



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
CENTRO DE ESTUDIOS DE POSTGRADOS
Y EDUCACIÓN CONTINUA**

**PRIMER PROGRAMA DE MAESTRÍA DE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TESIS DE GRADO

Previa la obtención del Título de:
“MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS”

**“DIAGNÓSTICO DE LA NECESIDAD DE
IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA UN
CONTROL DE GESTIÓN EFICIENTE EN LA FACULTAD
DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA DE
LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO”.**

DIRECTOR DE TESIS:

ING. WASHINGTON PAZMIÑO GAVILÁNEZ, M.S.

AUTORA:

ING. GEORGINA JÁCOME LARA

BABAHOYO - ECUADOR

2012



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

Centro De Estudios De Postgrados y Educación Continua

**Primer Programa de Maestría de Administración de
Empresas**

TESIS DE GRADO

Previa la obtención del Título de:

“MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS”

**“Diagnóstico de la necesidad de Implementación de un
Manual de Procedimientos Administrativos para un
Control de Gestión Eficiente en la Facultad de
Administración Finanzas e Informática de la Universidad
Técnica de Babahoyo.”**

DIRECTOR DE TESIS:

Ing. Washington Pazmiño Gavilánez, Ms.

AUTOR:

Ing. Georgina Jácome Lara

BABAHOYO – ECUADOR

2012



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
Centro De Estudios De Postgrados y Educación Continua
Primer Programa de Maestría de Administración de
Empresas

TESIS DE GRADO

Previa la obtención del Título de:

“MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS”

**“Diagnóstico de la necesidad de Implementación de un
Manual de Procedimientos Administrativos para un
Control de Gestión Eficiente en la Facultad de
Administración Finanzas e Informática de la Universidad
Técnica de Babahoyo.”**

DIRECTOR DE TESIS:

Ing. Washington Pazmiño Gavilánez, Ms.

AUTOR:

Ing. Georgina Jácome Lara

BABAHOYO – ECUADOR

2012

CERTIFICACIÓN DE TUTORÍA

Por medio de la presente **CERTIFICO**, que la Ing. Georgina Jácome Lara, ha realizado bajo mi tutoría la Tesis **“DIAGNÓSTICO DE LA NECESIDAD DE IMPLEMENTACIÓN DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA UN CONTROL DE GESTIÓN EFICIENTE EN LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO”**, previo a la obtención del título de Magister en Administración de Empresas, cumpliendo con los objetivos , lineamientos y requisitos exigidos por la Universidad Técnica de Babahoyo y el Centro de Postgrado.

Atentamente,

Ing. Washington Pazmiño Gavilánez, Ms.

DIRECTOR DE TESIS

AUTORÍA

La autoría y responsabilidad es exclusivamente de la Ing. Georgina Jácome Lara.

Los derechos le corresponden a la Facultad de Administración, Finanzas e

Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo.

DEDICATORIA

Mi dedicatoria de manera especial es para nuestro Padre Celestial, quien me dio salud y fortaleza para no doblegar en esta lucha pertinaz.

Por sobre todo a mis queridos padres quienes con su sabiduría me prodigaron la vida y me formaron como ser humano. GRACIAS PADRES.

También mi dedicatoria de manera especial a mis queridos hijos, quienes con su apoyo y comprensión incondicional han sido mi baluarte indoblegable para poder culminar con éxito esta nueva etapa de mi vida.

AGRADECIMIENTO

La gratitud es el sentimiento más noble y sublime que puede tener todo ser humano, por esta razón quiero expresar el más sincero sentimiento de gratitud a las autoridades del Centro de Post Grado, en especial al Director, compañero y amigo, Máster Fabián Toscano, quien con su apoyo, orientación y dedicación me dio la oportunidad de realizar este tema de maestría.

Mi eterno agradecimiento a nuestro Padre Redentor por permitirme concluir de manera exitosa esta nueva etapa en mi vida. “GRACIAS PADRE CELESTIAL”.

A mi Tutor de Tesis, compañero y amigo, Máster Washington Pazmiño Gavilánez, quien con sus paciencia y sugerencias coadyuvo al logro de mis metas.

A la compañera y amiga Máster Janet Bonilla Freire, que de manera incondicional en todo momento me respondió a mis inquietudes y supo orientarme de manera precisa.

INDICE

CONTENIDO	PÁGINA
PÁGINAS PRELIMINARES	
Portada	
Certificación	i
Autoría	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice	v
Resumen	vi
INTRODUCCIÓN	
TEMA	1
CAPITULO I	
1. Marco Contextual	3
1.1. Contexto Nacional, Provincial E Institucional	3
1.1.1. Nacional	3
1.1.2. Provincial	4
1.1.3. Institucional	4
1.2. Situación Problemática	6
1.3. Planteamiento del Problema	8
1.3.1. Problema General o Básico	9
1.3.2. Subproblemas o Derivados	9
1.4. Delimitación de la Investigación	10

1.5. Justificación	11
1.6. Objetivos de la investigación	13
1.6.1. Objetivo General	13
1.6.2. Objetivos Específicos	13
CAPITULO II	15
2. MARCO TEÓRICO	15
2.1. MARCO CONCEPTUAL	15
2.1.1. Definición de Manuales	15
2.1.2. Importancia	16
2.1.3. Objetivos de los Manuales	17
2.1.4. Tipos de Manuales	18
2.1.4.1. Manuales de Procedimientos	18
2.1.4.2. Manual de Funciones	21
2.1.4.3. Manuales Administrativos	22
2.1.4.4. Manual de Política	23
2.1.4.5. Manual de Personal	24
2.1.4.6. Manual de Procedimientos Administrativos	24
2.1.5. Planeación y Elaboración de Manuales	24
2.1.6. Estructura Orgánica	25
2.1.6.1. Importancia de la Estructura Organizacional	27
2.1.6.2. Organigrama	27
2.1.7. La Administración	28
2.1.8. El Administrador	28
2.1.9. Las funciones asignadas al Administrador	28

2.1.10. Tipos de controles	30
2.1.10.1. Controles Informales	30
2.1.10.2. Controles formales	30
2.1.10.3. Control de Gestión	30
2.1.11. El objetivo general del Control de Gestión.	31
2.1.11.1. Los condicionantes del Control de Gestión	31
2.1.11.2. Los fines del Control de Gestión	32
2.1.12. Meta de los Administradores	33
2.1.13. Gestión	33
2.1.13.1. Tipos de Gestión	34
2.1.13.2. Gestión de Calidad en la Educación	35
2.1.13. 3. Aportes y Limitaciones de las Normas ISO en Educación	36
2.1.13.4. Mejora Continua	38
2.1.13.5. Enfoque basado en hechos para la toma de Decisiones	39
2.2. MARCO REFERENCIAL SOBRE LA PROBLEMÁTICA DE INVESTIGACIÓN	39
2.3. POSTURA TEÓRICA	47
2.4. HIPÓTESIS	48
2.4.1. Hipótesis General o Básica	48
2.4.2. Subhipótesis o Derivadas	48

CAPITULO III	49
3.1. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN	49
3.1.1. Modalidad de Investigación	49
3.1.1.1. Investigación de campo	49
3.1.1.2. Investigación Documental	49
3.1.2. Tipo de Investigación	50
3.1.2.1. Investigación experimental	50
3.1.2.2. Investigación aplicada	50
3.1.2.3. Investigación de campo	50
3.1.3. Métodos y Técnicas	50
3.1.3.1. Métodos de Investigación	52
3.1.3.2. Técnicas e Instrumentos de la Investigación	52
3.1.3.2.1. Técnicas	52
3.1.3.2.2. Instrumentos	52
3.1.4. Población y Muestra de Investigación.	53
3.1.4.1. Población	53
3.1.4.2. Muestra	54
3.1.5. Proceso metodológico seguido para la verificación de la hipótesis	56
CAPITULO IV	57
4. RESULTADOS OBTENIDOS	57
4.1. Entrevistas dirigida a Decano y SubDecano	57
4.1.1. DECANO	57
4.1.2. SUBDECANO	61

4.2. Encuestas aplicadas a Docentes, Empleados Administrativos y Estudiantes	64
4.2.1. DOCENTES	64
4.2.2. EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS	74
4.2.3. ESTUDIANTES	85
4.3. ANALISIS E INTERPRETACION DE DATOS	97
4.3.1. Entrevista aplicada al Decano de la Facultad de Administración Finanzas e Informática	97
4.3.2. Entrevista aplicada al SubDecano de la Facultad de Administración Finanzas e Informática	100
4.3.3. Encuestas aplicadas a Docentes, Empleados Administrativos y Estudiantes	102
4.3.3.1. DOCENTES	102
4.3.3.2. EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS	104
4.3.3.3. ESTUDIANTES	106
4.3.4. VERIFICACIÓN DE LA HIPOTESIS	108
CAPITULO V	109
PROPUESTA ALTERNATIVA	
5.1. TÍTULO	109
5.2. Aspectos Básicos de la Alternativa	109
5.2.1. Antecedentes	109

5.2.2. Justificación	110
5.2.3. Objetivos	111
5.2.3.1. General	111
5.2.3.2. Específicos	112
5.2.4. Fundamentación	112
5.2.5. Misión, Visión y Valores Filosóficos	114
5.2.5. 1. Misión	114
5.2.5.2. Visión	114
5.2.5.3. Valores	114
5.2.6. Beneficiarios	115
5.2.7. ESTRUCTURA GENERAL DE LA PROPUESTA	117
5.2.7.1. Título	117
5.2.7.2. Estructura o Componentes	117
5.2.7.3. Contenido del Manual de Funciones	117
5.2.7.4. Descripción de Procedimientos	119
5.2.7.5. Alcance del Manual de Funciones y de Procedimientos Administrativos	127
5.2.7.6. Factibilidad	129
5.2.7.7. Descripción de la Propuesta	130
5.2.7.7.1. Manual de Funciones (ANEXO # 5)	131
5.2.7.7.2. Manual de Procedimientos Administrativos. (ANEXO # 6)	131

5.2.7.8. Resultados Esperados	131
5.3 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	132
5.3.1 CONCLUSIONES	132
5.3.2 RECOMENDACIONES	134
BIBLIOGRAFÍA	136
ANEXOS	139
ANEXO # 1: GUÍA DE ENTREVISTA PARA DIRECTIVOS DE LA FACULTAD	140
ANEXO # 2: CUESTIONARIO APLICADO A LOS DOCENTES DE LA FACULTAD	143
ANEXO # 3: ENCUESTA APLICADA A LOS EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS DE LA FACULTAD	146
ANEXO # 4: CUESTIONARIO APLICADO A ESTUDIANTES DE LA FACULTAD	149
ANEXO # 5: MANUAL DE FUNCIONES	153
ANEXO # 6: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	178
ANEXO # 7: ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA	272

1.- INTRODUCCIÓN

La presente propuesta de investigación nace de la inquietud de aplicar en la unidad académica en que laboro los conocimientos adquiridos en la formación de postgrado en Administración de Empresas.

La investigación es de suma importancia porque nos permite desarrollar un proceso sistemático en la Facultad de Administración Finanzas e Informática, lo que va a generar eficiencia y eficacia en la gestión administrativa que realizan sus directivos.

En este documento se presenta la realidad y el contexto de la situación problemática, se detallan los objetivos de la investigación, los cuales están relacionados con los problemas y las hipótesis planteados.

Este manual será de gran beneficio para esta institución de Educación Superior, puesto que permitirá encaminarla al mejoramiento en el cumplimiento de las funciones de todos los estamentos, logrando rapidez en los trámites, ya que con la implementación del Instrumento administrativo se brindará un mejor servicio a los estudiantes y comunidad Riosense.

La metodología que se utilizara en la investigación será a través de métodos y técnicas, entre las cuales podemos mencionar la entrevista, encuesta, el método inductivo y deductivo, entre otros.

2.- TEMA

“Diagnóstico de la necesidad de implementación de un Manual de Procedimientos Administrativos para un Control de Gestión eficiente en la Facultad de Administración, Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo”

CAPITULO I

1. MARCO CONTEXTUAL.

1.1. CONTEXTO NACIONAL, PROVINCIAL E INSTITUCIONAL.

1.1.1. Nacional.

La Educación Superior en el Ecuador se encuentra definida por la actual Constitución promulgada el 17 de Noviembre de 2008 y la Ley de Educación Superior en mayo del 2000. La nueva Constitución expresa en una serie de artículos, normativa y algunas de las finalidades que persigue el régimen para la modificación del área de ES, entre las que se destacan:

El Sistema de Educación Superior tiene como finalidad la formación académica y profesional con visión científica y humanista; y deben estar en construcción de soluciones para los problemas del país, y además de acuerdo con el régimen de desarrollo.

La Ley de Educación Superior indica que la Universidades en sus Facultades, forman profesionales de hasta cuarto nivel, realizan investigación científico-tecnológica, efectúan extensión universitaria y prestan servicios a la comunidad, las mismas que estarán representadas directamente en el Consejo Universitario.

La actual Constitución aclara que el Estado reconocerá a las universidades y escuelas politécnicas autonomía académica, administrativa, financiera y orgánica, siempre y cuando vayan de acuerdo con los objetivos del régimen de desarrollo y los principios establecidos en la Constitución, menciona también que dicha autonomía debe estar incluida de forma solidaria y responsable y debe garantizar libertad académica y búsqueda de la verdad, sin restricciones.

1.1.2. Provincial

Las Universidades del País, enmarcadas en el territorio de la Región cinco, tal es el caso de la Universidad Técnica de Babahoyo y la Extensión de Quevedo, proporcionan servicios de educación Superior basadas en el Buen Vivir Nacional, Provincial e Institucional, lo cual se refleja en la Misión y Visión Institucional.

1.1.3. Institucional

La Universidad Técnica de Babahoyo fue creada el 5 de octubre de 1971, según Decreto Ejecutivo # 1508, publicado en el Registro Oficial # 327, el 8 de octubre de 1971. Se rige por la Constitución y otras leyes de la República, y por la Ley de Universidades y Escuelas Politécnicas, el Estatuto Universitario y los Reglamentos.

El Estatuto Universitario fue aprobado por el Consejo Nacional de Universidades y Escuelas Politécnicas, en sesión del 21 de julio de 1983, según consta en el Of. 291 CONUEP, del 9 de agosto de 1983.

La Universidad Técnica de Babahoyo (UTB) tiene en la actualidad cuatro (4) Facultades: Ciencias Jurídicas y Sociales, Ciencias Agropecuarias, Administración Finanzas e Informática y Ciencias de la Salud.

En lo que respecta a la Facultad de Administración, Finanzas e Informática, tiene como **Misión**, “como unidad académica de la Universidad Técnica de Babahoyo, educa para la formación del talento humano, capacitándolo para el ejercicio profesional en las áreas administrativas, contables, sistemas informáticos, eléctricos y electrónicos con profundos conocimientos de la ciencia y la técnica, el cultivo y práctica de valores, comprometidos con el servicio comunitario y el desarrollo sustentable y sostenible del país, cuyo desempeño fomente la calidad de vida de la sociedad”

En cambio su **Visión**, será vanguardista en el proceso formativo del talento humano en administración, contaduría, sistemas informáticos, eléctricos y electrónicos con proyección y posicionamiento en el ámbito laboral.

La Facultad de Administración Finanzas e Informática es una Unidad Académica de la Universidad Técnica de Babahoyo, cuyo gobierno se estructura conforme lo determina el vigente Estatuto Universitario, su campo de acción está enmarcado en la formación de profesionales de pregrado en Ingeniería Comercial, Ingeniería en Sistemas Informáticos e Ingeniería en Contabilidad, Auditoría y Finanzas.

La Facultad de Administración, Finanzas e Informática, objeto de estudio está ubicada en la ciudad de Babahoyo, Provincia de Los Ríos, en la Av. Universitaria.

1.2. Situación Problemática.

El proceso de gestión administrativa en la Facultad de Administración, Finanzas e Informática se la realiza de manera legal y tradicional, las decisiones se toman de acuerdo a lo que dispone la Ley de Educación Superior y el Estatuto de la Universidad Técnica de Babahoyo, además se considera la experiencia de gestión de los administradores, sean estos Decano, Sub-decano, Directores de Escuela y Consejo Directivo.

En la actualidad previa al análisis realizado en la Facultad de Administración Finanzas e Informática se derivan los siguientes problemas:

- ✓ **Los procedimientos aplicados en cada unidad departamental para el desarrollo y cumplimiento de las funciones son diseñados sin la debida planificación.**
- ✓ Los registros de calificaciones por parte de los docentes son todavía realizadas de manera manual.
- ✓ Los datos estadísticos son sancionadores no rectificadores.
- ✓ Los libros de consulta en la biblioteca son insuficientes y el horario de atención en las noches es irregular
- ✓ Los registros académicos son incompletos al inicio de cada semestre.
- ✓ **Falta de orientación adecuada y control permanente a los empleados de la Facultad.**
- ✓ Los instrumentos informáticos al momento de querer ser utilizados tanto por el tutor como estudiante siempre presentan deficiencias
- ✓ **La distribución de las funciones de cada empleado no está debidamente documentado.**
- ✓ El administrador de la facultad no dispone de materiales, insumos, implementos a la hora de determinarse la necesidad para los distintos departamentos de la facultad
- ✓ La base de datos de estudiantes no está actualizada.
- ✓ La secretaria de la facultad no cuenta con archivos permanentes y actualizados de estudiantes, egresados y graduados por periodo académico.
- ✓ Deficiencia en los materiales y equipos de trabajo.

Por todo ello se ve la necesidad de modificar el enfoque tradicional mediante la IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA UN CONTROL DE GESTION EFICIENTE EN LA FACULTAD DE ADMINISTRACION, FINANZAS E INFORMÁTICA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO.

Esta investigación permitirá a las autoridades, docentes y administrativos de la facultad revisar los paradigmas en lo referente, objetivos, propósitos, prioridades, estructura, funciones y toma de decisiones para liderar ese cambio, transformación y desarrollo de la institución en un proceso sinérgico en el que debemos participar todos los integrantes; es un imperativo que pensemos, planifiquemos y actuemos estratégicamente en la solución de los problemas institucionales.

