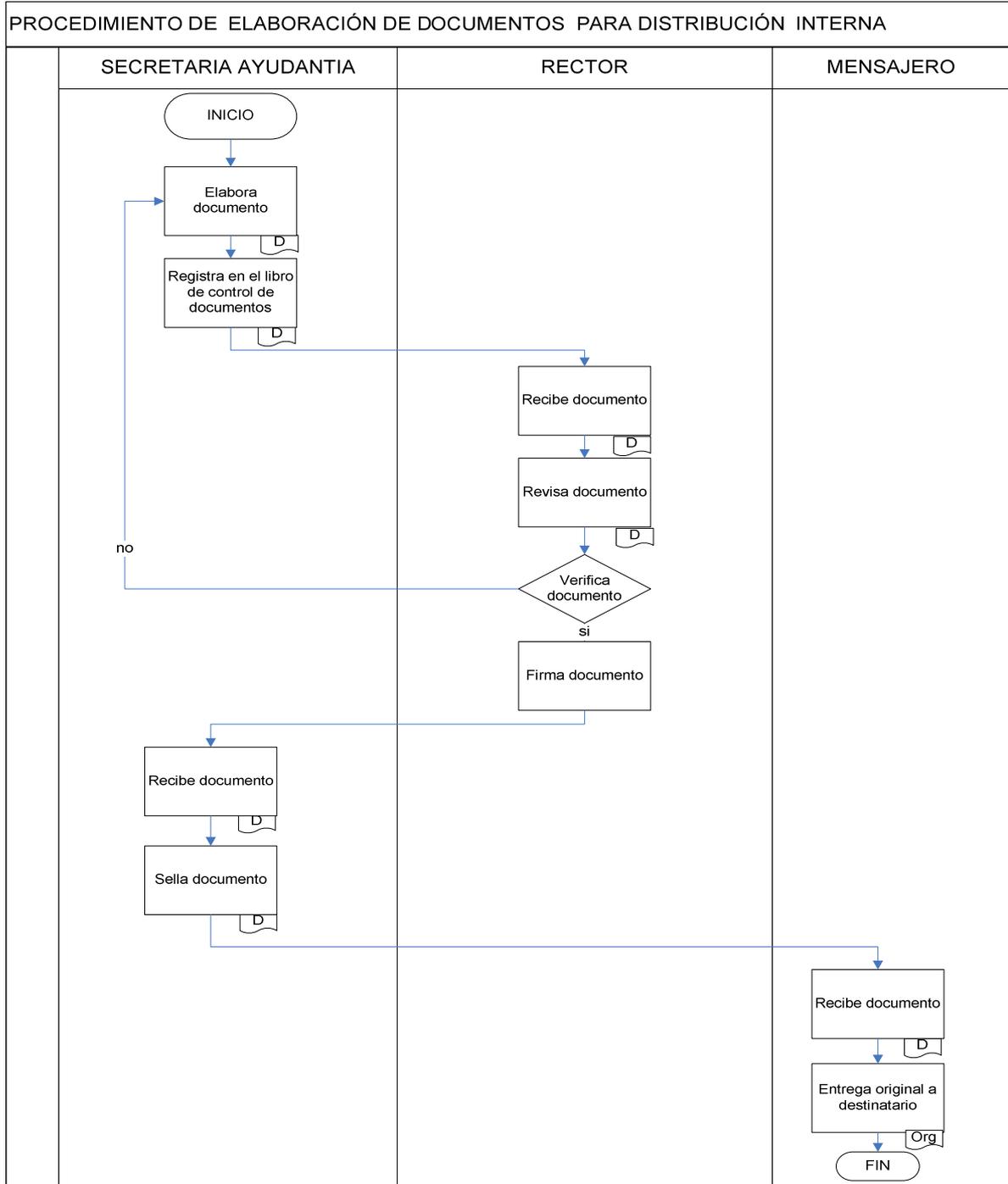
INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR AERONAUTICO AYUDANTIA		
PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS PARA DISTRIBUCION INTERNA		
RESPONSABLE	No	ACTIVIDAD
SECRETARIA AYUDANTÍA		INICIO
	1	Elabora documento
	2	Registra en el Libro de Control de Documentos
RECTOR	3	Recibe documento
	4	Revisa documento
	5	Verifica documento
	5.1	SI <u>SI</u> aprueba el documento, firma y envía a Secretaria de Ayudantía
	5.2	SI <u>NO</u> aprueba el documento devuelve a Secretaria de Ayudantía para modificaciones
SECRETARIA AYUNDANTIA	6	Recibe documento
	7	Sella documento y envía a Mensajero
MENSAJERO	8	Recibe documento, entrega original y archiva copia
		FIN

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Carolina Núñez



6.6.2.4.9 FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS PARA DISTRIBUCIÓN INTERNA



Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Carolina Núñez

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR AERONÁUTICO		Código:
			Página: 1 De 4
			Versión:
Dependencia	Ayudantía	Procedimiento	Distribución de doc. internos
Elaborado por: Carolina Núñez	Revisado por:	Aprobado por:	
Fecha:	Fecha:	Fecha:	

6.6.2.5 PROCEDIMIENTO DE DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS INTERNOS

6.6.2.5.1 Introducción

El Procedimiento de Distribución de Documentos internos tiene como finalidad entregar la información que se sugiere por escrito para que se desarrolle a cabalidad las actividades que se desempeñan diariamente en la institución.

6.6.2.5.2 Objetivo

Colaborar para el cumplimiento de las actividades que se realizan dentro de la institución.

6.6.2.5.3 Propósito

Este procedimiento fue creado para tener una mejor organización en el trabajo que se realiza dentro de dicha institución.

6.6.2.5.4 Alcance

Este procedimiento parte desde los requerimientos de las diferentes secciones o departamentos de la institución y finaliza en la acción que se emite por las autoridades.

6.6.2.5.5 Responsables

- Mensajero
- Destinatario



6.6.2.5.6 Consideraciones

Se tomará en cuenta que el tiempo de esta acción se realizara en un estimado de diez minutos

6.6.2.5.7 Documentos Utilizados

- Hoja de Control de Documentos



**INSTITUTO TECNOLÓGICO
SUPERIOR AERONÁUTICO**

Código:

Página: 3 de 4

Versión:

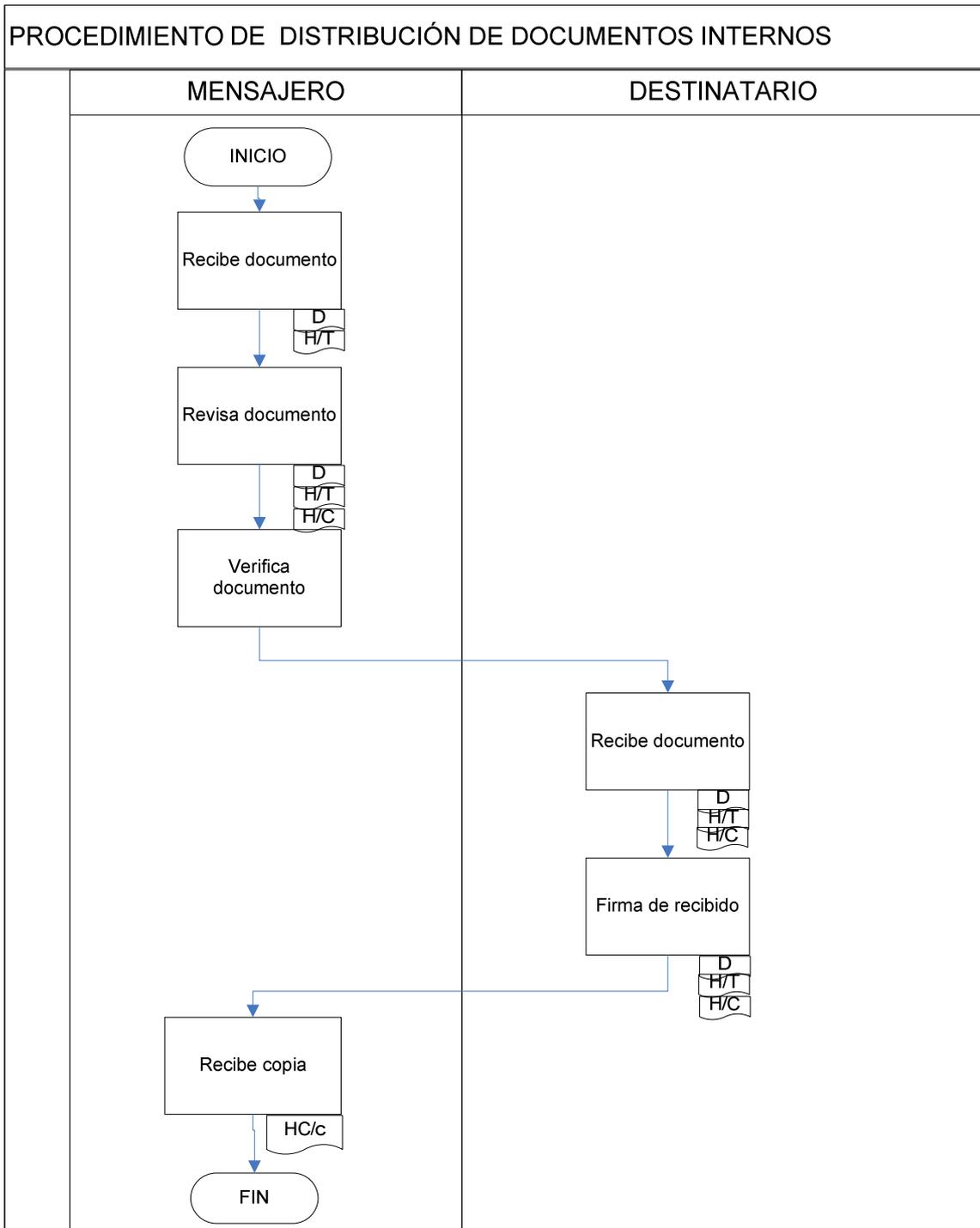
6.6.2.5.8 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS INTERNOS.

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR AERONÁUTICO AYUDANTIA		
PROCEDIMIENTO DE DISTRIBUCION DE DOCUMENTOS INTERNOS		
RESPONSABLE	No	ACTIVIDAD
MENSAJERO		INICIO
	1	Recibe documento de Secretaria Ayudantía
	2	Revisa documento
DESTINATARIO	3	Verifica destinatario y entrega
	4	Recibe documento y en la Hoja de Control de Documentos firma de recibido en la copia con: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre • Fecha • Rubrica • Hora y entrega a Mensajero
MENSAJERO	5	Recibe copia de la Hoja de Control
	6	Archiva copia de la Hoja de Control y Hoja de Tramite
		FIN

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Carolina Núñez



6.6.2.5.9 FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS INTERNOS



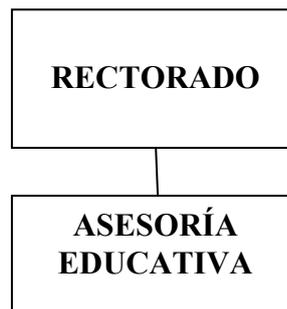
Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Carolina Núñez

6.7 ASESORÍA EDUCATIVA ITSA

6.7.1 OBJETIVO DE ASESORÍA EDUCATIVA ITSA

Orientar en temas educativos para la toma de decisiones que posibiliten el desarrollo de la Institución.