1.3 Planteamiento del Problema

Albert Einstein dijo: “La formulación de un problema, es más importante que su solución.” Actualmente las instituciones de Educación Superior deben contar con un instrumento administrativo que les permitan lograr una mejora continua. La Facultad de Administración Finanzas e Informática carece de un Manual de Funciones y de Procedimientos Administrativos que sirva de guía a los empleados para cumplir con las funciones asignadas en sus puestos de trabajo de manera ordenada y sistemática y que a través de ello pueda detectar irregularidades e

incumplimiento en la ejecución de las actividades. Por tal razón el Manual se convierte en una herramienta indispensable para la ejecución y cumplimiento de los objetivos y metas propuestas por la Facultad.

1.3.1. Problema General o Básico

¿De qué manera la Implementación de un Manual de Procedimientos Administrativos va a permitir un mejor control de la Gestión Administrativa de la Facultad de Administración Finanzas e Informática?

1.3.2. Subproblemas o Derivados

Lo anterior expuesto, conlleva a identificar los siguientes Subproblemas o problemas derivados:

1.3.2.1. ¿Cuáles son los factores que influyen en la falta de planificación para la aplicación de procedimientos en la realización de las funciones de los empleados administrativos?

1.3.2.2. ¿Cómo afecta la falta de orientación y control permanente en las actividades de los empleados de la Facultad?

1.3.2.3. ¿De qué manera la falta de un Manual de Procedimientos Administrativos para los funcionarios de la facultad limita la operacionalización de la gestión administrativa y académica de sus directivos?

1.4. Delimitación de la investigación

Espacial

La presente investigación se realizó en la Facultad de Administración
Finanzas e Informática

Lugar:

Babahoyo

Unidades de Observación

Autoridades de la Facultad.	2
Directores de Escuela	3
Personal Administrativo de la Facultad	9
Personal de Secretaria	5
Personal de Laboratorio	8
Profesores de la FAFI	109
Estudiantes de la FAFI	1923
TOTAL	2059

Temporabilidad:

Año 2012

1.5. Justificación.

En la actualidad las organizaciones se hacen más competitivas en la medida que implementan programas, procedimientos y técnicas para el mejoramiento de la calidad de sus servicios, y la productividad en el proceso de gestión administrativa.

Actualmente en nuestra Facultad el uso de Manuales de procedimientos administrativos se constituye en un instrumento eficaz porque permite ahorrar tiempo y esfuerzo, ya que describen como han de hacerse las tareas, tomando en cuenta los medios de ejecución de las actividades así como el tiempo necesario para cada una de ellas.

A través de ellos se puede ejercer control en las operaciones, debido a que por estar descritos pueden ser revisados para evitar deficiencia en el desempeño de los trabajos. Para conseguir un control satisfactorio se deben fijar tareas bien detalladas y responsabilidades concretas en la organización. Solo eliminando las dudas y todos los choques de responsabilidad y de autoridad puede establecerse un sistema que funcione eficientemente.

Es de esta manera como las organizaciones están adquiriendo medidas de inspección, que les permitan corregir y seguir mejorando sus procesos, una de las cuales es la certificación mediante las normas de calidad ISO. Al implementar un sistema de gestión de calidad, para

dirigir y controlar las actividades que tengan relación con la eficacia, se muestra una notoria mejoría en la empresa, organización o institución.

Aún cuando se trata de una institución universitaria de carácter público, que busca la formación integral de las personas, la implementación de un sistema de gestión de calidad debe regirse con las normas legales y vigentes que el Estado exige para las instituciones de Educación Superior, donde es necesario establecer las partes que conforman este sistema; una estructura organizativa, una planificación de la calidad del servicio, un proceso de organización, unos recursos que la Institución aplica a la calidad y la respectiva documentación.

Así como otras Instituciones educativas del país manejan una política de calidad basada en la Norma ISO 9001 (sistema de control de la calidad en mejora continua), existe la Norma IRAM 30000, que es una Guía para la Interpretación de la Norma ISO 9001 en la Educación, misma que debería ser aplicada a nuestra Facultad, de esta manera se tendrá una visión clara sobre las necesidades de sus usuarios y así llegar a cumplir el reto de “vanguardista en el proceso formativo del profesional competente en las diferentes carreras que le ofrece con proyección y posicionamiento en el ámbito nacional e internacional”.

Con el fin de dar alternativas de solución a los problemas de la institución, y poder contar con los instrumentos adecuados que le

permita planificar, organizar y desarrollar las actividades adecuadas, oportunas y lograr alcanzar los fines, propósitos, objetivos y metas propuestos; se cree importante realizar la presente investigación: Implementación de un Manual de Procedimientos Administrativos para un Control de Gestión eficiente en la Facultad de Administración, Finanzas e Informática.

1.6. Objetivos de la Investigación

1.6.1- Objetivo General

Diseñar un Manual de Procedimientos Administrativos para un control eficiente de la gestión administrativa en la Facultad de Administración, Finanzas e Informática.

1.6.2. Objetivos Específicos

1.6.2.1. Analizar los factores que influyen en la falta de planificación de los procedimientos para el desarrollo de las funciones de los empleados.

1.6.2.2. Determinar los mecanismos de control de la gestión administrativa para el debido manejo de los recursos en la Facultad.

1.6.2.3. Diseñar una propuesta de solución, mediante la utilización de Normas ISO 9001-IRAM 30000, que permita la aplicación de

procedimientos adecuados y oportunos para un eficiente control de la gestión administrativa de la Facultad de Administración, Finanzas e Informática.

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO.

2.1. MARCO CONCEPTUAL.

2.1.1. Definición de Manuales

Según Biegler, Jhon (1994) es un Instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos de los órganos de una institución; así como las instrucciones o acuerdos que se consideren necesarios para la ejecución del trabajo asignado al personal, teniendo como marco de referencia los objetivos de la institución.

Gómez Ceja Guillermo. (1997), lo conceptualiza como “Una expresión formal de todas las informaciones e instrucciones necesarias para operar en un determinado sector, es una guía que permite encaminar en la dirección adecuada los esfuerzos del personal operativo.

Conlinolo G. (2005), comenta lo siguiente: Un manual correctamente redactado puede ser un valioso instrumento administrativo. Se puede comprobar esto si consideramos que, aun siendo unos simples puntos de llegada, los manuales vienen a ser las rutas por los cuales opera todo el aparato organizacional. Es decir, son la manifestación concreta de una

mentalidad directiva orientada hacia la relación sistemática de las diversas funciones y actividades.

2.1.2. Importancia

Con el estado actual de innovación tecnológica la complejidad de los mercados y la competitividad, que tipifican al mundo empresarial moderno, los gerentes perciben que la buena elaboración y difusión de los objetivos, políticas, estrategias, normas de trabajo y rutinas administrativas y operativas dentro del ámbito apropiado, son actos indispensables para el logro de los objetivos.

La finalidad del manual es ofrecer una descripción actualizada, concisa y clara de las actividades contenidas en cada proceso. Por ello, un manual jamás podemos considerarlo como concluido y completo, ya que debe evolucionar con la organización.

En nuestros días, es un requisito de suma importancia que las empresas de gran tamaño posean varios manuales de procesos. La verdadera orientación consiste en establecer una guía de trabajo, oficial y racional, formalizando la aprobación del conjunto de instrumentos administrativos y estableciendo la obligatoriedad del uso a través de un manual, para evitar que el largo y arduo trabajo de la organización sea diluido, distorsionado, negado y hasta ridiculizado por algunas personas que generalmente, lo combaten de todas las formas posibles porque lo consideran innecesario.

2.1.3. Objetivos de los manuales

El objetivo de los Manuales es unificar criterios utilizados permitiendo plasmar la información de una manera lógica, clara, sencilla, concreta y secuencial señalando los pasos de cada procedimiento mediante un documento formal.

En esencia los manuales representan un medio de comunicación de las decisiones administrativas, teniendo como propósito señalar en forma sistemática la información administrativa. Entre los objetivos tenemos:

- ❖ Instruir al personal sobre aspectos tales como: objetivos, funciones, relaciones, políticas y procedimientos y normas.
- ❖ Precisar las funciones y relaciones de cada unidad administrativa para deslindar responsabilidades, evitar duplicidad y detectar omisiones.
- ❖ Coadyuvar a la ejecución correcta de las labores asignadas al personal y propiciar la uniformidad en el trabajo.
- ❖ Servir como medio de integración y orientación al personal nuevo de ingreso, facilitando su incorporación a las distintas funciones operacionales.
- ❖ Proporcionar información básica para la planeación e implantación de reformas administrativas

2.1.4. Tipo de Manuales.- Manual de procedimientos, de Políticas, de Funciones, Manual de descripción de puestos, Manual de normas y procedimientos, Manual de Calidad, Manual de Organización y Métodos, Manuales de Administración, Manuales de Usuarios.

2.1.4.1. Manuales de Procedimientos.- Es la expresión analítica de los procedimientos administrativos a través de los cuales se canaliza la actividad operativa del organismo. Este manual es una guía (cómo hacer cosas) de trabajo al personal y es muy valiosa para orientar al personal de nuevo ingreso. La implantación de este manual sirve para aumentar la certeza de que el personal utiliza los sistemas y procedimientos administrativos prescritos al realizar su trabajo.

Otro criterio, Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas, además el manual incluye los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación.

Es un instrumento de información en el que se describen de manera secuencial y cronológica las operaciones que deben seguirse para la realización de las funciones de una dependencia o entidad

Definición de Procedimientos

Un procedimiento es la sucesión cronológica y detallada de las operaciones en su orden lógico y su método de ejecución

Los Procedimientos describen detalladamente cada una de las actividades a seguir en un proceso, por medio del cual se garantiza la disminución de errores.

Objetivos de los Procedimientos

El principal objetivo del procedimiento es el de obtener la mejor forma de llevar a cabo una actividad considerando, considerando los factores del tiempo, esfuerzo y dinero, además se mencionan los siguientes objetivos:

- ❖ Unificar y controlar las rutinas de trabajo
- ❖ Evaluar el control interno
- ❖ Reducir costos al aumentar la eficiencia laboral

Características de los Procedimientos

- ❖ No son de aplicación general sino que depende de situaciones particulares

❖ Son de gran ayuda en los trabajos rutinarios, de manera que permite la aplicación continua y sistemática

❖ Son flexibles y elásticos, pueden adaptarse a las exigencias de nuevos cambios

Beneficios de los procedimientos

Ayudan a imponer un nivel de consistencia en toda la organización

Facilitan la delegación de autoridad y fijación de responsabilidad

Conducen al desarrollo de métodos más eficientes de operación

Ayudan a lograr coordinación de actividades

Conservan el esfuerzo administrativo, permitiendo economías de personal

Proceso. Se denomina proceso al conjunto de acciones o actividades sistematizadas que se realizan o tienen lugar con un fin.

Consiste en observar y registrar pasos importantes para el logro de los resultados.

Una vez definido que es un proceso nos podríamos preguntar cuál es la diferencia entre un programa y un proceso, y básicamente la diferencia es que un proceso es una actividad de cierto tipo que contiene un programa, entradas salidas y estados.

Los procesos pueden ser cooperantes o independientes, en el primer caso se entiende que los procesos interactúan entre sí y pertenecen a una misma aplicación. En el caso de procesos independientes en general se debe a que no interactúan y un proceso no requiere información de otros o bien porque son procesos que pertenecen a distintos usuarios.

Planificación de procesos, la planificación es el proceso por el cual el sistema operativo selecciona que proceso ejecutar. La selección del proceso se basa en alguno de los algoritmos de planificación que se describen más abajo.

Objetivos de la planificación de procesos, los objetivos de la planificación de proceso son:

- Equidad, todos los procesos deben poder ejecutarse
- Eficacia, mantener ocupada en un 100% del tiempo
- Tiempo de respuesta, minimizar el tiempo de respuesta al usuario
- Tiempo de regreso, minimizar el tiempo que deben esperar los usuarios por lotes para obtener sus resultados
- Rendimiento, maximizar el número de tareas procesadas por hora.

2.1.4.2. Manual de Funciones.- Según George Terry define “Es un registro escrito de información e instrucciones que conciernen al

empleado y pueden ser utilizados para orientar los esfuerzos de un empleado en una empresa.

Objetivos del Manual de Funciones.- De acuerdo con la clasificación y grado de detalle que tienen las organizaciones los manuales permiten cumplir con los siguientes objetivos:

❖ Precisar las funciones y relaciones de cada unidad departamental de la organización para definir responsabilidades, evitar duplicidad y detectar omisiones en labores ejecutadas.

❖ Contribuir con la organización en la ejecución correcta de las labores asignadas al personal idóneo y propiciar la uniformidad en el trabajo.

❖ Proporcionar información básica para la planeación e implementación de reformas administrativas que ayuden a las organizaciones de forma correcta.

2.1.4.3. Manuales Administrativos.- Son un conjunto de documentos que partiendo de los objetivos fijados y las políticas implantadas para lograrlo, señala la secuencia lógica y cronológica de una serie de actividades, traducidas a un procedimiento determinado, indicando quién los realizará, qué actividades han de desempeñarse y

la justificación de todas y cada una de ellas, en forma tal, que constituyen una guía para el personal.

Los Manuales Administrativos constituyen un medio de comunicación de las decisiones administrativas. De acuerdo al grado de detalle los Manuales Administrativos cumplen diferentes objetivos:

Precisar las funciones y relaciones de cada unidad administrativa para deslindar responsabilidades, evitar duplicidad y detectar omisiones.

Coadyuvar a la ejecución correcta de las labores asignadas al personal y propiciar la uniformidad en el trabajo.

Proporcionar información básica para la planeación e implementación de reformas administrativas.

2.1.4.4. Manual de Política.- Este es el manual que pone por escrito las políticas de empresa Una política es una guía básica para la acción y prescriben los límites generales dentro de los cuales han de realizarse las actividades Las políticas escritas son un medio de transmitir las actitudes de la dirección.

2.1.4.5. Manual de Personal.- Los manuales de este tipo, que trata de administración de personal, pueden elaborarse en 3 clases de usuarios:

1. Para personal en general
2. Para los supervisores
3. Para unidad de personal
Prestaciones del empleado
Uso de los servicios
Reglamento de trabajo
Temas de interés
Comunicación de actividades y políticas
Señalar circunstancias en las que pueden ejercer criterios
Procedimiento y políticas por departamento
Reclutamiento de personal, análisis, valuación de puestos, entre otros.

2.1.4.6. Manual de Procedimientos Administrativos.- El Manual de Procedimientos Administrativo es un conjunto de instrucciones y normas reunidas en un cuerpo orgánico, que explican el desarrollo de los procedimientos administrativos. Es una fuente de información permanentemente actualizada que facilita al personal de una organización la correcta ejecución de las tareas normalizadas. Además, regula la participación de los distintos sectores de una organización, así como también de entes externos (usuarios, organismos de control, entre otros.).

2.1.5. Planeación y Elaboración de Manuales.- Es imprescindible una planeación cuidadosa si se desea producir un manual que satisfaga las

necesidades de los usuarios, que justifique el tiempo y dinero invertidos en ellos y que se distribuya oportunamente.

2.1.6. Estructura Orgánica.- Hodge, Anthony, y Gales, en su libro Teoría de la Organización: un Enfoque Estratégico, manifiesta lo siguiente: La Estructura Orgánica se define como la suma total de las formas en las que una organización divide su mano de obra en tareas y su posterior coordinación.

La organización dentro de una entidad permite conocer a cada individuo las funciones a él asignadas de acuerdo al puesto que desempeña, reduciendo dificultades al asignar responsabilidades, logrando además fluidez en el sistema de comunicación y toma de decisiones.

Stephen P. Robbins,(1999), define la estructura organizacional cómo se dividen, agrupan y coordinan formalmente las tareas de trabajo. Existen seis elementos claves a los que necesitan enfocarse a los gerentes cuando diseñan la estructura de una organización. Estos son: Especialización en el trabajo, departamentalización, cadena de mando, tramo de control, centralización y descentralización y formalización.

1. Especialización en el trabajo, La especialización del trabajo o división del trabajo, nos indica el grado en que las tareas se subdividen en puestos separados. La esencia de la especialización es que en lugar de que un

individuo realice todo el trabajo, éste se divide en varios pasos y cada elemento termina uno de los pasos por separado.

2. **Departamentalización**, una vez que se ha dividido los puestos a través de la especialización del trabajo, necesita agruparlos para poder coordinar las tareas. Una de las formas más populares de agrupar las actividades es por medio de funciones realizadas.
3. **Cadena de Mando**, es una línea continua de autoridad que se extiende después de la cima de la organización, hasta la última posición y define quien lo informa a quien. No se puede analizar la cadena de mando, sin incluir la autoridad, que se refiere al derecho inherente en una posición general para dar órdenes y esperar que se cumplan;. Además es importante considerar la Unidad de Mando que ayuda a preservaren donde un subordinado debe tener un solo jefe superior ante el cual es claramente responsable.
4. **Tramo de Control**, representa el número de empleados que un gerente puede dirigir eficaz y eficientemente.
5. **Centralización y**, grado en la que la toma de decisiones se concentra en un solo punto en la organización
Descentralización, la toma de decisiones se delega a los empleados de bajo nivel.

6. **Formalización**, se refiere al grado en que están estandarizados los puestos dentro de una organización.

2.1.6.1. Importancia de la Estructura Organizacional.- Es de carácter continuo, jamás se puede decir que ha terminado, dado que la empresa y sus recursos están expuestos a cambios constantes. Evita la lentitud e ineficiencia de las actividades, reduciendo los costos e incrementando la productividad. Reduciendo o eliminando la duplicidad de esfuerzos, al delimitar funciones y responsabilidades.

2.1.6.2. Organigrama.- Es la representación gráfica que representa determinados aspectos de la organización, ya que solo indica como se relacionan los distintos departamentos por las líneas de autoridad.

Propósito de los Organigramas.- Sirven como medio de información, ubican la ubicación de cada participación y su relación con el resto, definen los niveles de la jerarquía formal, identifican las relaciones de autoridad lineal y de asesoramiento, proveen una visión global de la institución, permiten revelar la estructura vigente y proyectar nuevas estructuras y ponen de manifiesto debilidades estructurales.

2.1.7. La Administración, según Harold Koontz, (2002) es el proceso de diseñar y mantener ambiente entre los individuos, que colaboran en grupo eficientemente objetivos seleccionados.