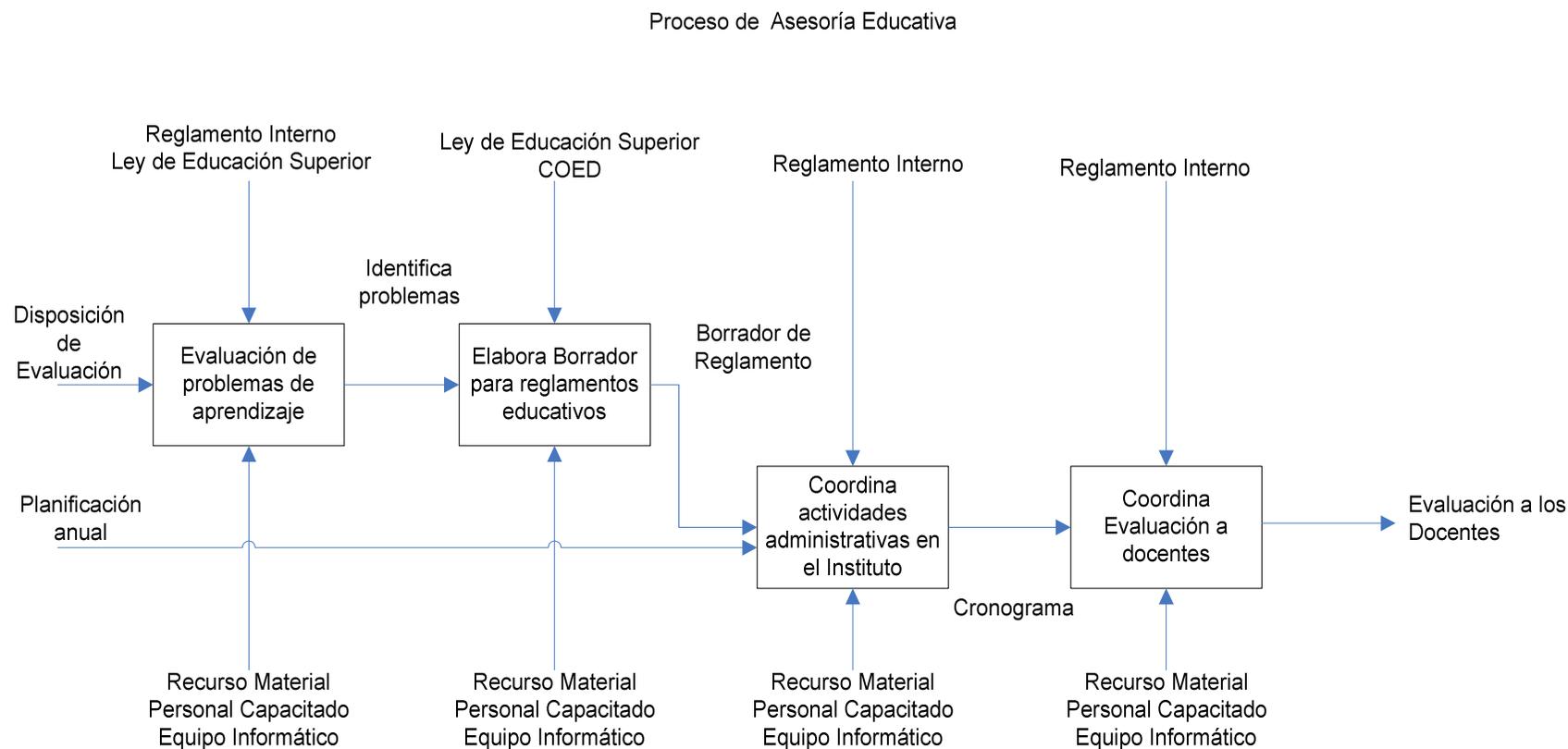
6.7.1.1 ORGÁNICO ESTRUCTURAL DE ASESORÍA EDUCATIVA ITSA



Este es un ente asesor el cual se enfoca a la guía para el cumplimiento de lineamientos que se basan en la educación.

6.7.2 IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO DE ASESORIA EDUCATIVA

Para realizar los procedimientos de Asesoría Educativa se realizó un diagrama de caja del proceso el cual permite identificar como fluye la información para el cumplimiento de actividades en los procedimientos



	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR AERONÁUTICO		Código:
			Página: 1 De 4
			Versión:
Dependencia	Asesoría Educativa	Procedimiento	Evaluación de Problemas de Aprendizaje
Elaborado por: Carolina Núñez	Revisado por:	Aprobado por:	

6.7.2.1 PROCEDIMIENTO DE EVALUACION DE PROBLEMAS DE APRENDIZAJE

6.7.2.1.1 Introducción

El Procedimiento de Evaluación de Problemas de Aprendizaje tiene la finalidad de ayudar al estudiante a mejorar sus diferentes cualidades y habilidades para así lograr un mejor desenvolvimiento en el campo académico, profesional y laboral.

6.7.2.1.2 Objetivo

Contribuir al desarrollo del estudiante en sus actividades académicas.

6.7.2.1.3 Propósito

El propósito del Procedimiento para Evaluación de Problemas de Aprendizaje es apoyar al estudiante para su mejor desarrollo en sus actividades.

6.7.2.1.4 Alcance

Este procedimiento inicia en las dificultades de aprendizaje que se presentan en los estudiantes finalizando así en la Sección Asesoría Educativa quien es el ente que apoya al desarrollo de sus actividades académicas.

6.7.2.1.5 Responsables

- Estudiantes
- Asesoría Educativa



6.7.2.1.6 Consideraciones

En este procedimiento se debe considerar que se evalúa las condiciones académicas en que se encuentra para mejorar su desempeño.

6.7.2.1.7 Documentos Utilizados

- Informe



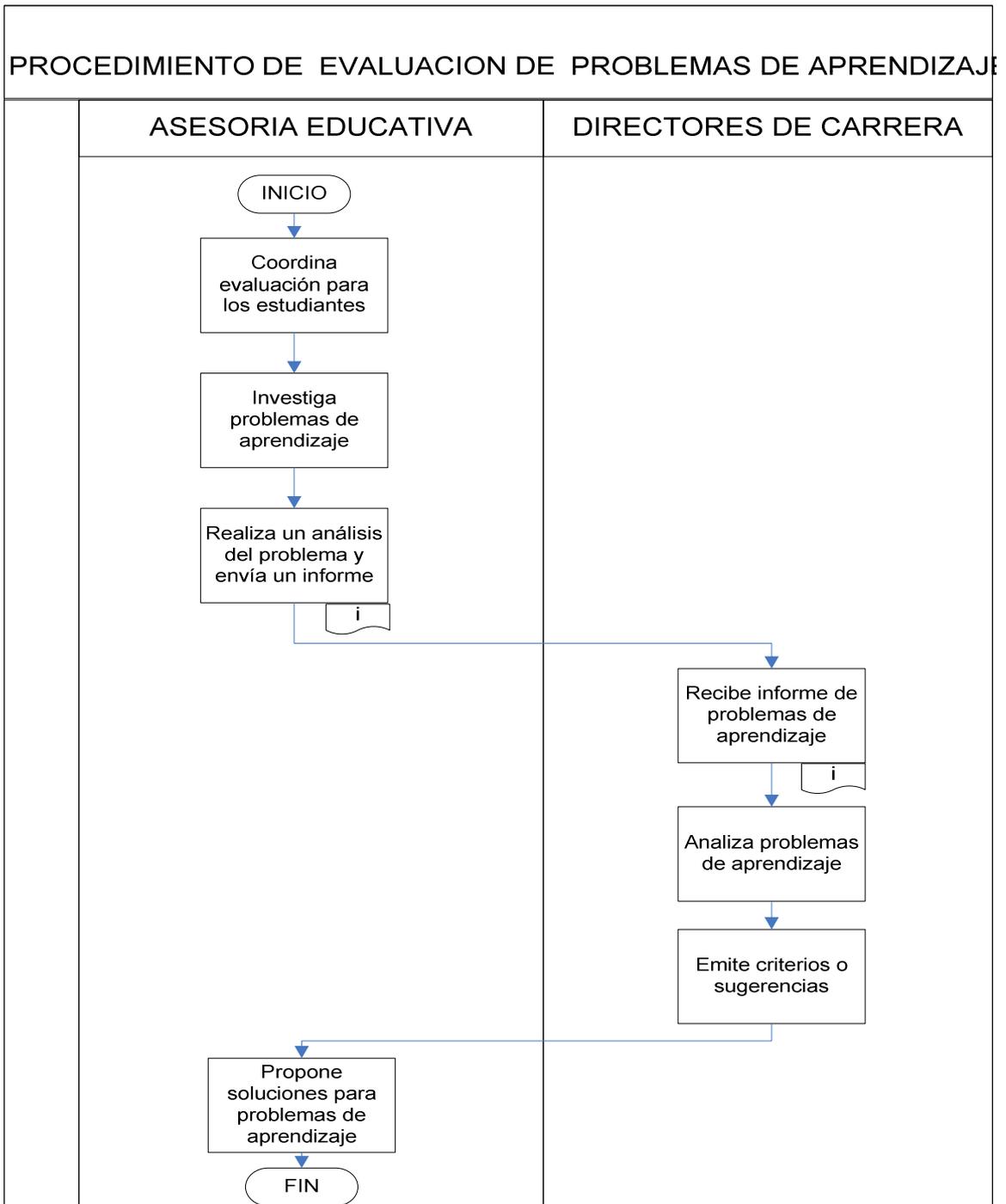
6.7.2.1.8 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE EVALUACION PROBLEMAS DE APRENDIZAJE

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR AERONAUTICO ASESORIA EDUCATIVA ITSA		
PROCEDIMIENTO DE EVALUACION DE PROBLEMAS DE APRENDIZAJE		
RESPONSABLE	No	ACTIVIDAD
ASESORÍA EDUCATIVA		INICIO
	1	Coordina evaluación para los estudiantes
	2	Investiga los problemas de aprendizaje del estudiante
DIRECTORES DE CARRERA	3	Realiza un análisis del problema de aprendizaje del estudiante y envía Informe a Directores de Carrera
	4	Recibe Informe de problema de aprendizaje del estudiante
	5	Analiza acerca de problemas de aprendizaje del estudiante
ASESORÍA EDUCATIVA	6	Emite criterio o sugerencias acerca de problemas de aprendizaje del estudiante y envía Asesoría Educativa
	7	Propone soluciones para los problemas de aprendizaje del estudiante
		FIN

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Carolina Núñez



6.7.2.1.9 FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE EVALUACION DE PROBLEMAS DE APRENDIZAJE



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Carolina Núñez

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR AERONÁUTICO		Código:
			Página: 1 De 4
			Versión:
Dependencia	Asesoría Educativa	Procedimiento	Elabora borrador para reglamentos educativos
Elaborado por: Carolina Núñez	Revisado por:	Aprobado por:	
Fecha:	Fecha:	Fecha:	

6.7.2.2 PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN DE BORRADOR DE REGLAMENTOS EDUCATIVOS

6.7.2.2.1 Introducción

El Procedimiento para Elaboración de Borrador de Reglamentos Educativos tiene como finalidad ayudar al Departamento de Procuraduría y de esta manera mantener la disciplina de la Institución contribuyendo al desempeño laboral.

6.7.2.2.2 Objetivo

Colaborar en las actividades académicas de la Institución.

6.7.2.2.3 Propósito

Apoyar en las actividades académicas que se presenten en el Instituto.

6.7.2.2.4 Alcance

Este Procedimiento de Elaborar Borrador de Reglamentos Educativos inicia en la sección de Asesoría Educativa y termina en la toma de decisiones de las autoridades designadas.

6.7.2.2.5 Responsables

- Asesoría Educativa
- Secretaria General
- Mesa de trabajo



6.7.2.2.6 Consideraciones

En este procedimiento se debe tomar en cuenta que Asesoría Educativa es solamente voz informativa no cumple con la función de toma de decisiones.

6.7.2.2.7 Documentos Utilizados

- Memo



6.7.2.2.8 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN DE BORRADOR PARA REGLAMENTOS EDUCATIVOS

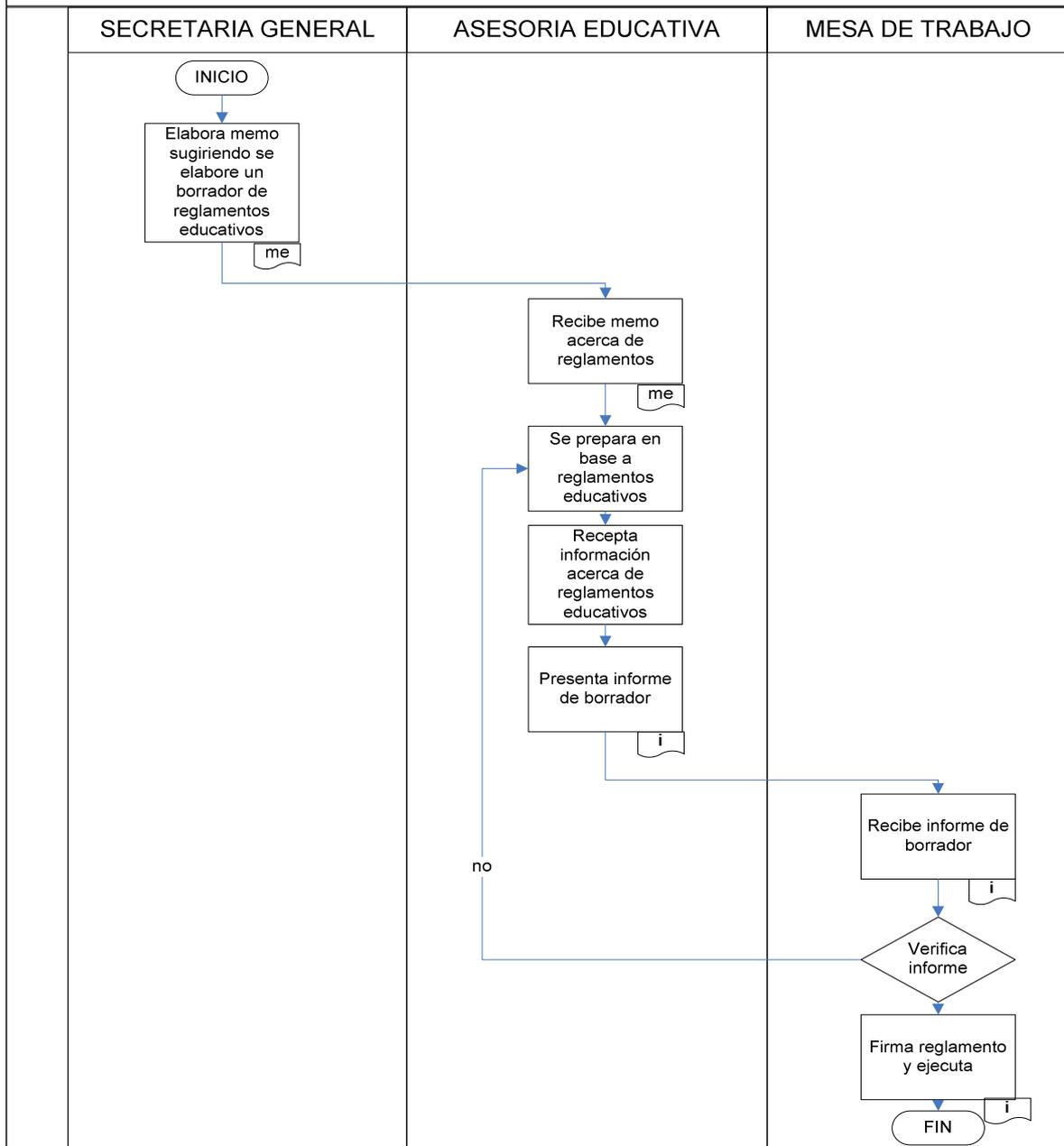
INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR AERONAUTICO ASESORIA EDUCATIVA ITSA		
PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN DE BORRADOR PARA REGLAMNETOS EDUCATIVOS		
RESPONSABLE	No	ACTIVIDAD
SECRETARIA GENERAL		INICIO
	1	Elabora memo sugiriendo se elabore borrador acerca de reglamento educativo y envía Asesoría Educativa
ASESORIA EDUCATIVA	2	Recibe memo acerca de reglamentos educativos
	3	Se prepara en base a reglamentos educativos
	4	Recepta información acerca de los reglamentos
	5	Presenta informe del borrador a Mesa de Trabajo
MESA DE TRABAJO	6	Recibe informe del borrador de reglamentos educativos
	7	Verifica informe de borrador para reglamentos
	7.1	SI <u>ap</u> prueban el reglamento firman y se ejecuta
	7.2	SI <u>NO</u> aprueba el reglamento devuelven Asesoría Educativa para modificaciones
		FIN