Otra definición, Es el proceso mediante el cual se diseñan planes para poner en práctica y poder cumplir los objetivos deseados con eficiencia y eficacia.

2.1.8. El Administrador. Aquella persona dentro de la empresa que soluciona problemas, mide recursos, planea su aplicación, desarrolla estrategias, efectúa diagnósticos de situaciones exclusivos de la organización a la que pertenece

2.1.9. Las funciones asignadas al Administrador, según Stonner, (1996) las funciones de los administradores esencialmente son las siguientes:

1. Planificar, es el proceso de establecer metas y elegir medios para alcanzar dichas metas

Es el proceso de desarrollar objetivos empresariales y elegir un futuro curso de acción para lograrlos, que permite:

- a) Establecer los objetivos de la empresa
- b) Desarrollar premisas acerca del medio ambiente en la cual han de cumplirse
- c) Elegir un curso de acción para alcanzar los objetivos

d) Iniciar las actividades necesarias para traducir los planes en acciones

e) Replantear sobre la marcha para corregir deficiencias existentes.

1.1. Planificación Estratégica, Jonson Scholes(2006), enuncia: Las estrategias son los cursos de acción que una organización adopta como medio para alcanzar sus metas, las estrategias son los planes grandes e importantes, expresan de una forma general la dirección en que se supone que la organización ha de orientarse. No tiene una dimensión del tiempo.

1.2. Planificación Operativa, contiene detalles para poner en práctica o aplicar los planes estratégicos en las actividades diarias

2. Organizar, es el proceso mediante el cual los empleados y sus labores se relacionan unos con los otros para cumplir los objetivos de la empresa. Consiste en dividir el trabajo entre grupos e individuos y coordinar las actividades individuales del grupo. Organizar implica también establecer autoridad directiva.

3. Dirigir, fase del proceso administrativo, caracterizada por la facultad que tiene una persona o conjunto de personas de ordenar y el poder de hacerse obedecer, dentro de una organización, para la consecución de sus objetivos.

4. Controlar, es el proceso de asegurar el desempeño eficiente para alcanzar los objetivos de la empresa. Esto implica:

- a) Establecer metas y normas
- b) Comparar el desempeño medido contra las metas y normas establecidas
- c) Reforzar los aciertos y corregir las fallas.
- d) Tomar medidas correctivas

2.1.10. Tipos de controles, existen dos tipos de controles:

2.1.10.1. Controles Informales, están determinados por: La cultura organizacional y los estilos de comportamiento individual.

Las pautas del entorno global y del sector, para conocer las oportunidades y amenazas que allí surgen.

2.1.10.2. Controles formales, están compuestos por: La planificación estratégica de la Organización y Los sistemas de información que la Organización tenga implementados.

2.1.10.3. Control de Gestión, Es aquel conjunto de procesos de recolección, análisis e interpretación de información mediante el cual los directivos influyen en los otros miembros de la organización para poner en práctica las estrategias de ésta, apoyándose en una serie de herramientas organizacionales y tecnológicas que aportan parámetros de medición tanto internos como externos”.

En otras palabras es una herramienta de apoyo a la Dirección de la empresa a través de la generación de información periódica que permita conocer lo que está ocurriendo en las áreas, divisiones o negocios que sean considerados fundamentales o críticos para el éxito de los planes propuestos.

2.1.11. El objetivo general del Control de Gestión. Es crear y desarrollar un conjunto de actividades orientadas a asegurar el empleo eficiente de los recursos, proponer medidas correctivas y controlar el cumplimiento de los objetivos y metas de la organización.

Asegurar que la conducción de la gestión de una Organización y sus resultados, se orienten de acuerdo a las líneas estratégicas definidas.

2.1.11.1. Los condicionantes del control de gestión, el primer condicionante es **el entorno**. Puede ser un entorno estable o dinámico, variable cíclicamente o completamente atípico. La adaptación al entorno cambiante puede ser la clave del desarrollo de la empresa.

Los objetivos de la empresa también condicionan el sistema de control de gestión, según sean de rentabilidad, de crecimiento, sociales y medioambientales, entre otros.

La estructura de la organización, según sea funcional o divisional, implica establecer variables distintas, y por ende objetivos y sistemas de control también distintos.

El tamaño de la empresa está directamente relacionado con la centralización. En la medida que el volumen aumenta es necesaria la descentralización, pues hay más cantidad de información y complejidad creciente en la toma de decisiones.

Por último, **la cultura de la empresa**, en el sentido de las relaciones humanas en la organización, es un factor determinante del control de gestión, sin olvidar el sistema de incentivos y motivación del personal.

2.1.11.2. Los fines del Control de Gestión

Informar: Consiste en transmitir y comunicar la información necesaria para la toma de decisiones.

Coordinar: Trata de encaminar todas las actividades eficazmente a la consecución de los objetivos.

Evaluar: La consecución de las metas (objetivos) se logra gracias a las personas, y su valoración es la que pone de manifiesto la satisfacción del logro.

Motivar: El impulso y la ayuda a todo responsable es de capital importancia para la consecución de los objetivos.

2.1.12. Meta de los Administradores. Establecer y mantener un ambiente tal que las personas contribuyan a la obtención de los objetivos del grupo con el menor costo (en dinero, esfuerzo, materiales, incomodidad e insatisfacción) para crear un valor excedente o “utilidad”. Se sintetizan en:

- ❖ Maximizador de Utilidades. Se ha dicho que administrar es obtener resultados positivos a través de otras personas. Si tenemos en cuenta lo anterior, podemos entender por qué el logro de la eficiencia es una de las principales tareas que se pide realicen los administradores.
- ❖ Neutralidad equilibrada. Los conceptos de neutralidad y equilibrio se fundamentan en las siguientes consideraciones:

El administrador no forma parte del capital ni del trabajo, por lo tanto es neutral.

2.1.13. Gestión, acción de administrar o gestionar actividades, es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de funciones. La noción de gestión, por lo tanto, se extiende hacia el conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto o concretar un proyecto.

Son guías para orientar la acción, previsión, visualización y empleo de los recursos y esfuerzos a los fines que se desean alcanzar, la secuencia de actividades que habrán de realizarse para lograr objetivos y el tiempo

requerido para efectuar cada una de sus partes y todos aquellos eventos involucrados en su consecución.

2.1.13.1. Tipos de Gestión, entre las más relevantes tenemos;

Gestión Administrativa: es uno de los temas más importantes a la hora de tener un negocio ya que de ella va depender el éxito o fracaso de la empresa. En los años hay mucha competencia por lo tanto hay que retroalimentarse en cuanto al tema.

Gestión Gerencial, es el conjunto de actividades orientadas a la producción de bienes (productos) o la prestación de servicios (actividades especializadas), dentro de organizaciones.

Gestión Financiera, se enfoca en la obtención y uso eficiente de los recursos financieros.

Gestión Pública, Es la aplicación de todos los procesos e instrumentos que posee la administración pública para lograr los objetivos de desarrollo o de bienestar de la población. También se define como el ejercicio de la función administrativa del gobierno.

Gestión de Calidad, permite determinar y aplicar la política de calidad. La obtención de la calidad requiere del compromiso de todos los miembros de la

institución educativa, la responsabilidad de la gestión recae en la alta dirección de sus administradores.

Gestión y su vínculo con la planificación, Como sabemos, la definición de gestión se encuentra vinculada en un lazo directo con la planificación de todos los elementos que afectaran e influirán en los proyectos que la empresa decida desarrollar a lo largo de su ejercicio. Ahora bien, la gestión en este sentido debe ser quien se ocupe de analizar todos los recursos que a la compañía le resultan más convenientes económicamente, es decir, que, entre todos los que se presentan, la gestión seleccionara aquel que le otorgue más seguridad de utilidades. Otro de los factores que de los factores que se relacionan con la definición de gestión cuando ésta es aplicada a la planificación empresarial, es sin duda el hecho de riesgo que se toma.

2.1.13.2. Gestión de Calidad en la Educación, según ISO 9001- Guía IRAM 30000. Para algunos, la educación de calidad es aquella que transmite determinados valores y saberes sin los cuales la educación pierde su razón de ser. Para otros, está determinada por los insumos con los que se cuenta en el proceso educativo. Otra visión, es la calidad educativa como respuesta satisfactoria a pruebas estandarizadas. Las tres visiones son apropiadas y se combinan entre sí. Sin embargo, la clave está en considerar la calidad de la educación como satisfacción del cliente.

La aplicación de la norma ISO 9001 en la educación requiere un análisis y un enfoque particular. Para ello está la Norma IRAM 30000, que es una Guía para la interpretación de la Norma ISO-9001 en la Educación. La Norma IRAM 30000 es aplicable a todo tipo de organización de gestión pública o privada que provea servicios educativos ya sea dentro del sistema formal o a través de actividades de educación o capacitación no formal, bajo cualquier modalidad de enseñanza, sea esta presencial, semipresencial o a distancia, así la Norma puede ser aplicable en establecimientos de Educación Superior, Profesional y Académica de Grado posterior a la Educación Polimodal, Institutos de Formación Docente o equivalentes, Institutos de Formación Técnica, Colegios Universitarios, Institutos Universitarios, Universidades.

Esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque basado en los procesos para el desarrollo, implementación y mejora de la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, con el fin de alcanzar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

2.1.13. 3. Aportes y Limitaciones de las Normas ISO en Educación

Las Normas y metodologías ISO para la gestión de las organizaciones, alcanzaron gran difusión, aplicándose en una amplia variedad de empresas e instituciones. Fue la herramienta con la que un importante número de centros educativos incursionaron en la cuestión de la calidad, que son percibidas en ocasiones como sinónimo de calidad.

Según la Norma ISO, en el contexto de la educación, los clientes de una organización educativa pueden ser:

Educandos. Organizaciones que contratan servicios educativos, Empleadores y futuros empleadores, 6. Organizaciones educativas receptoras de educandos, provenientes de un nivel diferente o inferior de formación.

La organización debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya lo siguiente:

- a) El alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión.
- b) Los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o una referencia a los mismos;
- c) Una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.

Sistema de gestión de la calidad, las Normas ISO, según la Guía IRAM, la organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional con la participación de directivos, educadores, educandos y todo el personal involucrado.

La organización educativa al implementar su sistema de gestión de la calidad en relación a la administración de sus procesos:

Identificar los procesos que van a formar parte del sistema. Estos procesos dependen de los servicios que cada organización educativa preste;

Ordenar esos procesos en forma de una secuencia interrelacionada.

Determinar criterios y métodos que permitan asegurar que esos procesos son mantenidos bajo control y que son eficaces. Este quizás sea uno de los puntos claves de la norma ISO 9001:2000, al requerir no solamente criterios para controlar los procesos, sino también criterios (o indicadores) que permitan monitorear la eficacia de los procesos. Es importante resaltar que “eficacia” debe entenderse, según lo define la norma ISO 9000:2000, como la habilidad de lograr los resultados esperados, medir y monitorear los procesos según los criterios establecidos. Es decir, poner en práctica los controles y el monitoreo de indicadores definidos previamente.

2.1.13.4 Mejora Continua.- Las organizaciones educativas deberían incorporar, contando con la participación y el consenso de los directivos, educadores, educandos y todas las partes que han sido identificadas, acciones pertinentes para mejorar la calidad de educación. La mejora continua debe ser un objetivo permanente de la gestión de la calidad educativa.

2.1.13.5. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones.- Las decisiones que se toman para promover la mejora continúa de la eficacia y eficiencia del desempeño de las organizaciones educativas deben basarse en la información y datos y en la adecuada interpretación de las normas de calidad.

2.2. MARCO REFERENCIAL SOBRE LA PROBLEMÁTICA DE INVESTIGACIÓN.

La política educativa actual considera inaplazable realizar una reforma de la Educación Superior que responda con oportunidad y calidad a los retos de la sociedad. Este desafío requiere del establecimiento de acciones de largo alcance que oriente los proyectos a realizar en los próximos años, ratificando el compromiso de trabajar por una educación de buena calidad para todos.

Lo anterior obliga a diseñar y operar políticas dirigidas a resolver los problemas estructurales que afectan a este nivel educativo. En lo que respecta a la planeación, se sustenta en la formulación de planes institucionales que apoyen para mejorar su funcionamiento y la calidad que ofrecen los servicios educativos, considerando procesos de planeación participativa que les permitan formular una visión, así como identificar la situación actual y los retos que se deben enfrentar para mejorar la calidad de su programa educativo, señalando las medidas que sean convenientes adoptar para lograrlo.

El presente trabajo tiene el propósito de servir como material orientador para llevar a cabo tareas específicas de planeación institucional aplicada a la Facultad de Administración, Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo que, al apoyarse en razonamientos lógicos y viables, hagan posible construir de manera sistemática y participativa el porvenir esperado.

La aplicación de un enfoque estratégico en la planeación institucional requiere de un compromiso basado en un consenso amplio y sustentado, que considere evidencias del estado actual de la institución y de las tendencias o fuerzas que la determinan. Bajo estas premisas, los establecimientos de educación superior estarán en la posibilidad de elaborar su Plan Académico de Mejora Continua.

Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que identificar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí, además la adopción de un sistema de gestión de la calidad como lo sustenta la norma IRAM 30000-9001 debería ser una decisión estratégica en la organización. Esta norma Internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del usuario mediante cumplimiento de sus objetivos institucionales.

El diseño y la implementación de un sistema de gestión de la calidad de una organización están influenciados por diferentes necesidades, objetivos

particulares, los servicios suministrados, los procedimientos empleados, el tamaño y estructura de la organización.

La aplicación de la Norma ISO 9001 en la educación requiere un análisis y un enfoque particular, mediante la Norma IRAM 30000, prevista para aquellos casos en que una institución educativa desee lograr la satisfacción de los educandos y otras partes interesadas consideradas como "clientes".

La norma IRAM 30000 es aplicable a todo tipo de organización de gestión pública o privada, que provea servicios educativos ya sea dentro del sistema formal o a través de actividades de educación o capacitación no formal, bajo cualquier modalidad de enseñanza, sea ésta presencial, semipresencial o a distancia.

El propósito de este estudio es establecer los criterios, definiciones y procedimientos que intervienen en el proceso de toma de decisiones de la Facultad de Administración, Finanzas e Informática, en el marco de las autorizaciones legales correspondientes; con el objeto de identificar las acciones relacionadas con su Administración, Asignación de uso de recursos. Igualmente pretende implementar los niveles de responsabilidad que deben emplearse, asegurar un apropiado control interno y externo por parte de las dependencias competentes.

La administración de las instituciones de educación superior es parte medular del eficaz funcionamiento de las misma, en este trabajo pretendo analizar el nivel de eficiencia de la gestión administrativa en la Facultad de Administración, Finanzas e Informática.

Las herramientas administrativas proporciona el mejor funcionamiento de una organización o institución educativa. Dentro de las necesidades de las sociedad por contar con los servicios de calidad para lograr un buen entendimiento de la administración es necesario conocer las diferentes regulaciones a las que se tienen que apegar, así como establecer las políticas y procedimientos por escrito además de los manuales que delimitan las actividades y actitudes de quienes participan en llevar el control de las instituciones y los empleados que también contribuyen en el desarrollo de dichas organizaciones.

En este trabajo se pretende evaluar la eficiencia de la gestión administrativas de los directivos de la Facultad de Administración Finanzas e Informática, así como la aplicación de las herramientas disponibles para que en un momento dado se tomen en consideración las recomendaciones que se formulen, que permita justificar el desarrollo de cada una de las actividades que se diseñen con sistematización administrativa, en esta institución educativa, encaminada a mejorar sus políticas y procedimientos.

La falta de un Manual de Procedimientos por escrito de cada uno de los puestos que marca el organigrama, no hace a la institución infuncional, pero

se requiere la formalidad de una estructura administrativa para el desempeño de la organización, debiendo considerar que en las instituciones de educación superior varias de las funciones están estipuladas en el Estatuto Institucional.

En la teoría administrativa, el concepto de eficiencia ha sido heredado de la economía y se considera como un principio rector. La evaluación del desempeño organizacional es importante pues permite establecer en qué grado se han alcanzado los objetivos, que casi siempre se identifican con los de la dirección, además se valora la capacidad y lo pertinente a la práctica administrativa. Sin embargo al llevar a cabo una evaluación simplemente a partir de los criterios de eficiencia clásico, se reduce el alcance y se sectoriza la concepción de la empresa, así como la potencialidad de la acción participativa humana, pues la evaluación se reduce a ser un instrumento de control coercitivo de la dirección para el resto de los integrantes de la organización y solo mide los fines que para aquella son relevantes. Por tanto se hace necesario una recuperación crítica de perspectivas y técnicas que permiten una evaluación integral, es decir, **que involucre los distintos procesos** y propósitos que están presentes en las organizaciones.

El papel de las universidades y muy específicamente el sistema de educación superior, tiene sin duda una responsabilidad ante la sociedad en su conjunto, ya que esta última exige a la universidad producir, entre otras cosas, conocimiento científico socialmente válido capaz de generar soluciones

creativas en las múltiples áreas del quehacer social. Estas exigencias según Royera (2002), se perfilan por las siguientes razones socio políticas:

- **La acentuada crisis de los sistemas de planificación educativa como acción correctiva de los sistemas institucionales.**
- La dualidad y contradicción de la organización del sistema de educación universitario.
- La herencia política indiferente y cómplice a la crisis del sector.
- La asignación presupuestaria irrisoria.
- La intención de control total por parte del Estado obstaculizadora de la necesaria autonomía.
- La creciente demanda de los demás sistemas sociales a la educación como símbolo de desarrollo.
- **La ausencia de una cultura de la planificación y dirección sistemática de estas organizaciones.**
- **La necesidad de mejorar los sistemas institucionales.**

Es importante dentro de la gestión administrativa de la Educación Superior, la evaluación, misma que no se ha constituido en una cultura de organización y dirección. “Prevalece una racionalidad interna de auto reproducción basadas en decisiones burocráticas y corporativas, sin un juicio externo respecto a los fines, eficacia, eficiencia, capacidad, pertinencia y calidad de los servicios básicos que ofrece sus actividades académicas”

Los sistemas de planificación estratégica en instituciones de educación superior, provino del campo de la teoría administrativa de la gerencia privada, ella se destacó gracias a los trabajos de Ackoff, Porter y Steiner, los cuales destacaron la interpretación y desarrollo del llamado modelo estratégico corporativo, el cual plantea que el ejercicio planificativo se centra en los supuestos que la organización constituye una corporación en intenso intercambio con su ambiente o entorno, donde participan actores o competidores con capacidad de desequilibrar o potenciar las estrategias basadas en las fortalezas y debilidades que estas puedan tener un medio complejo y dinámico.