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Carolina Núñez



6.7.2.2.9 FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN DE BORRADOR PARA REGLAMENTOS EDUCATIVOS

PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN DE BORRADOR PARA REGLAMENTOS EDUCATIVOS:



Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Carolina Núñez

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR AERONAÚTICO		Código:
			Página: 1 De 4
			Versión:
Dependencia	Asesoría Educativa	Procedimiento	Coordina actividades administrativas en el Instituto
Elaborado por: Carolina Núñez	Revisado por:	Aprobado por:	
Fecha:	Fecha:	Fecha:	

6.7.2.3 PROCEDIMIENTO PARA COORDINAR ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS EN EL INSTITUTO

6.7.2.3.1 Introducción

La finalidad del Procedimiento para Coordinar Actividades Administrativas en el Instituto es sugerir cambios en lo que se refiere a aulas, laboratorios y otros logrando así un mejor desempeño en el aprendizaje del estudiante.

6.7.2.3.2 Objetivo

Estimular a la formación de profesionales capaces de generar propuestas creativas.

6.7.2.3.3 Propósito

El propósito de este procedimiento es que los estudiantes del ITSA cuenten con todos los recursos necesarios para su formación profesional.

6.7.2.3.4 Alcance

Este procedimiento inicia con las necesidades de los estudiantes y finaliza en la aprobación del Rector.

6.7.2.3.5 Responsables

- Asesoría Educativa
- Rector



6.7.2.3.6 Consideraciones

En el Procedimiento Coordina Actividades Administrativas en el Instituto se debe tomar en cuenta que la sección Asesoría Educativa es aquella que solo sugiere no aprueba ningún documento.

6.7.2.3.7 Documentos Utilizados

- Informe



6.7.2.3.8 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCECIMIENTO PARA COORDINAR ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS EN EL INSTITUTO

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR AERONAUTICO ASESORIA EDUCATIVA ITSA		
PROCEDIMIENTO PARA COORDINAR ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS EN EL INSTITUTO		
RESPONSABLE	No	ACTIVIDAD
ASESORÍA EDUCATIVA		INICIO
	1	Establece necesidades de cambios en actividades
	2	Elabora informe al Rector indicando falencias en actividades e indica y propone cambios y envía a Secretaria Ayudantía
SECRETARIA AYUDANTÍA	3	Recibe informe de actividades para el Instituto
	4	Revisa informe de actividades para el Instituto y envía a Rector
RECTOR	5	Recibe informe de actividades para el Instituto
	6	Revisa informe de actividades para el Instituto
	7	Verifica informe de actividades para el Instituto
	7.1	<u>SI</u> autoriza el informe se pone en practica
	7.2	<u>SI NO</u> autoriza informe de actividades y devuelve Asesoría Educativa para modificaciones
		FIN

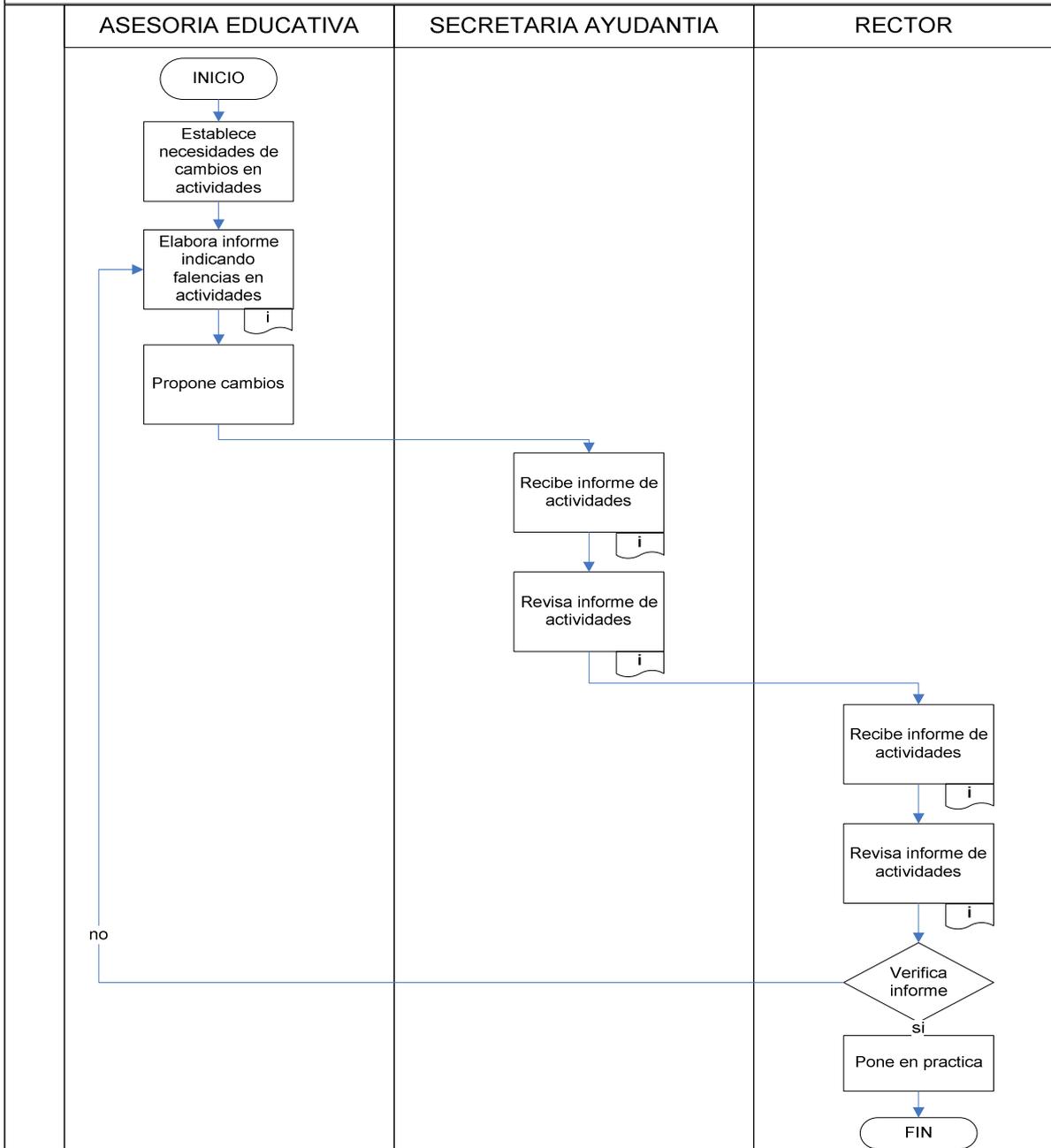
Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Carolina Núñez



**6.7.2.3.9 FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO PARA COORDINAR
ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS EN EL INSTITUTO**

PROCEDIMIENTO PARA COORDINAR ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS EN EL INSTITUTO



Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Carolina Núñez

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR AERONÁUTICO		Código:
			Página: 1 De 4
			Versión:
Dependencia	Asesoría Educativa	Procedimiento	Coordina Evaluación a Docentes
Elaborado por: Carolina Núñez	Revisado por:	Aprobado por:	
Fecha:	Fecha:	Fecha:	

6.7.2.4 PROCEDIMIENTO PARA COORDINAR EVALUACIÓN A DOCENTES

6.7.2.4.1 Introducción

El Procedimiento para Coordinar Evaluación a Docentes del Instituto tiene la finalidad calificar al personal de acuerdo a su desempeño académico.

6.7.2.4.2 Objetivo

Brindar a los estudiantes de la institución profesionales de excelencia que permitan cumplir con sus ideales profesionales.

6.7.2.4.3 Propósito

El propósito de este Procedimiento es ser reconocidos por tener el personal más idóneo y calificado.

6.7.2.4.4 Alcance

En este procedimiento se inicia con los Docentes y la calificación del Consejo Directivo.

6.7.2.4.5 Responsables

- Asesoría Educativa
- Consejo Directivo
- Vicerrector

6.7.2.4.6 Consideraciones

En este procedimiento se considera que para la evaluación a Docentes la comisión que evalúa a Docentes puede estar conformada por Asesoría Educativa, Director de Carrera, Docente de Área



6.7.2.4.7 Documentos Utilizados

- Informe



**6.7.2.4.8 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO PARA
COORDINAR EVALUACIÓN A DOCENTES**

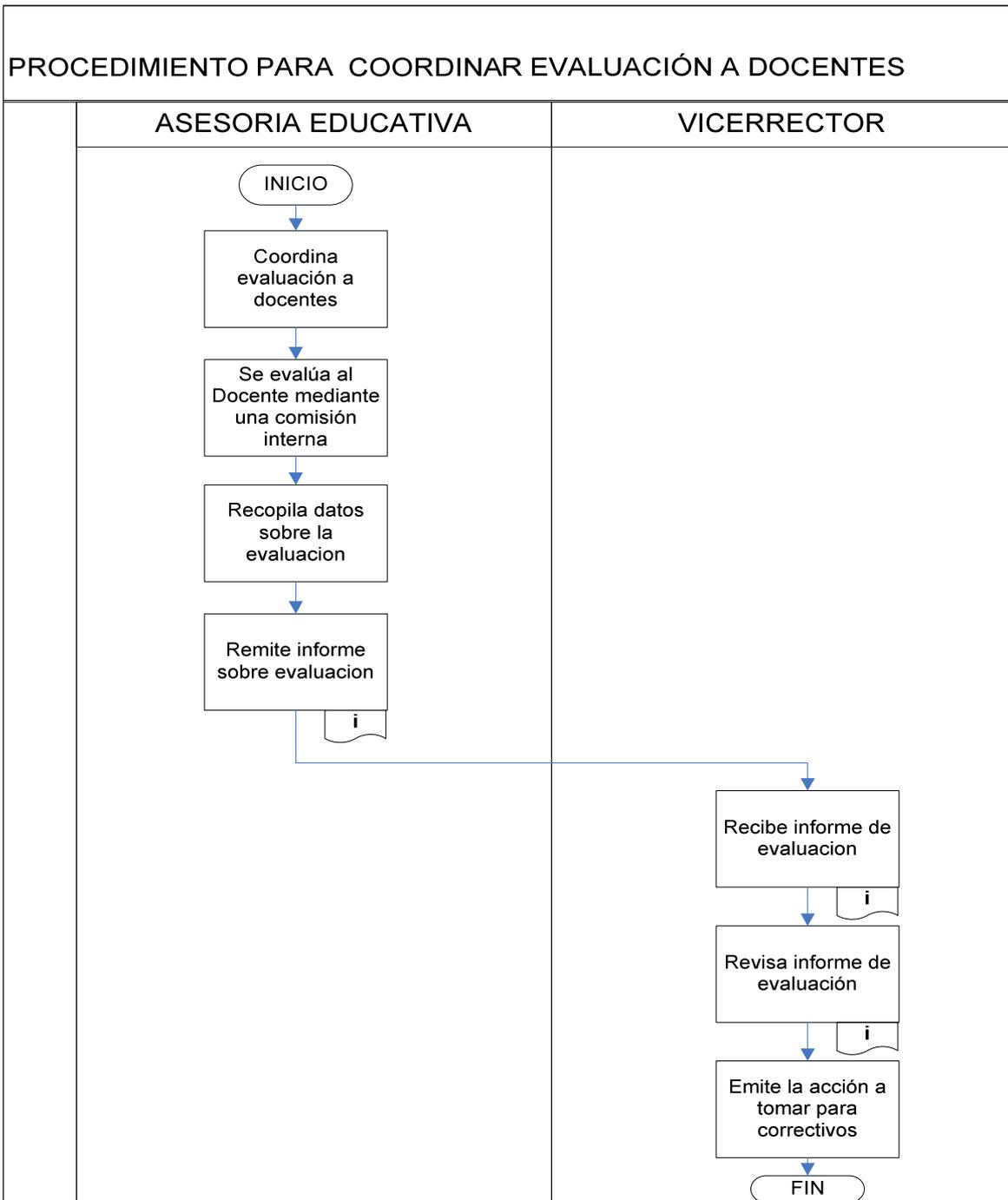
INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR AERONÁUTICO ASESORÍA EDUCATIVA ITSA		
PROCEDIMIENTO PARA COORDINAR EVALUACIÓN A DOCENTES		
RESPONSABLE	No	ACTIVIDAD
		INICIO
ASESORÍA EDUCATIVA	1	Coordina evaluación para Docentes
	2	Establece fecha y hora
	3	Se evalúa al Docente mediante una comisión interna académica
	4	Recopila resultados sobre la evaluación a Docentes
	5	Remite Informe de evaluación de cada Docente Vicerrector
VICERRECTOR	6	Recibe informe sobre evaluación de Docentes
	7	Revisa informe sobre evaluación a Docentes
	8	Verifica calificación de Docentes
	9	Emite acción a tomar para correctivos y envía Asesoría Educativa
		FIN