En este proceso la acción planificadora se centra en un primer nivel llamado corporativo, en donde a partir del análisis de entorno y el análisis interno, se desarrolla la filosofía institucional. En un segundo nivel llamado funcional, se desarrollan los planes funcionales caracterizados por su detalle en la configuración de los objetivos y metas tácticas a ejecutar por la organización a través de los programas y proyectos, y por último, un nivel denominado operacional basado en la ejecución de los programas por medio de los planes operativos con su vinculación respectiva al presupuesto.

En síntesis, la planificación estratégica constituye, en palabras de Serna (2000) “el proceso mediante el cual quienes toman decisiones en una organización obtienen, procesan y analizan información pertinente, interna y externa, con el fin de evaluar la situación presente de la empresa, así como su

nivel de competitividad con el propósito de anticipar y decidir sobre el direccionamiento de la institución hacia el futuro”.

La anterior definición precisa tres premisas esenciales en la comprensión del concepto: una primera donde ubica al proceso de planificación estratégica como acción de agentes decisorios mayormente ubicados en el nivel estratégico e interrelacionados con los niveles coordinativos y operativos. Una segunda premisa la cual ubica a la planificación estratégica como una actividad donde la abstracción de la realidad interna y externa de la organización, impulsa la elaboración de un tercer elemento basado en el desarrollo de futuros deseables y posibles, a fin de avizorar en perspectiva, las oportunidades de un entorno lleno de incertidumbres.

Por último se puede evidenciar que la Facultad de Administración, Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo es una de las más importantes de nuestra Provincia, por cuanto alberga a ciudadanos y ciudadanas de todos los rincones de la Provincia, cuyo objetivo es brindar una educación con calidad y calidez en busca de entregar un profesional con competencias de acuerdo a las exigencias del mercado laboral actual, pero para cumplir con estos objetivos lo realizara mediante la aplicación de políticas y procedimientos eficaces y oportunos, capaces de permitir un control eficiente de la gestión de las actividades desarrolladas.

2.3. POSTURA TEÓRICA.

El análisis precedente realizado me permite llevar a cabo un estudio muy profundo y analítico sobre la Implementación de Manual de Procedimientos, puesto que permitirá desarrollar en forma prioritaria una línea de trabajo destinada a la revisión, el análisis, la actualización y la simplificación de los procedimientos administrativos utilizados en el sistema educativo actual, con el objetivo de sistematizarlos en un manual y con la concepción de que este debe ser un instrumento que facilite la gestión institucional para que los equipos de conducción realicen su tarea con mayor eficiencia y eficacia, minimizando inconvenientes y procesos burocráticos.

Las Instituciones educativas públicas deben ser más eficientes en todas las áreas que la integran y para ello es necesario que los recursos con los que cuenta se aprovechen eficientemente, dependiendo en gran medida de la efectividad de sus directivos

Este documento también se constituye en un insumo valioso para la preparación y revisión minuciosa de los procedimientos más usuales que se llevan a cabo en la institución, que contemplan asuntos relativos a los directivos, estudiantes, docentes, empleados y a la institución en general.

Asimismo, se tendrá en cuenta la diversidad del sistema educativo a nivel provincial, la participación de los docentes, empleados de servicios, administrativos de manera que cuenten con su respectivo manual que les permita modificar aquellas actividades que se consideren necesarias.

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. Hipótesis General o Básica.

La Implementación de un Manual de Procedimientos Administrativos, permitirá eficiencia en la Gestión Administrativa de la Facultad de Administración, Finanzas e Informática.

2.4.2. Subhipótesis o Derivadas.

H1. El análisis de los factores que influyen en la falta de planificación, contribuirá al mejoramiento continuo de los procesos administrativos en la Facultad de Administración, Finanzas e Informática.

H2. La aplicación de mecanismos de control a la gestión administrativa en la Facultad de Administración, Finanzas e Informática, permitirá plantear estrategias a nivel funcional en el manejo de los recursos y actividad de sus miembros.

H3. La determinación de los lineamientos sobre procedimientos administrativos mediante la implementación del Manual permitiría eficacia y eficiencia en la gestión administrativa y la calidad educativa de los directivos de la Facultad.

CAPITULO III

3.1. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.

3.1.1. Modalidad de Investigación.

En la presente investigación se empleará la modalidad de campo y documental:

3.1.1.1. Investigación de campo, puesto que la información será obtenida directamente de la fuente, lo que permitirá cerciorarnos de las condiciones reales de donde se obtuvieron los datos, además permitirá comprender y resolver alguna situación, necesidad o problema en un contexto determinado. Esta modalidad de investigación también proporciona información que se la puede obtener de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones.

3.1.1.2. Investigación Documental, porque nos permite obtener información de fuente de carácter documental, tales como, libros, artículos o ensayos de revistas y periódicos, así como de archivos como cartas, oficios, circulares, expedientes, entre otros.

3.1.2. Tipo de Investigación.

Para realizar nuestra investigación se utilizo los siguientes tipos:

3.1.2.1. Investigación experimental: Se desarrolla mediante la manipulación de una variable experimental no comprobada, con el fin de describir de qué modo o por qué causa se produce una situación o acontecimiento particular.

3.1.2.2. Investigación aplicada: Permite la utilización del conocimiento en la práctica, para aplicarlos en la mayoría de los casos, en beneficio de la sociedad.

3.1.2.3. Investigación de campo: Es la investigación aplicada que ayuda a comprender y resolver la situación, necesidad o problema en un ámbito determinado, permite trabajar en un ambiente directo, donde conviven las personas y las fuentes consultadas, para así obtener datos relevantes que luego serán analizados.

3.1.3. Métodos y Técnicas

3.1.3.1. Métodos de Investigación.

1. Método Científico, Aplicaré el método científico porque emplea un conjunto de procedimientos lógicamente sistematizados para descubrir hechos, datos y problemas reales, mismos que me permitirán llegar a una conclusión general.

2. Método Deductivo, Este método que es de razonamiento permite derivar o inferir enunciados o "Premisas", conclusiones, como

consecuencia lógica de su estudio, es decir se obtiene conclusiones y consecuencias, luego de afirmaciones generales, como será en nuestro caso de estudio, obtendremos comentarios de los funcionarios a fin de determinar las causas y razones de la situación general de la gestión administrativa de la Facultad, para inferir sobre lo propuesto.

3. Método Analítico, Con su aplicación nos servirá desagregar, clasificar los contenidos y resultados, lo que facilitara el análisis crítico del problema, constituyéndose el punto de partida de la propuesta, además permitirá conocer el objeto de estudio, con lo cual podemos explicar causas y efectos del fenómeno estudiado, extraer desde el problema general los derivados, desde la hipótesis general las específicas y luego concretar las variables, indicadores y subindicadores de los datos referente a la investigación.

4. Método Sintético, Elemental para la recopilación de la información y datos, que permitirá llegar a comprender la esencia del tema de estudio, conocer sus aspectos y relaciones básicas en una perspectiva total.

3.1.3.2. Técnicas e Instrumentos de la Investigación

3.1.3.2.1. Técnicas

Entrevista.- Dirigida a los directivos y docentes de la facultad, para obtener criterios de los procesos aplicados en su gestión. Esta técnica estructurada previamente nos condujo a un acercamiento con las autoridades y directivos, que se constituyen en objetos y sujetos de la investigación.

Encuestas.- Dirigidas a los estudiantes y empleados administrativos de la facultad, que a través de la aplicación de un cuestionario permite obtener respuestas de los involucrados, objeto de la investigación, en resumen se pudo determinar las causas o razones que originan el fenómeno

Observación.- Esta técnica se la empleo para realizar el registro visual y documental de lo que ocurre en la situación real, para desarrollar un examen minucioso y profundo para conocer el comportamiento y características dentro del medio de las variables intervinientes en el estudio.

3.1.3.2.2. Instrumentos

Los instrumentos a utilizar para obtener la información de los involucrados son:

Guía de Entrevista, para los directivos y profesores

Cuestionarios para los empleados administrativos y estudiantes.

3.1.4. Población y Muestra de Investigación.

3.1.4.1. Población

La población objeto de investigación está constituida por

Autoridades, Profesores, Estudiantes y Empleados Administrativos de la Facultad de Administración Finanzas e Informática.

Esta población está constituida de la siguiente manera:

NOMINACION	POBLACION	MUESTRA	%
Autoridades de la Facultad.	2	2	100
Directores de Escuela	3	3	100
Personal de Secretaría	5	5	100
Personal de Biblioteca	2	2	100
Personal de Laboratorio	8	8	100
Coordinadores de Escuela	3	3	100
Administrador	1	1	100
Asistentes Administrativos	3	3	100
Profesores	109	86	79
Estudiantes	1923	331	17
TOTAL	2059	444	22

De acuerdo a lo expuesto anteriormente en el cuadro resumen, explicamos lo siguiente:

En lo que respecta a los empleados administrativos (secretarias, coordinadores, administrador, personal de laboratorio, asistentes) utilizaremos la población total.

Con respecto a los profesores y estudiantes aplicaremos la fórmula estadística y escogeremos el estrato que se obtenga.

3.1.4.2. Muestra

Para determinar el tamaño de la muestra de los profesores de la facultad se utilizará la siguiente fórmula estadística:

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

Donde:

n = tamaño necesario de la muestra

N= tamaño de la Población

E= Error máximo admisible entre la media muestral y la medida de la población que se está dispuesto a aceptar con el nivel de confianza que se ha definido

$$n = \frac{109}{0.05^2(109-1)+1} = \frac{109}{1.27} = 86$$

De acuerdo a la información obtenida en la Facultad, existe un total de 109 Docentes, para lo cual hemos considerado un margen de confiabilidad del 95%, lo que lleva a un error o diferencia máxima entre la media muestral y la media de la población del 5%.

Dándonos como resultado una muestra a investigar de 86 profesores; respecto a los empleados administrativos investigaremos al 100%, de igual forma a los directivos utilizando para ello una guía de entrevista.

Para determinar el tamaño de la muestra de los estudiantes se tomo la población de 1923

$$n = \frac{1923}{0.05^2(1923-1)+1} - \frac{1923}{4.8075} = 331$$

De la información obtenida la Facultad, tiene un total de 1923 estudiantes matriculados, considerándose un margen de confiabilidad del 95%, lo que lleva a un error o diferencia máxima entre la media muestral y la media de la población del 5%. Dándonos como resultado una muestra a investigar de 331 estudiantes.

3.1.5. Proceso metodológico seguido para la verificación de la hipótesis

La recolección de la información se la realizó mediante la aplicación de encuestas, entrevistas a los involucrados en la investigación.

La tabulación de los datos y obtención de los resultados se determinó por medio del programa informático Microsoft Excel, mismo que permitió obtener tablas porcentuales, de la misma manera se utilizó gráficos porcentuales que posteriormente fueron interpretados, lo que sirvió para respaldar el trabajo de investigación.

CAPITULO IV

4. RESULTADOS OBTENIDOS

4.1. Entrevistas dirigida a Decano y SubDecano

4.1.1. DECANO

DATOS INFORMATIVOS:

Nombre y Apellido: Teodoro Flores Carpio

Sexo: Masculino **Edad:** 56 años

Cargo que desempeña: Decano

Años de experiencia como Decano: un año

Años que trabaja en la Facultad: 20 años

Título (s) que posee: Magister en Gerencia y Docencia. Licenciado en Ciencias de la Educación

Objetivo de la entrevista:

Conocer la práctica de la gestión administrativa del Decano, Subdecano, así como los niveles de coordinación que existe en las distintas escuelas y los actores del proceso educativo.

1. **¿Cuáles son los niveles de participación, compromiso y coordinación que existe entre los actores sociales de la facultad?**

La Ley y sus Reglamento establecen los niveles de participación de cada uno, pero, más allá de eso es evidente el compromiso institucional de la mayoría.

2. **¿La Facultad de Administración Finanzas e Informática que Ud. dirige dispone de un Manual Funciones y de Procedimientos de manera escrita para los empleados administrativos?**

Hay una propuesta que esta en proceso de aprobación de parte de los organismos correspondientes.

3. **¿Conocen los empleados administrativos el Manual de funciones y de procedimientos para la realización de sus actividades?**

Se está socializando la propuesta del Manual para su plena vigencia.

4. **¿El personal administrativo que labora en los distintos departamentos de la facultad cuentan con perfiles adecuados para ocupar el puesto de trabajo?**

En muchos casos si, en otros no, justamente se está trabajando en una revisión para hacer los ajustes necesarios.

5. **¿De que manera se delegan funciones y responsabilidades a cada uno de sus colaboradores?**

La naturaleza de un cargo entraña funciones y responsabilidades, pero es indispensable el Manual que es muy concreto en el señalamiento específico de funciones

6. **¿Se garantiza el cumplimiento de la responsabilidad asignada a cada colaborador de la institución?**

Se garantiza en la medida de los resultados de cada gestión y por el control que se ejerce en el marco de la Ley

7. **¿En su gestión administrativa, quienes participan en la toma de decisiones?**

Depende de la magnitud de la decisión: A veces el Consejo Directivo, el Decano, o el SubDecano, según lo que señale el Estatuto y Reglamento

8. **¿Las competencias del desempeño laboral de los empleados administrativos de la facultad están en relación con su cargo o puesto de trabajo?**

En muchos casos si, en otros no, por eso se trabaja en capacitación para fortalecer dichas competencias.

9. **¿Cómo son las relaciones laborales con los directores de escuela, docentes, empleados y estudiantes de la facultad?**

De mucho respeto, apertura, cordialidad y fraternidad.

- 10. ¿Qué nivel de participación tienen los empleados administrativos y docentes en los procesos de cambio y gestión administrativa de la facultad?**

Su nivel de participación es muy amplio pero en el marco Legal; su intensidad depende de la actitud de cada uno.

- 11. ¿Se tiene establecido mecanismos de control para el proceso de matrícula, entrega de documentación y arrastres de materias de los estudiantes de las diferentes carreras de la facultad? ¿Cuáles son?**

Hay controles que emanan de los Estatutos o de Reglamentos específicos de la Universidad o de Instructivos de la Facultad.

4.1.2. SUBDECANO

DATOS INFORMATIVOS:

Nombre y Apellido: Marcos Oviedo Rodríguez

Sexo: Masculino **Edad:** 52 años

Cargo que desempeña: SubDecano de la Facultad de Administración Finanzas e Informática.

Años de experiencia como Decano y/o Sub-Decano: 10 meses

Años que trabaja en la Facultad: 15 años

Título (s) que posee: Ingeniero Comercial, Contador Público Auditor y Máster en Administrador de Empresas

Objetivo de la entrevista:

Conocer la práctica de la gestión administrativa del Decano, Subdecano y Directores de Escuela, así como los niveles de coordinación que existe en las distintas escuelas y los actores del proceso educativo.

1. ¿Cuáles son los niveles de participación, compromiso y coordinación que existe entre los actores sociales de la facultad?

Las Prácticas Pre profesionales y de Vínculo con la Comunidad

2. ¿La Facultad de Administración Finanzas e Informática que Ud. dirige dispone de un Manual Funciones y de Procedimientos de manera escrita para los empleados administrativos?

No

3. **¿Conocen los empleados administrativos el Manual de funciones y de procedimientos para la realización de sus actividades?**

No

4. **¿El personal administrativo que labora en los distintos departamentos de la facultad cuentan con perfiles adecuados para ocupar el puesto de trabajo?**

No se han establecido

5. **¿De que manera se delegan funciones y responsabilidades a cada uno de sus colaboradores?**

De manera directa

6. **¿Se garantiza el cumplimiento de la responsabilidad asignada a cada colaborador de la institución?**

Si

7. **¿En su gestión administrativa, quienes participan en la toma de decisiones**

Decano, SubDecano y Directores de Escuela

8. **¿Las competencias del desempeño laboral de los empleados administrativos de la facultad están en relación con su cargo o puesto de trabajo?**

No existe un Análisis de Puesto

9. **¿Cómo son las relaciones laborales con los directores de escuela, docentes, empleados y estudiantes de la facultad?**

Cordiales y adecuadas

10. **¿Qué nivel de participación tienen los empleados administrativos y docentes en los procesos de cambio y gestión administrativa de la facultad?**

Son Copartícipes del cambio y de la gestión

11. **¿Se tiene establecido mecanismos de control para el proceso de matrícula, entrega de documentación y arrastres de materias de los estudiantes de las diferentes carreras de la facultad? ¿Cuáles son?**

Si mediante el Sistema de Gestión Académica.

4.2. Encuestas aplicadas a Docentes, Empleados Administrativos y Estudiantes

4.2.1. DOCENTES

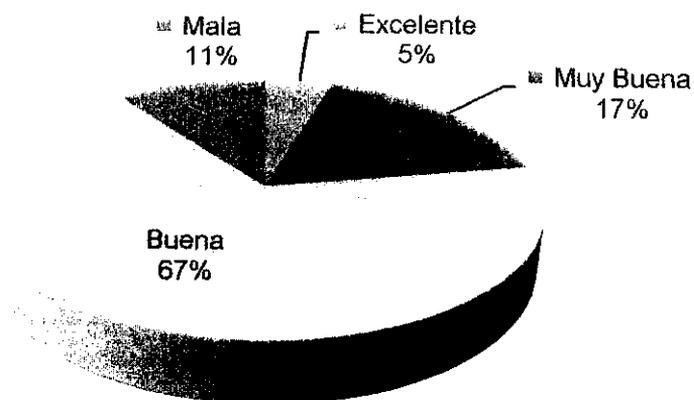
CUADRO # 1

1. ¿Cómo califica Ud. la gestión administrativa de las autoridades de la Facultad?			
	Ítems	(F)	%
a)	Excelente	4	4,65
b)	Muy Buena	15	17,44
c)	Buena	58	67,44
d)	Mala	9	10,47
	TOTAL	86	100

FUENTE: Encuesta Noviembre-Diciembre del 2012

ELABORADO POR: Ing. Georgina Jácome Lara

GRÁFICO #1



ANÁLISIS

A través de las encuestas efectuadas a los Docentes de la Facultad, el 5% considera que la gestión administrativa de las autoridades es excelente, el 17% manifestó que dicha gestión es muy buena, el 67% considera que es buena, y el 11% expresa que es mala.