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Carolina Núñez



6.7.2.4.9 FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO PARA COORDINAR EVALUACIÓN A DOCENTES



Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Carolina Núñez

7.1 Conclusiones

- Se consiguió identificar los procedimientos para Rectorado y Asesoría Educativa.
- Se simplificó las actividades innecesarias dentro del macro proceso de Rectorado y Asesoría Educativa.
- El manejo adecuado de los procedimientos hará que todos quienes intervengan en estos se sientan conformes.
- Con la identificación de actividades detalladas de los procedimientos se estima reducir tiempos innecesarios.

7.2 Recomendaciones

- Se recomienda poner en práctica el presente manual, ya que ayudará al cumplimiento de actividades en el menor tiempo posible.
- Utilizar el siguiente manual para complementar la información de procedimientos obtenida por el Departamento de Recursos Humanos, con la finalidad de detectar falencias en los existentes y a su vez validar esta información para la certificación ante el CONEA.
- Para un mejor desempeño laboral se recomienda seguir los procedimientos establecidos dentro de un manual.
- Establecer una distribución física, que permita el buen desenvolvimiento de el personal administrativo

GLOSARIO DE TÉRMINOS

DEFINICIONES

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

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

Diagrama de flujo.- Gráfico explicativo de interrelaciones y conexiones de un procedimiento.

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

Integración.- Completar un todo con las partes que faltaba.

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

Procedimiento Administrativo.- Se refiere a planear y organizar la estructura de las empresas, en la cual se ejecutan dirección y control para darle seguimiento a los procedimientos administrativos.

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

BIBLIOGRAFÍA

- ✓ **CERTO, S. C.** (2001). Administración Moderna. Diversidad, calidad, ética y el entono global. Trad. por Rigoberto Castillo. 8 ed. Bogotá, Prentice-Hall. 599 p.
- ✓ **CHIAVENATO, I.** (1997). Introducción a la teoría general de la Administración. Trad. por Germán Villamizar. 4 ed. Bogotá, Mc Grawn Hill. 880 p.
- ✓ **HICKS, H. G. y GULLETT, C. R.** (1987). Administración. 2 ed. Trad. por Alberto García Mendoza. México, Continental. 653 p.
- ✓ **MEGGINSON, L. C. et al.** (1992). Administración. Conceptos y aplicación. Trad. por Alfonso Vasseur Valls. México, Continental. 680 p.
- ✓ **MEGGINSON, L. C. et al.** (1992). Administración. Conceptos y aplicación. 3 reimp. Trad. por Alberto García Mendoza. México, Continental. 680 p.
- ✓ **TORO GUERRERO, S. E.** (2005). Diseño del manual de administración, por procesos, del talento humano del Instituto Superior Aeronáutico. Latacunga. ITSA. 209 p.
- ✓ **Van HORNE, J. et al.** (2002). Fundamentos de Administración Financiera. 11 ed. Trad. por Gustavo Pelcastre Ortega. México, Pearson educación. 743 p.

Consultas electrónicas

- ✓ <http://wikipedia.org/wiki/Organizaci%C3%B3n>
- ✓ <http://www.geocities.com/Eureka/Enterprises/2300/Art7.html>.

ANEXOS

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR AERONÁUTICO

ANEXO "A"

CARRERA.....

OBSERVACIÓN AL PERSONAL DOCENTE

DATOS INFORMATIVOS:

Lugar: ITSA

Fecha: 06-02-08

Observador: N.N

OBJETIVOS:

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

OBSERVACIONES:

(Aspectos sobresalientes de los hechos observados)

Tiene el personal más idóneo para el desarrollo de las actividades lo cual se debe aprovechar.

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR AERONÁUTICO

ANEXO “C”

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS ALUMNOS DEL ITSA

Objetivo: Establecer la importancia de la Organización de los procedimientos Administrativos para el desarrollo de funciones.

Lea detenidamente cada una de las preguntas y conteste en forma honesta y marque con una X en el sitio que considere conveniente.

1. Los servicios administrativos son:

MUY SATISFACTORIO ()

POCO SATISFACTORIO ()

NADA SATISFACTORIOS()

2. El tiempo de tramite solicitados es:

MUY SATISFACTORIO ()

POCO SATISFACTORIO ()

NADA SATISFACTORIOS()

3. Estás de acuerdo con todos los procesos a seguir para realizar trámites.

SIEMPRE ()

A VECES ()

NUNCA ()

4. Consideras que la atención prestada de los departamentos es:

MUY BUENO ()

BUENO ()

REGULAR ()

5. Crees que las áreas de espera para los tramites solicitados son:

BUENAS ()

MALAS ()

REGULAR ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR AERONÁUTICO

ANEXO “D”

ENTREVISTA REALIZADA A JEFES DE LOS DEPARTAMENTOS ADMINISTRATIVOS DEL ITSA

OBJETIVO: Conocer las necesidades de los departamentos del Instituto para un mejor desarrollo de funciones.