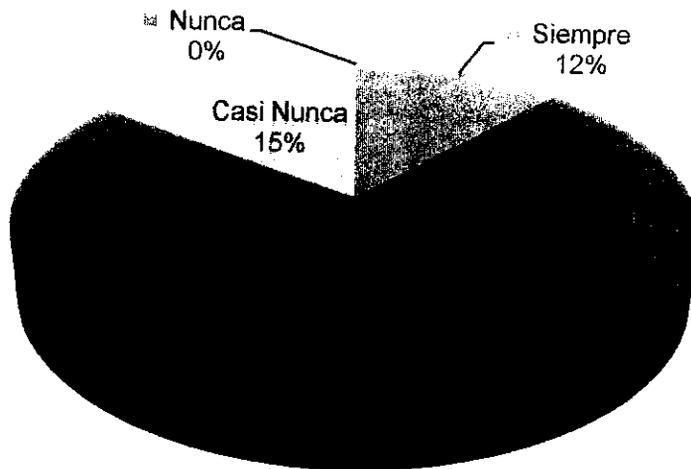
CUADRO # 2

2. ¿Participan los docentes en la planificación de las actividades de la facultad?			
	Ítems	(F)	%
a)	Siempre	10	11,63
b)	A Menudo	63	73,26
c)	Casi Nunca	13	15,11
d)	Nunca	0	
TOTAL		86	100

FUENTE: Encuesta Noviembre-Diciembre del 2012

ELABORADO POR: Ing. Georgina Jácome Lara

GRÁFICO # 2



ANÁLISIS

De los 86 docentes encuestados, el 12% considera que siempre los docentes participan en la planificación de las actividades de la facultad, el 73% considera que dicha participación es a menudo y el 15% expresa que nunca ocurre esto.

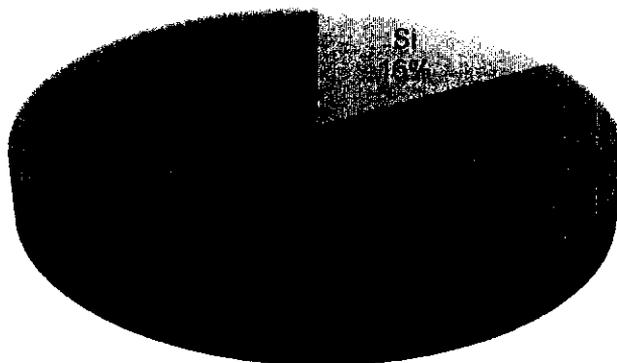
CUADRO # 3

3. ¿Conoce usted si la Institución cuenta con un Manual de Procedimientos Administrativos?			
	Ítems	(F)	%
a)	Si	14	16
b)	No	72	84
	TOTAL	86	100

FUENTE: Encuesta Noviembre-Diciembre del 2012

ELABORADO POR: Ing. Georgina Jácome Lara

GRAFICO # 3



ANALISIS

Mediante las encuestas se logró determinar que el 84% de los docentes no conocen si la Institución cuenta con un Manual de Procedimientos Administrativos, y el 16% tiene conocimiento de la existencia de dicho Manual.

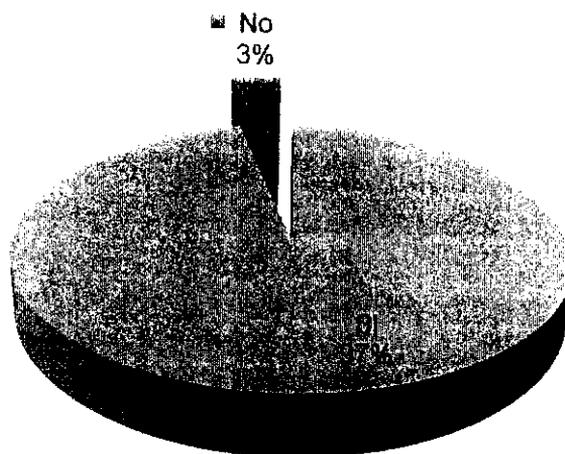
CUADRO # 4

4. ¿Cree usted oportuno la necesidad de implementar Manuales de Procedimientos al personal de secretaría, biblioteca y laboratorio de la facultad?			
	Ítems	(F)	%
a)	Si	83	97
b)	No	3	03
	TOTAL	86	100

FUENTE: Encuesta Noviembre-Diciembre del 2012

ELABORADO POR: Ing. Georgina Jácome Lara

GRAFICO # 4



ANALISIS

De todos los Docentes que fueron sujetos de esta encuesta el 97% de ellos expresaron que consideran oportuno la implementación de un manual de Procedimientos al Personal de secretaria, biblioteca y laboratorio de la facultad, mientras que un 3% creen que no es oportuno.

CUADRO # 5

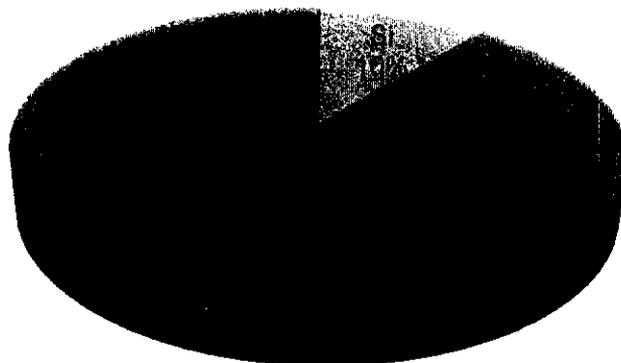
5. ¿Considera usted que al no existir Manual de Procedimientos Administrativos el personal administrativo tiene bien definidas sus tareas?

	Ítems	(F)	%
a)	Si	9	10
b)	No	77	90
	TOTAL	86	100

FUENTE: Encuesta Noviembre-Diciembre del 2012

ELABORADO POR: Ing. Georgina Jácome Lara

GRAFICO # 5



ANALISIS

De los 86 docentes encuestados el 90% considera que al no existir un manual de procedimientos administrativos el personal administrativo no tiene bien definidas sus tareas, mientras el 10% de ellos expresan lo contrario.

CUADRO # 6

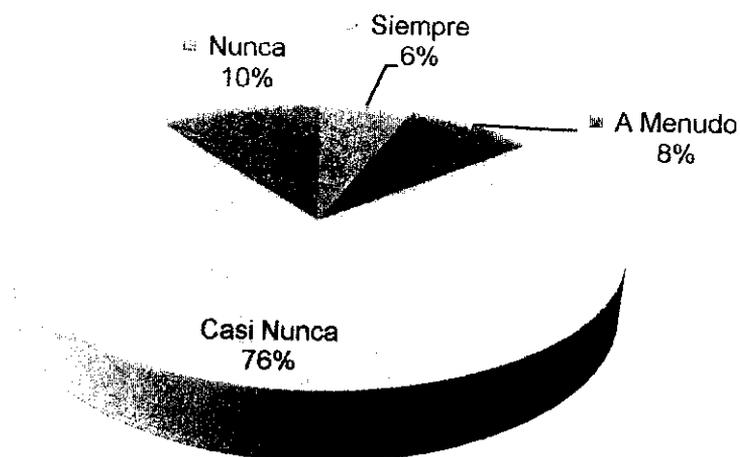
6. ¿Se dispone de información oportuna en cada semestre académico, sobre Actas de calificación, Nomina de estudiantes matriculados, arrastres, equiparación de materias y estudiantes reprobados por semestre?

	Items	(F)	%
a)	Siempre	5	06
b)	A Menudo	7	08
c)	Casi Nunca	65	76
d)	Nunca	9	10
	TOTAL	86	100

FUENTE: Encuesta Noviembre-Diciembre del 2012

ELABORADO POR: Ing. Georgina Jácome Lara

GRAFICO # 6



ANALISIS

Según encuestas realizadas a los docentes de la Facultad el 6% considera que siempre se dispone de información oportuna, sobre actas de calificación, nómina de estudiantes matriculados, arrastres equiparación de materias y estudiantes reprobados, mientras que el 8% considera que a menudo sucede esto, el 10% dijo que nunca, mientras que un 76% expresó que casi nunca ocurre aquello.

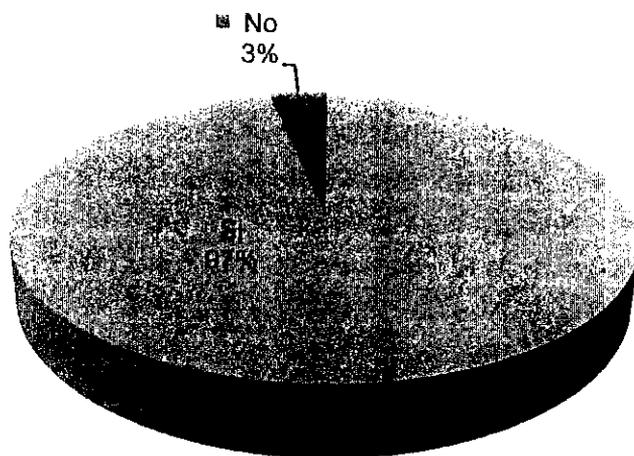
CUADRO # 7

7. ¿Considera que sea necesario capacitar al personal administrativo para un mejor desempeño de sus puestos?			
	Ítems	(F)	%
a)	Si	83	97
b)	No	3	3
	TOTAL	86	100

FUENTE: Encuesta Noviembre-Diciembre del 2012

ELABORADO POR: Ing. Georgina Jácome Lara

GRAFICO # 7



ANALISIS

El 97% de los docentes de la Facultad manifestó que consideran necesario capacitar al personal administrativo por un mejor desempeño de sus puestos, mientras que el 3% expresó que no es necesario.

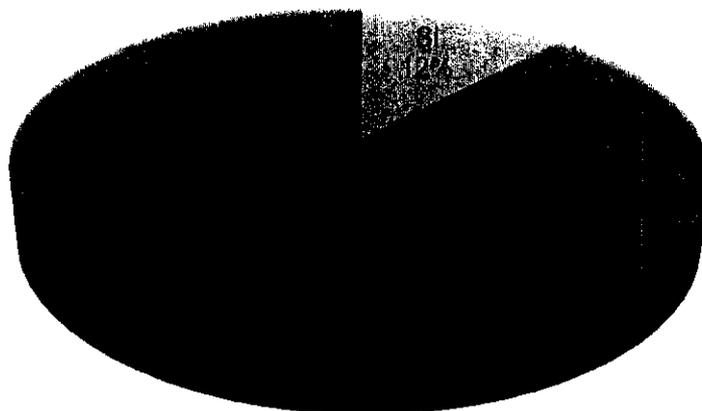
CUADRO # 8

8. ¿Considera adecuado los mecanismos que existen para transmitir sugerencias y/o quejas?			
	Ítems	(F)	%
a)	Si	10	12
b)	No	76	88
	TOTAL	86	100

FUENTE: Encuesta Noviembre-Diciembre del 2012

ELABORADO POR: Ing. Georgina Jácome Lara

GRAFICO # 8



ANALISIS

Del total de Docentes encuestados el 12% manifestó que se consideran adecuados los mecanismos para transmitir sugerencias y/o quejas, mientras que el 88% expresó que no es adecuado.

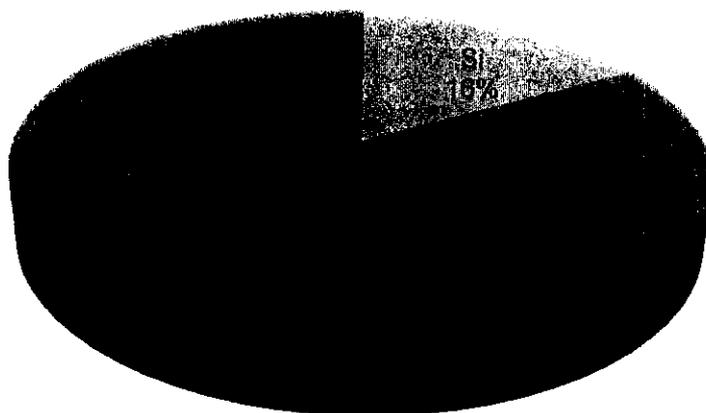
CUADRO # 9

9. ¿Ha recibido información oportuna y precisa sobre las actividades académicas que se desarrollan en la Facultad?			
	Ítems	(F)	%
a)	Si	14	16
b)	No	72	84
	TOTAL	86	100

FUENTE: Encuesta Noviembre-Diciembre del 2012

ELABORADO POR: Ing. Georgina Jácome Lara

GRAFICO # 9



ANALISIS

A través de la tabulación efectuada, el 88% manifiesta que no ha recibido información oportuna y precisa sobre las actividades académicas que se desarrollan en la facultad, mientras que el 12% expresó que si ha recibido dicha información.

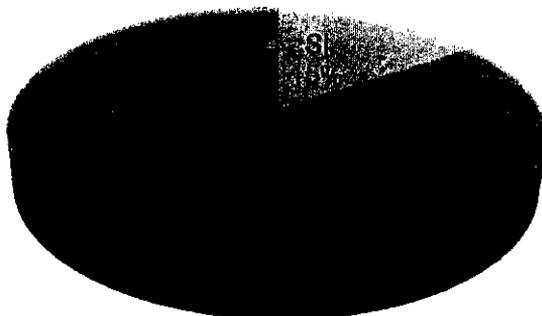
CUADRO # 10

10. ¿Cuenta el personal administrativo con la experiencia suficiente para desempeñar las actividades dentro del departamento?			
	Items	(F)	%
a)	Si	13	15
b)	No	73	85
	TOTAL	86	100

FUENTE: Encuesta Noviembre-Diciembre del 2012

ELABORADO POR: Ing. Georgina Jácome Lara

GRAFICO # 10



ANALISIS

A través de las encuestas efectuadas a los Docentes de la Facultad, el 15% de ellos expresaron que el personal administrativos si cuenta con la experiencia suficiente para desempeñar las actividades dentro del departamento, mientras que el 85% manifestó lo contrario.

4.2.2. EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS

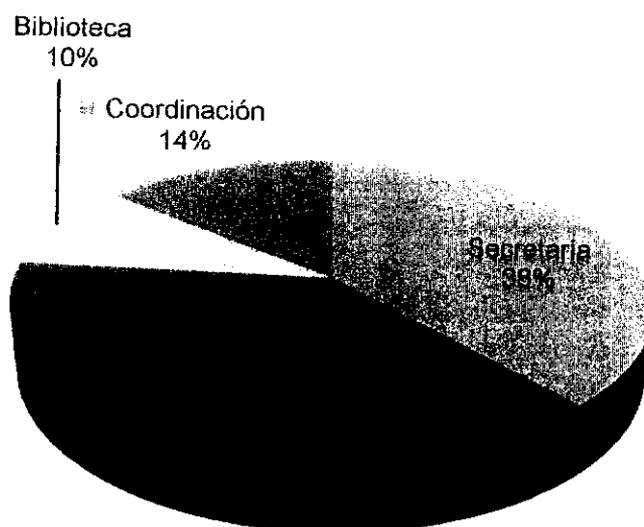
CUADRO # 1

¿En qué departamento Usted desempeña sus funciones?			
	Items	(F)	%
a)	Secretaría	8	38
b)	Laboratorio	8	38
c)	Biblioteca	2	9
d)	Coordinación	3	15
	TOTAL	21	100

FUENTE: Encuesta Noviembre-Diciembre del 2012

ELABORADO POR: Ing. Georgina Jácome Lara

GRÁFICO #1



ANALISIS

A través de las encuestas efectuadas a los empleados de la Facultad, se determinó que el 10% labora en Biblioteca, el 14% en Coordinación, el 38% en Laboratorio y el 38% en Secretaría.

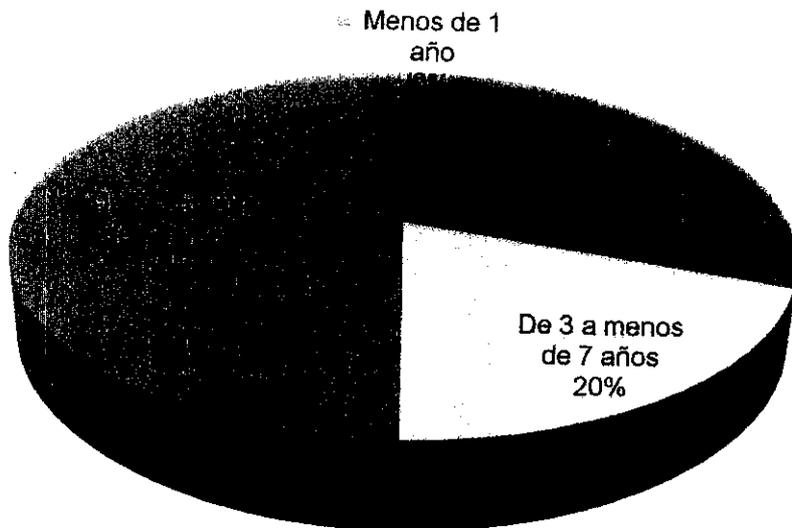
CUADRO # 2

2. ¿Desde hace cuantos años labora en esta Unidad Académica?			
	Ítems	(F)	%
a)	Menos de 1 año	0	
b)	De 1 a menos de 3 años	3	14
c)	De 3 a menos de 7 años	2	9
d)	De 7 a menos de 10 años	5	24
e)	10 años o más	11	53
	TOTAL	21	100

FUENTE: Encuesta Noviembre-Diciembre del 2012

ELABORADO POR: Ing. Georgina Jácome Lara

GRÁFICO # 2



ANÁLISIS

Del total de 21 empleados encuestados, la mayor parte de ellos laboran en esta unidad académica de entre 7 y 11 años.

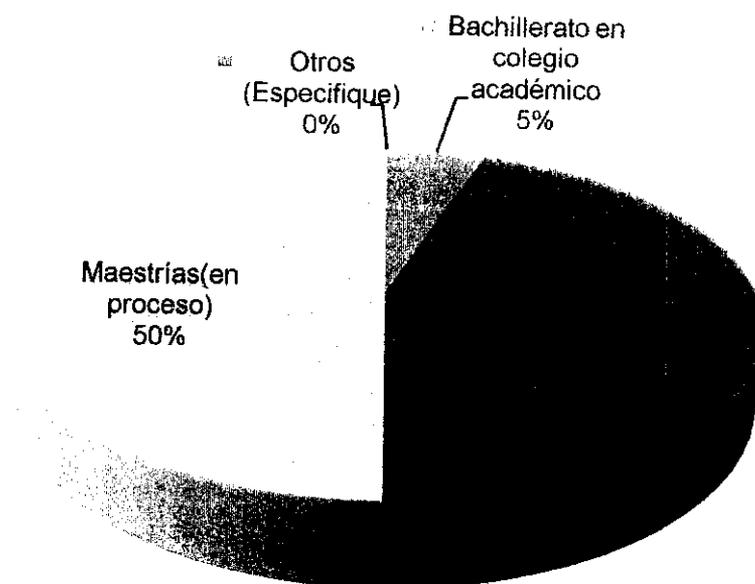
CUADRO # 3

3. ¿Cuál es su título o grado académico más alto obtenido?			
	Ítems	(F)	%
a)	Bachillerato en colegio académico	1	6
b)	Título Universitario	9	45
c)	Maestrías(en proceso)	10	49
d)	Otros (Especifique)	0	
	TOTAL	21	100

FUENTE: Encuesta Noviembre-Diciembre del 2012

ELABORADO POR: Ing. Georgina Jácome Lara

GRAFICO # 3



ANALISIS

Mediante las encuestas se logró determinar que el 5% de los empleados tiene solo bachillerato, el 43% título universitario y el 47% están estudiando maestrías en la Universidad Técnica de Babahoyo.

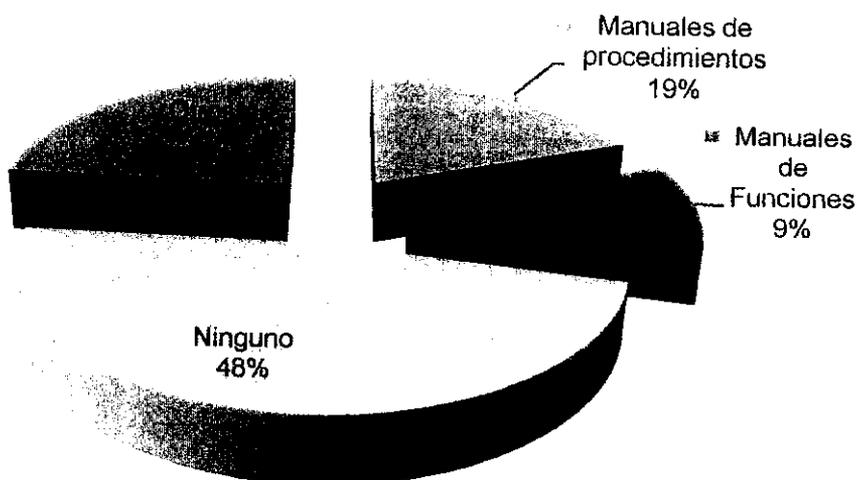
CUADRO # 4

4. Con que tipos de manual desarrolla sus actividades en este departamento?			
	Ítems	(F)	%
a)	Manuales de procedimientos	4	19
b)	Manuales de Funciones	2	9
c)	Ninguno	10	48
d)	Otros	5	24
	TOTAL	21	100

FUENTE: Encuesta Noviembre-Diciembre del 2012

ELABORADO POR: Ing. Georgina Jácome Lara

GRAFICO # 4



ANALISIS

De todos los empleados que fueron sujetos de esta encuesta el 19% de ellos expresaron que desarrollan las actividades con Manual de Procedimientos, el 9% con Manual de Funciones, el 24% con otros tipos de manuales, en tanto que el 48% no cuentan con ningún tipo de manual.

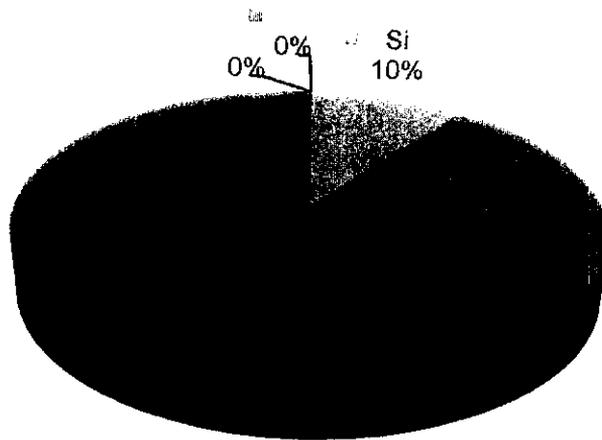
CUADRO # 5

5. ¿Conoce Ud. el Manual de Funciones y Procedimientos que mantiene la Facultad de Administración Finanzas e Informática?			
	Ítems	(F)	%
a)	Si	3	14
b)	No	18	86
	TOTAL	21	100

FUENTE: Encuesta Noviembre-Diciembre del 2012

ELABORADO POR: Ing. Georgina Jácome Lara

GRAFICO # 5



ANALISIS

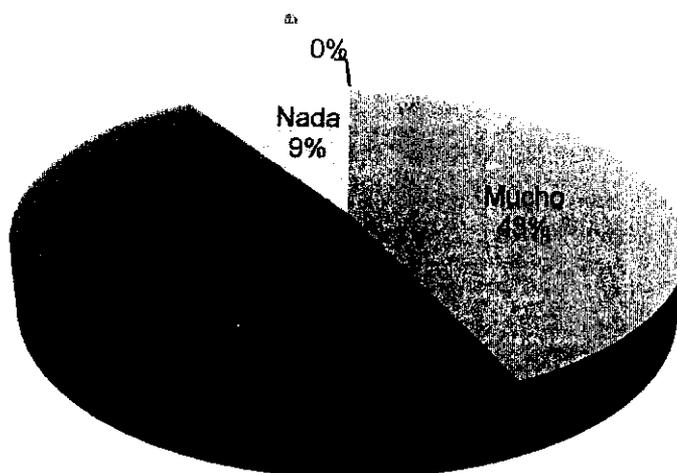
Del total de empleados encuestados el 10% manifestó conocer manuales de funciones y procedimientos, mientras que el 90% indicaron que no conocen ningún manual en la facultad.

CUADRO # 6

6. ¿Conoce con detalle cuáles son sus funciones y procedimientos que deben seguir para cumplirlas actividades?			
	Ítems	(F)	%
a)	Mucho	9	43
b)	Poco	10	48
c)	Nada	2	9
	TOTAL	21	100

FUENTE: Encuesta Noviembre-Diciembre del 2012
ELABORADO POR: Ing. Georgina Jácome Lara

GRAFICO # 6



ANALISIS

De todos los empleados administrativos que fueron sujeto de esta encuesta, el 43% indicó que conocen mucho en lo que se refiere a cuáles son sus funciones y procedimientos para cumplir sus actividades, mientras que un 48% y un 9% indicaron que tienen poco y nada de conocimiento respectivamente a las mismas.

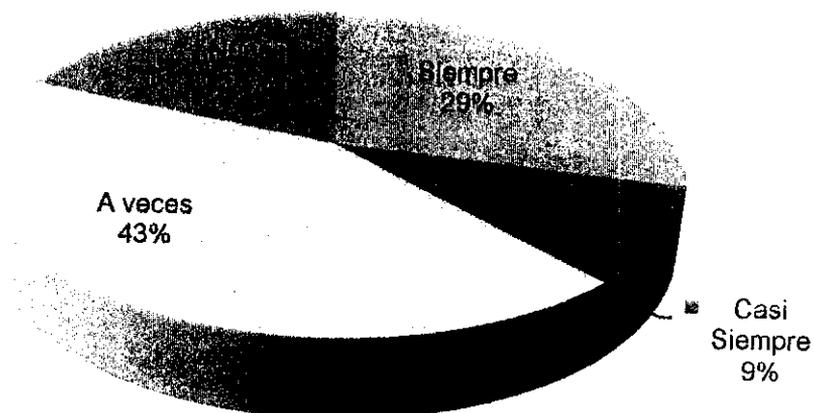
CUADRO # 7

7. Las actividades que Ud. Realiza son planificadas con anticipación?			
	Ítems	(F)	%
a)	Siempre	6	29
b)	Casi Siempre	2	9
c)	A veces	9	43
d)	Nunca	4	19
	TOTAL	21	100

FUENTE: Encuesta Noviembre-Diciembre del 2012

ELABORADO POR: Ing. Georgina Jácome Lara

GRAFICO # 7



ANALISIS

Mediante las encuestas se logró determinar que las actividades que realizan los empleados administrativos de la facultad son planificadas en un 29% siempre, 9% casi siempre, 43% a veces, 19% nunca.

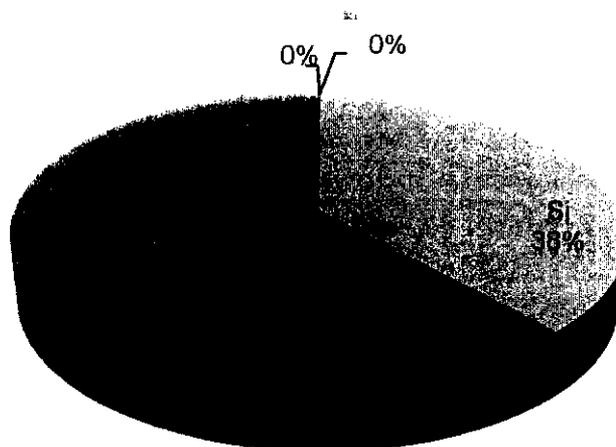
CUADRO # 8

8. ¿Se tiene establecido de manera escrita la distribución de funciones y asignaciones de responsabilidades?			
	Ítems	(F)	%
a)	Si	8	38
b)	No	13	62
TOTAL		21	100

FUENTE: Encuesta Noviembre-Diciembre del 2012

ELABORADO POR: Ing. Georgina Jácome Lara

GRAFICO # 8



ANALISIS

Del total de empleados encuestados el 38% manifestó que si tienen establecido de manera escrita las funciones y responsabilidades, el 62% expresan que no.

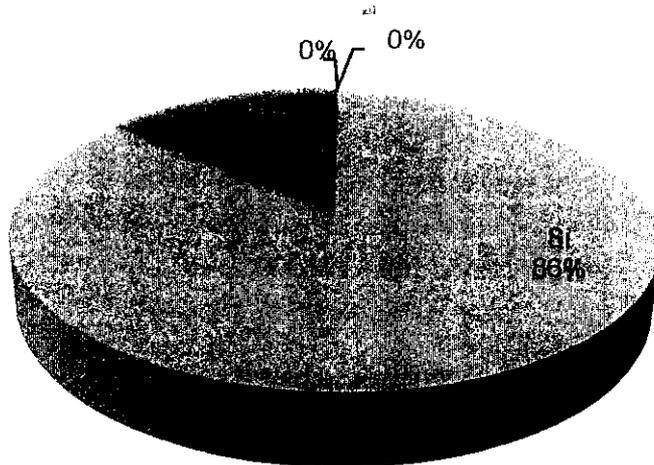
CUADRO # 9

9. ¿Cree importante exista y se aplique Manuales de Procedimientos Administrativos?			
	Ítems	(F)	%
a)	Si	18	86
b)	No	3	14
	TOTAL	21	100

FUENTE: Encuesta Noviembre-Diciembre del 2012

ELABORADO POR: Ing. Georgina Jácome Lara

GRAFICO # 9



ANALISIS

A través de la tabulación efectuada, el 86% de los empleados administrativos creen importante exista y se aplique un manual de Procedimientos Administrativos, mientras que el 14% manifiestan que no creen importante hacerlo.

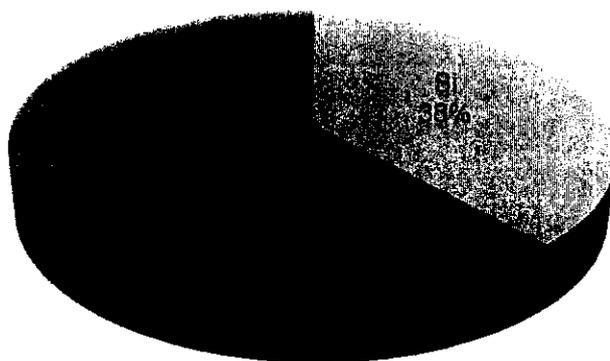
CUADRO # 10

10. ¿Se socializa por parte de las autoridades las decisiones a tomar referentes a las actividades que Ud. Realiza?			
	Ítems	(F)	%
a)	Si	8	38
b)	No	13	62
	TOTAL	21	100

FUENTE: Encuesta Noviembre-Diciembre del 2012

ELABORADO POR: Ing. Georgina Jácome Lara

GRAFICO # 10



ANALISIS

Del total de los empleados administrativos encuestados se determinó que el 38% de ellos consideran que las decisiones a tomar referentes a las actividades que se realizan se socializan por parte de las autoridades, y el 62% expresa lo contrario.

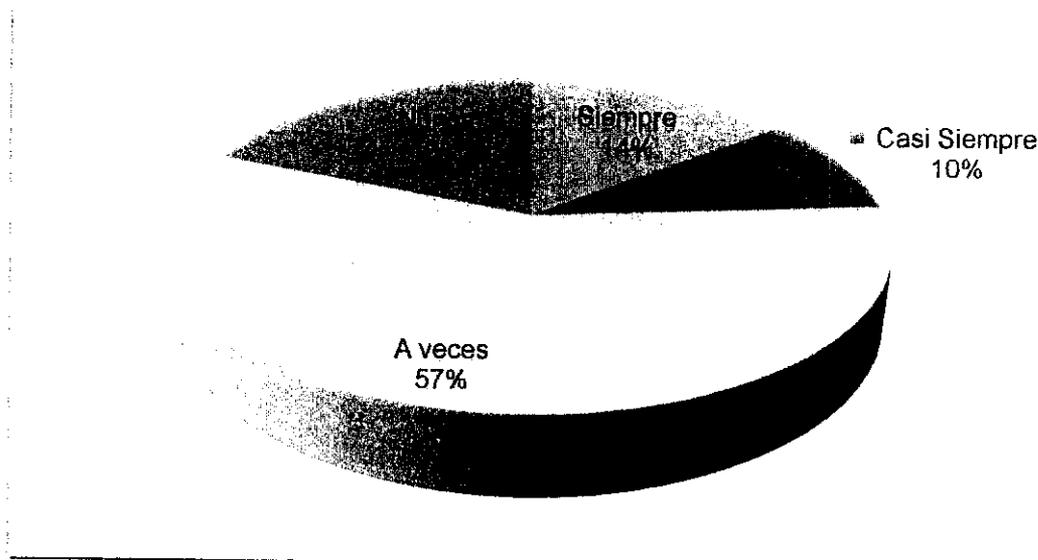
CUADRO # 11

11. ¿Con qué frecuencia son supervisadas las actividades que Ud. realiza?			
	Ítems	(F)	%
a)	Siempre	3	14
b)	Casi Siempre	2	10
c)	A veces	12	57
d)	Nunca	4	19
	TOTAL	21	100

FUENTE: Encuesta Noviembre-Diciembre del 2012

ELABORADO POR: Ing. Georgina Jácome Lara

GRAFICO # 11



ANALISIS

Del total de los empleados administrativos encuestados se determinó que el 57% de ellos consideran que las actividades que ellos se desempeñan son supervisadas a veces, el 19% expresó que nunca sucede aquello, el 14% siempre y el 10% casi siempre.

4.2.3. ESTUDIANTES

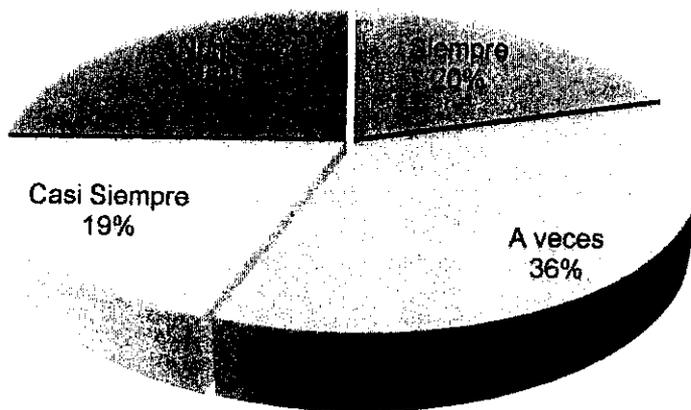
CUADRO # 1

1. ¿Es oportuna y eficaz la atención por parte del personal de Secretaría al solicitar calificaciones, certificaciones, cambios de paralelos, convalidación de materias, entre otros?			
	Ítems	(F)	%
a)	Siempre	67	20
b)	A veces	117	35
c)	Casi Siempre	64	20
d)	Nunca	83	25
	TOTAL	331	100

FUENTE: Encuesta Noviembre-Diciembre del 2012

ELABORADO POR: Ing. Georgina Jácome Lara

GRÁFICO #1



ANÁLISIS

De las encuestas efectuadas a los estudiantes de la Facultad, el 20% manifestó que siempre es oportuna y eficaz la atención por parte del personal de Secretaría al solicitar calificaciones, certificaciones, convalidación de materias, entre otros; el 36% dijo que a veces, el 19% casi siempre y el 25% acotó que nunca.