DEPENDENCIA.....

A mas de los procedimientos administrativos que conoce usted, que le ayudaría a cumplir eficientemente sus actividades correspondientes del Instituto.

1.-
.....
.....
.....

2.-
.....
.....
.....

3.-
.....
.....
.....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO "F"
HOJA DE TRÁMITE

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR AERONÁUTICO		
AYUDANTÍA		
HOJA DE TRÁMITE		
No. DOCUMENTO		
FECHA ING.		
AYUDANTÍA	DPTO. LOGÍSTICO	
CONSEJO GUBERNATIVO	DPTO. SEGURIDAD	
CONSEJO DIRECTIVO	DPTO. MARKETING	
VICERRECTORADO	DOBE	
ASESOR EDUCATIVO	COORDINACIÓN Y CONTROL	
PROCURADURÍA	CENTRO AYUDAS DIDÁCTICAS	
ASESORÍA DE PLANIFICACIÓN	DPTO. INVESTIGACIÓN	
DPTO. RR HH	DPTO. CULTURA FÍSICA	
SECRETARÍA GENERAL	CENTRO DE IDIOMAS	
DPTO. SISTEMAS	CONVENIOS	
DPTO. FINANZAS		
EDUCACIÓN A DISTANCIA		
ACCIÓN		
ACUSAR RECIBO	ESTUDIO	
AFIRMATIVO	EVALUAR	
ANALIZAR	INFORME ESCRITO CON CRITERIO Y RECOM.	
ARCHIVO	INFORME VERBAL	
ATENDER LO SOLICITADO	INVESTIGAR	
AUTORIZADO	NEGATIVO	
CANCELAR	PARA TRATAR EN CONSEJO	
COORDINAR	PREPARA RESPUESTA	
COMUNICAR	REGISTRAR	
CONOCIMIENTO	SACAR COPIAS	
CONVOCAR A SESIÓN	TRÁMITE LEGAL	
CUMPLIMIENTO	TRÁMITE REGLAMENTARIO	
DAR LECTURA	URGENTE	
DEVOLVER ASUNTO	VERIFICAR	
NOTAS:		

ANEXO "I"

REGISTRO DE PÁGINAS EFECTIVAS

REGISTRO DE PÁGINAS EFECTIVAS			
CONTENIDO	PÁGINA	FECHA	N° DE REVISIÓN
Desarrollo del tema	55	25/11/08	1
Justificación	55	25/11/08	2
Objetivos	55	25/11/08	1
Simbología de los procedimientos	56	25/11/08	1
Rectorado	57	25/11/08	1
Objetivo de Rectorado	57	25/11/08	1
Orgánico Estructural de Rectorado	57	25/11/08	1
Identificación de los procedimientos	58	25/11/08	2
Procedimiento para Cumplir y hacer cumplir las normas que rige el instituto	59	25/11/08	1
Procedimiento para Autorizar Solicitudes Estudiantiles y Administrativas	59	25/11/08	1
Procedimiento para Autorizar Políticas	67	25/11/08	1
Procedimiento para dispone al personal Civil y Militar el cumplimiento de comisiones	71	25/11/08	1
Procedimiento para Contribuir a la Misión y Visión del ITSA	75	25/11/08	1
Procedimiento para Legalizar la conformación de los tribunales de Grado	79	25/11/08	
Procedimiento para Predeterminar Convenios Educativos	83	25/11/08	1
Procedimiento para presentar el Informe Anual de Labores	87	25/11/08	2
Ayudantía ITSA	91	25/11/08	2
Objetivo de Ayudantía	91	25/11/08	1
Orgánico Estructural de la Sección Ayudantía ITSA	91	25/11/08	2
Identificación de los procedimientos de la Sección Ayudantía ITSA	92	25/11/08	2
Procedimiento Recepción de Documentos	93	25/11/08	2
Procedimiento para Elaboración de Documentos para fuera del Instituto	97	25/11/08	1
Procedimiento para Distribución de Documentos fuera del Instituto	101	25/11/08	1
Procedimiento para Elaboración de Documentos para distribución interna	104	25/11/08	1
Procedimiento para Distribucion de	108	25/11/08	1

Documentos Internos			
Asesoría Educativa	112	25/11/08	2
Objetivo Asesoría Educativa ITSA	112	25/11/08	1
Orgánico estructural de Asesoría Educativa ITSA	112	25/11/08	1
Identificación de los procedimientos	113	25/11/08	1
Procedimiento para Evaluación Problemas de Aprendizaje	114	25/11/08	1
Procedimiento para Elaborar Borrador de Reglamentos	118	25/11/08	1
Procedimiento para Coordinar Actividades Administrativas en el Instituto	122	25/11/08	1
Procedimiento para Coordinar Evaluación a Docentes	126	25/11/08	2

HOJA DE VIDA

DATOS PERSONALES

NOMBRES : Diana Carolina
APELLIDOS : Núñez Solís
EDAD : 22 años
ESTADO CIVIL : Soltera
CEDULA I : 180423190-8
DIRECCIÓN : Ambato – Ibarra y los Incas
TELÉFONO : 099841244 - 032400191



ESTUDIOS REALIZADOS

ESCUELA : Escuela Particular la Providencia
COLEGIO : Instituto Tecnológico Superior Hispano América
UNIVERSIDAD : Instituto Tecnológico Superior Aeronáutico (ITSA)

TITULOS OBTENIDOS

- Bachiller en Ciencias de la Administración mención Informática
- Egresada En Logística
- Suficiencia en el Idioma Ingles

CURSOS REALIZADOS

- Pasantías en el Centro de Mantenimiento Aeronáutica (CEMA), sección Abastecimientos
- Pasantías en el Instituto Tecnológico Superior Aeronáutico sección Abastecimientos.
- Pasantías en la Base Aérea Cotopaxi sección Inventarios del GV-1
- Como Organizar una Microempresa (Cámara de Comercio Latacunga)

REFERENCIAS PERSONALES

- Dr. Franklin Escobar
Telf: 099844662
- Prof. Gladys Proaño
Telf: 084061476

HOJA DE LEGALIZACIÓN DE FIRMAS

ELABORADO POR

DIANA CAROLINA NÚÑEZ SOLÍS

DIRECTOR DE LA CARRERA DE LOGÍSTICA

ING. HERBERT VIÑACHI