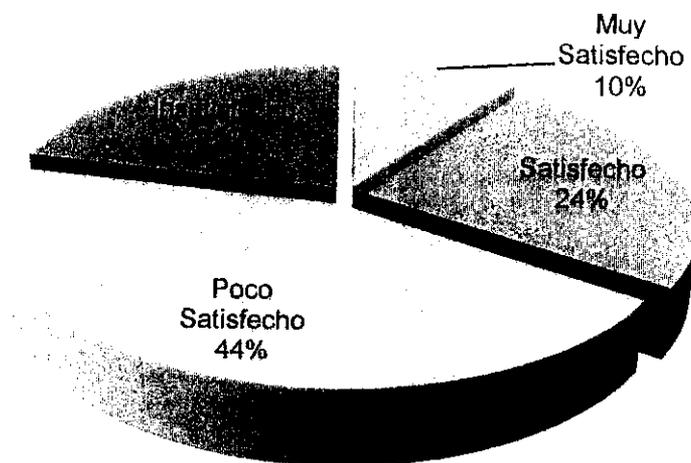
CUADRO # 2

2. ¿Cuánto satisface la atención del personal de secretaría, en cuanto a trámites de inscripción, matrículas, solicitud de documentos?			
	Ítems	(F)	%
a)	Muy Satisfecho	32	9
b)	Satisfecho	81	24
c)	Poco Satisfecho	146	44
d)	Insatisfecho	72	23
	TOTAL	331	100

FUENTE: Encuesta Noviembre-Diciembre del 2012

ELABORADO POR: Ing. Georgina Jácome Lara

GRÁFICO #2



ANÁLISIS

De los 331 estudiantes encuestados, el 10% manifiesta que se encuentra muy satisfecho con la atención del personal de secretaría en cuanto a trámites de inscripción, matrículas, solicitud de documentos, el 24% se encuentra satisfecho, el 44% poco satisfecho y el 22% insatisfecho.

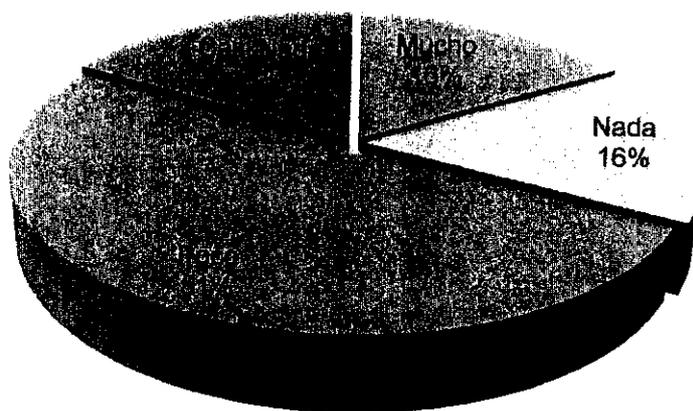
CUADRO # 3

3. ¿Cuánto le satisface el servicio de Secretaría y el trato que ellos le brindan al momento de solicitar algún trámite?			
	Ítems	(F)	%
a)	Mucho	53	16
b)	Nada	54	16
c)	Poco	167	51
d)	Casi Nada	57	17
	TOTAL	331	100

FUENTE: Encuesta Noviembre-Diciembre del 2012

ELABORADO POR: Ing. Georgina Jácome Lara

GRÁFICO #3



ANÁLISIS

A través de las encuestas se pudo determinar que al 16% de los estudiantes les satisface el servicio de Secretaría y el trato que ellos le brindan al momento de solicitar algún trámite; al 16% no les satisface nada; al 51% poco y al 17% casi nada.

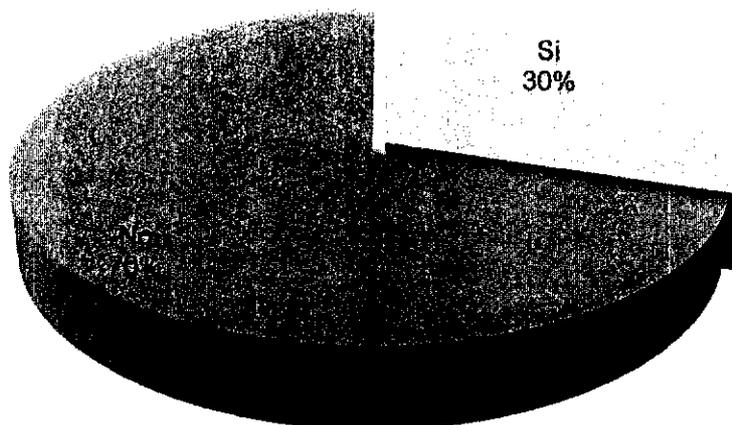
CUADRO # 4

4A. ¿Se da cumplimiento con los horarios de atención establecidos en Secretaría?			
	Ítems	(F)	%
a)	Si	98	30
b)	No	233	70
	TOTAL	331	100

FUENTE: Encuesta Noviembre-Diciembre del 2012

ELABORADO POR: Ing. Georgina Jácome Lara

GRÁFICO #4A



ANÁLISIS

De los 331 estudiantes encuestados el 30% dijo que si se da cumplimiento con los horarios de atención establecidos en Secretaría; mientras que el 70% restante manifestó que no.

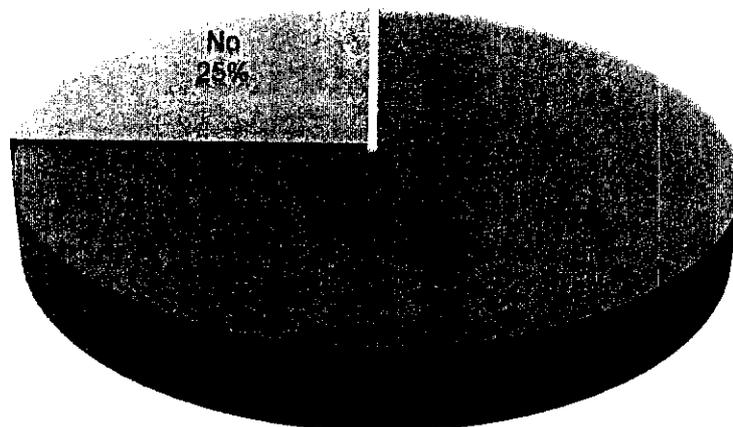
CUADRO # 4B

4B. ¿Se da cumplimiento con los horarios de atención establecidos en Biblioteca?			
	Ítems	(F)	%
a)	Si	248	75
b)	No	83	25
	TOTAL	331	100

FUENTE: Encuesta Noviembre-Diciembre del 2012

ELABORADO POR: Ing. Georgina Jácome Lara

GRÁFICO #4B



ANÁLISIS

De los 331 estudiantes encuestados el 75% dijo que si se da cumplimiento con los horarios de atención establecidos en Biblioteca; mientras que el 25% restante manifestó que no.

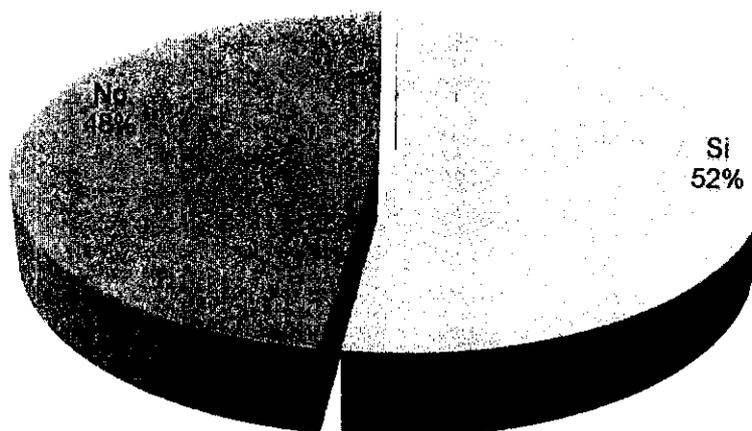
CUADRO # 4C

4C. ¿Se da cumplimiento con los horarios de atención establecidos en Laboratorio?			
	Ítems	(F)	%
a)	Si	172	52
b)	No	159	48
	TOTAL	331	100

FUENTE: Encuesta Noviembre-Diciembre del 2012

ELABORADO POR: Ing. Georgina Jácome Lara

GRÁFICO #4C



ANÁLISIS

De los 331 estudiantes encuestados el 52% dijo que si se da cumplimiento con los horarios de atención establecidos en Laboratorio; mientras que el 48% restante manifestó que no.

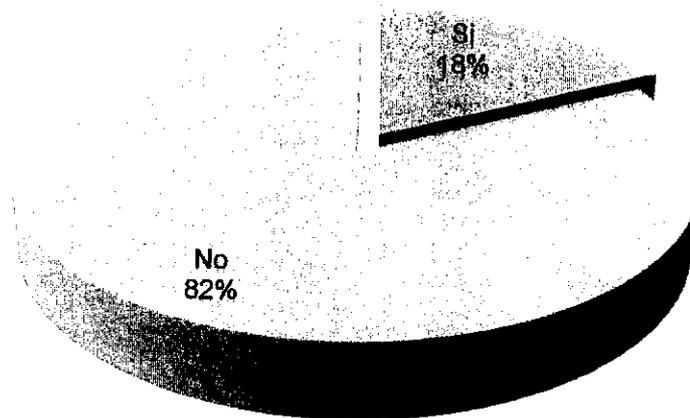
CUADRO # 5

5. ¿Se dispone de horario de atención en Secretaría en todas las secciones de estudio de la facultad?			
	Ítems	(F)	%
a)	Si	58	18
b)	No	273	82
	TOTAL	331	100

FUENTE: Encuesta Noviembre-Diciembre del 2012

ELABORADO POR: Ing. Georgina Jácome Lara

GRÁFICO #5



ANÁLISIS

A través de las encuestas efectuadas a los estudiantes de la Facultad, el 18% manifestó que si está de acuerdo con el horario de atención de Secretaría en todas las secciones de estudio, mientras que el 82% no está de acuerdo.

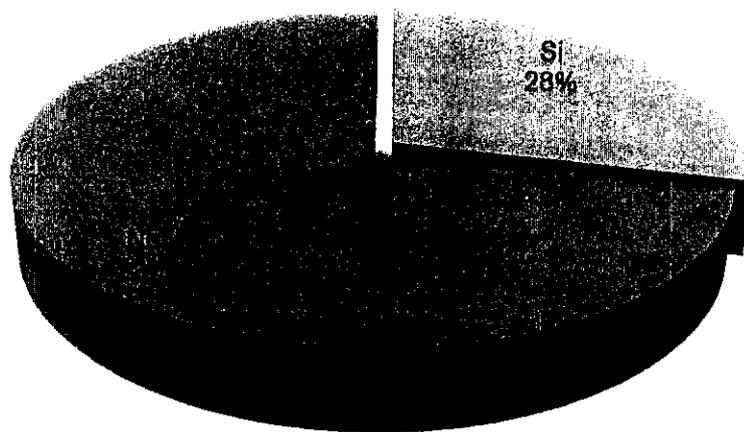
CUADRO # 6

6. ¿El horario de atención establecido en la Biblioteca es para todas las secciones de estudio de la facultad?			
	Ítems	(F)	%
a)	Si	93	28
b)	No	238	72
	TOTAL	331	100

FUENTE: Encuesta Noviembre-Diciembre del 2012

ELABORADO POR: Ing. Georgina Jácome Lara

GRÁFICO #6



ANÁLISIS

El 28% de los estudiantes de la Facultad manifestó que el horario de atención establecido en la Biblioteca es para todas las secciones de estudio de la facultad, mientras que el 72% dijo que no lo es.

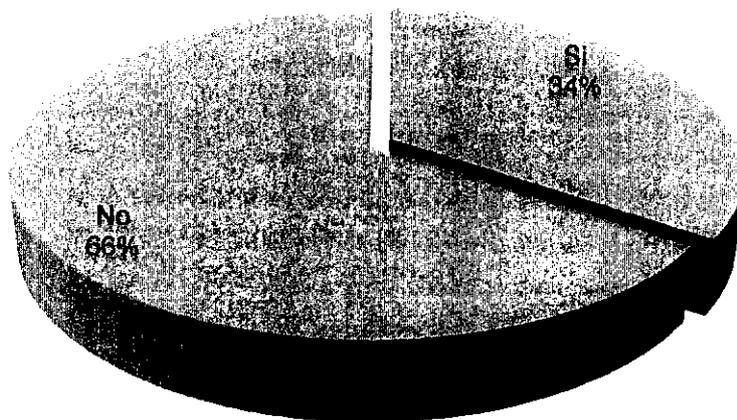
CUADRO # 7

7. ¿Los laboratorios son adecuados, cuentan con los implementos necesarios al momento de requerirlos?			
	Ítems	(F)	%
a)	Si	113	34
b)	No	218	66
	TOTAL	331	100

FUENTE: Encuesta Noviembre-Diciembre del 2012

ELABORADO POR: Ing. Georgina Jácome Lara

GRÁFICO #7



ANÁLISIS

Del total de encuestados, el 34% manifestó que los laboratorios son adecuados, es decir cuentan con los implementos necesarios al momento de requerirlos; mientras que el 66% dijo que no.

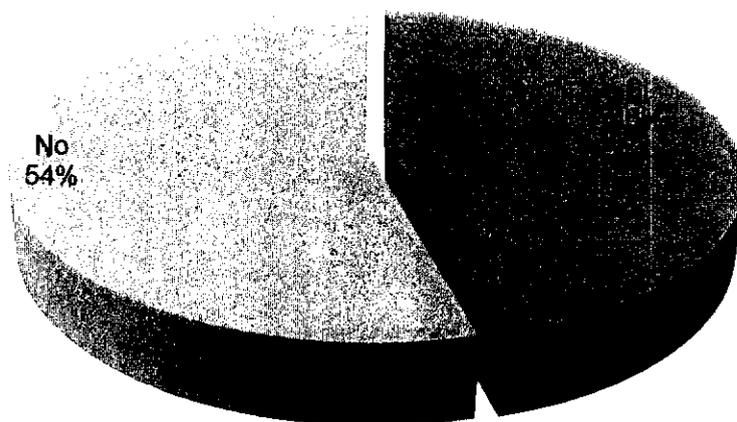
CUADRO # 8

8. ¿En los laboratorios se tiene establecido horario de atención para los estudiantes en todas las secciones?			
	Ítems	(F)	%
a)	Si	151	46
b)	No	180	54
	TOTAL	331	100

FUENTE: Encuesta Noviembre-Diciembre del 2012

ELABORADO POR: Ing. Georgina Jácome Lara

GRÁFICO #8



ANÁLISIS

A través de la tabulación efectuada, el 46% está de acuerdo que en los laboratorios se tiene establecido horario de atención para los estudiantes en todas las secciones; mientras que el 54% no está de acuerdo.

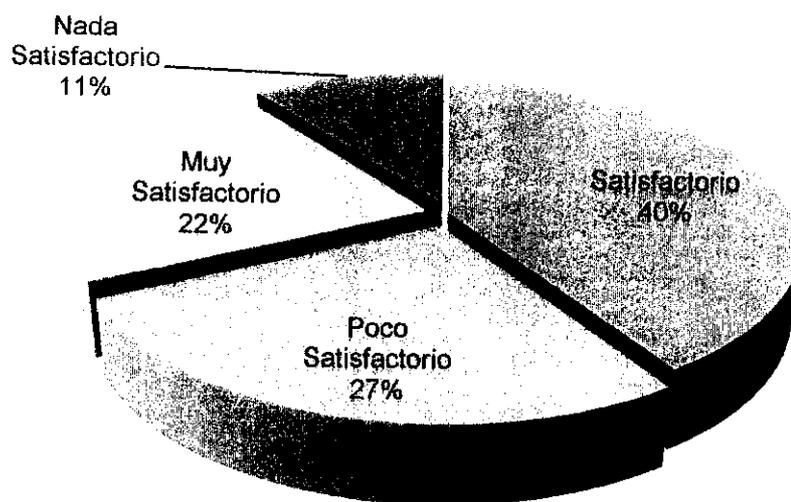
CUADRO # 9

9. ¿Qué tan satisfactorio es la atención que recibe por parte del personal de la biblioteca?			
	Ítems	(F)	%
a)	Satisfactorio	134	40
b)	Poco Satisfactorio	90	27
c)	Muy Satisfactorio	72	22
d)	Nada Satisfactorio	35	11
	TOTAL	331	100

FUENTE: Encuesta Noviembre-Diciembre del 2012

ELABORADO POR: Ing. Georgina Jácome Lara

GRÁFICO #9



ANÁLISIS

Del total de encuestados, el 40% dijo que la atención que recibe por parte del personal de la biblioteca es satisfactoria, el 27% poco satisfactoria, el 22% muy satisfactoria y el 11% restante nada satisfactoria.

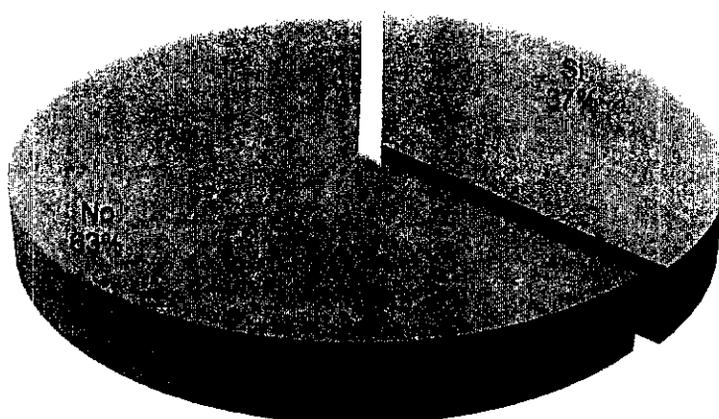
CUADRO # 10

10. ¿El personal de secretaria trabaja dando cumplimiento al horario de atención previamente establecido por las autoridades de la facultad?			
	Ítems	(F)	%
a)	Si	121	37
b)	No	210	63
	TOTAL	331	100

FUENTE: Encuesta Noviembre-Diciembre del 2012

ELABORADO POR: Ing. Georgina Jácome Lara

GRÁFICO #10



ANÁLISIS

A través de las encuestas se pudo determinar que el 37% considera que el personal de secretaria trabaja dando cumplimiento al horario de atención previamente establecido por las autoridades de la facultad; mientras que el 63% está en desacuerdo.

4.3. ANALISIS E INTERPRETACION DE DATOS.

4.3.1. Entrevista aplicada al Decano de la Facultad de Administración Finanzas e Informática

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS
1	¿Cuáles son los niveles de participación, compromiso y coordinación que existe entre los actores sociales de la facultad?	La Ley y su Reglamento establecen los niveles de participación de cada uno, pero, más allá de eso es evidente el compromiso institucional de la mayoría.
2	¿La Facultad de Administración Finanzas e Informática que Ud. Dirige, dispone de un Manual de Funciones y de Procedimientos de manera escrita para los empleados administrativos?	Hay una propuesta que esta en proceso de aprobación de parte de los organismos correspondientes.
3	¿Conocen los empleados administrativos el Manual de funciones y de procedimientos para la realización de sus actividades?	Se está socializando la propuesta del Manual para su plena vigencia.
4	¿El personal administrativo que labora en los distintos departamentos de la facultad cuentan con perfiles adecuados para ocupar el puesto de trabajo?	En muchos casos si, en otros no, justamente se está trabajando en una revisión para hacer los ajustes necesarios.
5	¿De que manera se delegan funciones y responsabilidades a cada uno de sus	La naturaleza de un cargo entraña funciones y

	colaboradores?	responsabilidades, pero es indispensable el Manual que es muy concreto en el señalamiento específico de funciones
6	¿Se garantiza el cumplimiento de la responsabilidad asignada a cada colaborador de la institución?	Se garantiza en la medida de los resultados de cada gestión y por el control que se ejerce en el marco de la Ley
7	¿En su gestión administrativa, quienes participan en la toma de decisiones	Depende de la magnitud de la decisión: A veces el Consejo Directivo, el Decano, o el SubDecano, según lo que señale el Estatuto y Reglamento
8	¿Las competencias del desempeño laboral de los empleados administrativos de la facultad están en relación con su cargo o puesto de trabajo?	En muchos casos si, en otros no, por eso se trabaja en capacitación para fortalecer dichas competencias.
9	¿Cómo son las relaciones laborales con los directores de escuela, docentes, empleados y estudiantes de la facultad?	De mucho respeto, apertura, cordialidad y fraternidad.
10	¿Qué nivel de participación tienen los empleados administrativos y docentes en los procesos de cambio y gestión administrativa de la facultad?	Su nivel de participación es muy amplio pero en el marco Legal; su intensidad depende de la actitud de cada uno.
11	¿Se tiene establecido mecanismos de control para el proceso de matrícula,	Hay controles que emanan de los Estatutos o de Reglamentos

entrega de documentación y arrastres de materias de los estudiantes de las diferentes carreras de la facultad? ¿Cuáles son?	específicos de la Universidad o de Instructivos de la Facultad.
--	---

4.3.2. Entrevista aplicada al SubDecano de la Facultad de Administración Finanzas e Informática

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS
1	¿Cuáles son los niveles de participación, compromiso y coordinación que existe entre los actores sociales de la facultad?	Las Prácticas Pre profesionales y de Vínculo con la Comunidad
2	¿La Facultad de Administración Finanzas e Informática que Ud. dirige dispone de un Manual de Funciones y de Procedimientos de manera escrita para los empleados administrativos?	No
3	¿Conocen los empleados administrativos el Manual de funciones y de procedimientos para la realización de sus actividades?	No
4	¿El personal administrativo que labora en los distintos departamentos de la facultad cuentan con perfiles adecuados para ocupar el puesto de trabajo?	No se han establecido
5	¿De que manera se delegan funciones y responsabilidades a cada uno de sus colaboradores?	De manera directa
6	¿Se garantiza el cumplimiento de la responsabilidad asignada a cada colaborador de la institución?	Si
7	¿En su gestión administrativa, quienes participan en la toma de decisiones	Decano, SubDecano y Directores de Escuela

8	¿Las competencias del desempeño laboral de los empleados administrativos de la facultad están en relación con su cargo o puesto de trabajo?	No existe un Análisis de Puesto
9	¿Cómo son las relaciones laborales con los directores de escuela, docentes, empleados y estudiantes de la facultad?	Cordiales y adecuadas
10	¿Qué nivel de participación tienen los empleados administrativos y docentes en los procesos de cambio y gestión administrativa de la facultad?	Son Coparticipes del cambio y de la gestión
11	¿Se tiene establecido mecanismos de control para el proceso de matrícula, entrega de documentación y arrastres de materias de los estudiantes de las diferentes carreras de la facultad? ¿Cuáles son?	Si mediante el sistema de Gestión Académica.

4.3.3. Encuestas aplicadas a Docentes, Empleados Administrativos y Estudiantes

4.3.3.1. DOCENTES

PREGUNTAS	INTERPRETACION
1	A través de las encuestas efectuadas a los Docentes de la Facultad, consideran que la gestión administrativa de las autoridades en un 19% es muy buena, y el resto de los docentes manifiestan que es buena.
2	Los docentes encuestados indican que si son considerados en su mayoría para la planificación de las actividades por parte de las autoridades.
3	Al ser encuestados los docentes manifiestan que la facultad no cuenta con un manual de procedimientos administrativos.
4	De todos los Docentes que fueron sujetos de esta encuesta expresaron que consideran oportuno la implementación de un manual de Procedimientos al Personal de secretaría biblioteca y laboratorio de la facultad, mientras que un 3% creen que no es oportuno.
5	Luego de realizada la encuesta a los docentes manifestaron que al no existir un manual de procedimientos administrativos el personal administrativo no tiene bien definidas sus tareas.
6	Luego de ser analizada la información proporcionada por los docentes de la facultad, se concluye que un 76% no disponen de información oportuna como acta de calificación, nómina de estudiantes matriculados, el resto de los docentes indican que siempre y a menudo disponen de aquella información.
7	La mayor parte de los docentes consideran que debe ser

	capacitado el personal administrativo para mejorar su desempeño laboral.
8	Del total de Docentes encuestados el 12% manifestó que se consideran adecuados los mecanismos para transmitir sugerencias y/o quejas, mientras que el 88% expresó que no es adecuado.
9	A través de la tabulación efectuada, a los docentes manifiesta que no ha recibido información oportuna y precisa sobre las actividades académicas que se desarrollan en la facultad.
10	Luego de la encuesta aplicada a los docentes sobre si el personal administrativo cuenta con la experiencia suficiente para ejecutar la tarea, manifiestan que no cuenta con experiencia para desempeñar el trabajo.

4.3.3.2. EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS

PREGUNTAS	INTERPRETACION
1	El personal administrativo de la facultad esta distribuido en Secretaria, Biblioteca, Coordinación y Laboratorio.
2	El tiempo que labora el personal administrativo de la facultad fluctúa entre dos a once años.
3	Mediante la encuesta se logró determinar que los empleados administrativos en su mayoría están estudiando maestrías en la Universidad Técnica de Babahoyo.
4	Luego de ser analizada la información obtenida de los empleados administrativos se concluye que el 28% utilizan entre manual de funciones y de procedimientos y el resto de empleados no utilizan ningún manual.
5	Los empleados encuestados manifiestan un número reducido conocer el manual de funciones y procedimientos, mientras que la mayoría no conocen ningún manual en la facultad.
6	Los empleados administrativos encuestados indican desconocer un buen porcentaje cuales son sus funciones y procedimientos al desarrollar sus actividades cotidianas.
7	Los empleados administrativos manifiestan que las actividades que desarrollan eran planificadas con anticipación en su mayoría a veces
8	De la encuesta aplicada a los empleados administrativos Del total de empleados encuestados el 38% manifestó que si tienen establecido de manera escrita las funciones y responsabilidades,

9	Los empleados administrativo manifiestan en su gran mayoría que es importan exista y se aplique el Manual de procedimientos administrativos
10	Luego del análisis de los datos obtenidos por parte de los empleados administrativos se determinó que en un gran porcentaje manifiestan que las decisiones que toman las autoridades no se socializan.
11	Los empleados administrativos aseguran en su mayoría que a veces y casi nunca son supervisados en sus actividades que realizan.

4.3.3.3. ESTUDIANTES

PREGUNTAS	INTERPRETACION
1	A través de las encuestas efectuadas a los estudiantes de la Facultad, indican que la atención en su mayoría a veces es oportuna y eficaz; casi siempre obtienen información y otro grupo de estudiantes nunca reciben atención.
2	La atención del personal de secretaria que reciben los estudiantes con respecto a trámites es poco satisfactoria para la gran mayoría, en tanto que para el resto es satisfactorio.
3	De acuerdo al análisis efectuado a las encuestas realizadas a los estudiantes sobre la satisfacción y el trato que reciben el 68% satisface poco y casi nada el servicio y el resto satisface mucho la atención.
4A	Los estudiantes en su mayoría 70% indican que no se da cumplimiento con los horarios de atención por parte de secretaría
4B	Encuestado los estudiantes sobre el horario de atención de la biblioteca indican que si se da cumplimiento con lo establecido
4C	Luego de ser encuestados los estudiantes sobre el horario de atención del laboratorio el 52% indican que si cumple con lo establecido.
5	Mediante las encuestas efectuadas a los estudiantes de la Facultad, sobre el horario de atención de secretaria en las tres secciones de clases, el 82% indica que no disponen de horario de atención en secretaría.
6	Una vez analizadas las encuestas aplicadas a los estudiantes sobre el horario de atención de la biblioteca

	Para las secciones de estudio, indicaron que no se cuenta con atención en las tres secciones.
7	Mediante el análisis efectuado de las encuestas aplicadas sobre si los laboratorios son adecuados y cuenta con los implementos, manifestaron la gran mayoría que no son adecuados.
8	De los estudiantes encuestados con respecto al horario de atención para las tres secciones de estudio en los laboratorios el 54% manifiestan que no se tiene establecido horario para las tres secciones.
9	El 40% de los estudiantes encuestados dijo que la atención que reciben por parte del personal de la biblioteca es satisfactoria,
10	Los estudiantes encuestados indicaron que el personal de secretaria no esta dando cumplimiento al horario de atención establecido.

4.3.4. VERIFICACIÓN DE LA HIPOTESIS

De acuerdo a los instrumentos de evaluación aplicados a los distintos actores en esta investigación, donde se planteaban preguntas que permitan respaldar y confirmar la hipótesis que a continuación se señala, se establece lo siguiente:

H1. El análisis de los factores que influyen en la falta de planificación, contribuirá al mejoramiento continuo de los procesos administrativos en la Facultad de Administración, Finanzas e Informática.

Las preguntas que corresponden al planteamiento de esta hipótesis son: 7,10 de las encuestas aplicadas a los empleados de la Facultad.

H2. La aplicación de mecanismos de control a la gestión administrativa en la Facultad de Administración, Finanzas e Informática, permitirá plantear estrategias a nivel funcional en el manejo de los recursos y actividad de sus miembros.

Las preguntas que corresponden al planteamiento de esta hipótesis son: 11 de las encuestas realizadas a los empleados y la pregunta 8 de los docentes.

H3. La determinación de los lineamientos sobre procedimientos administrativos mediante la implementación del Manual permitiría eficacia y eficiencia en la gestión administrativa y la calidad educativa de los directivos de la facultad.

Las preguntas que corresponden al planteamiento de esta hipótesis son: 4, 5, 6, 8,9 realizadas a los empleados y las preguntas 4 y 5 de los docentes.

CAPITULO V

PROPUESTA ALTERNATIVA

5.1. TÍTULO

“IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA UN CONTROL DE GESTIÓN EFICIENTE EN LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO”.

5.2. Aspectos Básicos de la Alternativa

5.2.1. Antecedentes

El Modelo de gestión y de Administración aplicado por las autoridades de la Facultad resulta poco eficaz y operativo ante los constantes cambios y demandas de un mundo exigente; ante esta realidad institucional es importante que los Directivos asuman una actitud positiva frente a los grandes desafíos, implementando una cultura organizativa con responsabilidad y en cumplimiento con la misión de la facultad, procurando la integridad, unificación y el funcionamiento óptimo del conjunto de sus componentes, considerando que la estructura de una organización es simplemente la suma total de las formas en que su trabajo es dividido en diferentes tareas con una adecuada coordinación entre ellas.

Luego de realizar la investigación y analizar la información obtenida a través de la aplicación de encuestas al personal administrativo, docentes, estudiantes y entrevistas a los directivos de la facultad, se determino que la institución de Educación Superior no cuenta con un Manual de Funciones y Procedimientos Administrativos, instrumento indispensable para un mejor control administrativo.

En vista de aquello se pone a consideración a las autoridades de la Facultad de Administración Finanzas e Informática el presente Manual de Procedimientos, que estará enmarcado a mantener un Control de Gestión Eficiente en las actividades que se desarrollan en la Facultad por sus distintos actores.

5.2.2. Justificación

La presenta propuesta: Implementación de un Manual de Procedimientos Administrativos en la Facultad de Administración Finanzas e Informática, se constituye en una herramienta técnica y procedimental necesaria para la administración del talento humano vinculado con las funciones establecidas para cada colaborador.

El Manual de Funciones permitirá hacer la descripción de funciones que es consecuencia del perfil de cada puesto de trabajo; que determina que debe hacer el empleado en determinado cargo, ayudándolo en su desempeño y comportamiento en el trabajo. La descripción de funciones del personal

permite que el capital intelectual se encamine hacia la misión de la institución, lo que irá en beneficio y crecimiento directo tanto de su personal como de sus directivos.

El Manual de Procedimientos se constituye en una herramienta administrativa para que el personal desarrolle eficientemente sus operaciones, puesto que se hará una descripción detallada de los procedimientos de sus puestos de trabajo, aumentando así la certeza de que el personal utiliza los procedimientos administrativos prescritos al realizar su trabajo.

La Facultad de Administración, Finanzas e Informática, requiere determinar de manera directa y por escrito todas y cada una de las tareas y los procedimientos a desarrollar por parte de los empleados en sus respectivos puestos de trabajo, y así poder evaluar el desempeño laboral, con lo que se logrará a la vez ejercer una mejor gestión administrativa por parte de sus directivos.

5.2.3. Objetivos

5.2.3.1. General

Promover la aplicación de un Manual de Procedimientos Administrativo que facilite la operatividad de los procesos, precisando responsabilidad y participación de los empleados administrativos de Secretaría General, Biblioteca y Dirección de Servicios Informáticos con su Auxiliares, luego de

establecer las funciones que deben desarrollar los Directivos y empleados de la Facultad de Administración Finanzas e Informática.

5.2.3.2. Especificos

Describir de manera clara y precisa a los empleados administrativos sobre el funcionamiento interno con respecto a descripción de funciones, ubicación, requerimientos y responsabilidades en sus puestos de trabajo.

Fortalecer la administración institucional mediante la desconcentración de funciones y responsabilidades, procurando la optimización de los recursos en el marco de Ley y el Estatuto Universitario

Promover la prestación de servicios basados en el potencial científico tecnológico con que cuenta la facultad

Bajo estos parámetros y considerando el organigrama vigente de la Institución (Anexo # 7), donde se determina los niveles jerárquicos de la estructura organizacional de este centro de educación superior, se presenta la propuesta del Manual de Procedimientos Administrativos de la Facultad.

5.2.4. Fundamentación.

La Facultad de Administración Finanzas e Informática es una institución de Educación Superior, se encuentra en una etapa de transformación y cambios

muy significativos, con la aplicación del Sistema de Evaluación y Acreditación Institucional sustentado en la nueva Ley de Educación Superior, representado por la Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, y considerando que las funciones unipersonales que deben desarrollar el personal administrativo, están sustentadas en el derecho al trabajo consignado en la Constitución de la República del Ecuador en su Art. 33, donde señala que el trabajo es un derecho, un bien social y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía;

Que la Constitución de la República del Ecuador, en su artículo 348 indica que “La educación pública será gratuita y el Estado la financiera de manera oportuna, regular y eficiente. La distribución de los recursos destinados a la educación regirá por criterios de equidad social, poblacional y territorial, entre otros.

Que, en el Art. 45 del Código del Trabajo, en el Capítulo IV, De las Obligaciones del Empleador y Trabajador, señala que una de las obligaciones es ejecutar el trabajo en términos de contrato con la intensidad, cuidado y esmeros apropiados, en forma, tiempo y lugares convenidos; por esta razón las especificaciones de las funciones están consideradas en el respectivo Contrato de Trabajo. Por tanto resulta de vital importancia la implementación del Manual de Procedimientos Administrativos, debiendo para ello primero estructurar un Manual de Funciones ya que permitirá contar con la descripción de funciones y a la vez contribuirá a la concientización del

personal administrativo en la realización de sus tareas y la prestación de sus servicios a los usuarios de manera optima y eficiente.

5.2.5. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES FILOSÓFICOS

5.2.5.1. MISIÓN

La Facultad de Administración, Finanzas e Informática como unidad académica de la Universidad Técnica de Babahoyo, educa para la formación del talento humano, capacitándolo para el ejercicio profesional en las áreas administrativas, contables, sistemas informáticos, eléctricos y electrónicos con profundos conocimientos de la ciencia y la técnica, el cultivo y la practica de valores, comprometidos con el servicios comunitario y el desarrollo sustentable y sostenible del país, cuyo desempeño fomente la calidad de vida de la sociedad.

5.2.5.2. VISIÓN

La Facultad de Administración, Finanzas e Informática hasta el año 2013, será vanguardista en el proceso formativo del talento humano en administración, contaduría, sistemas informáticos, eléctricos y electrónicos con proyección y posicionamiento en el ámbito nacional.

5.2.5.3. VALORES

La Facultad de Administración Finanzas e Informática se fundamenta en los principios que describen el comportamiento que todos sus colaboradores deben seguir en los actos y decisiones que tomen para lograr los objetivos de la institución.

Responsabilidad.- En la Facultad sus Directivos manifiestan el sentido de responsabilidad mediante el derecho del respeto a los demás, a través del comprometimiento al cumplimiento de las normativas institucionales y las exigencias propias de la educación; proporcionando a los estudiantes lo que ellos esperan de sus educadores e inculcándoles con ejemplo el sentido propio de la responsabilidad.

Compromiso.- Nos comprometemos a dar lo mejor de cada uno de nosotros, participando de manera activa en la institución.

Búsqueda de la Excelencia.- La casa del saber procura la búsqueda de la excelencia y superación académica que se ve reflejado en su espíritu emprendedor motivado por una actitud innovadora y en la búsqueda permanente de una mejora continua en nuestros procesos de enseñanza-aprendizaje, esto conlleva a la suma de los valores éticos de la facultad.

Honestidad.- Fomentamos y cultivamos la honestidad como principio que corresponda a nuestro comportamiento coherente como persona y profesional,

constituyéndose en un rasgo característico de la verdadera educación e investigación. Impulsamos la honestidad en todos los niveles de la estructura jerárquica de la facultad, desde los más altos cargos de responsabilidad directiva, académica y administrativa hasta las posiciones más sencillas de los profesores, estudiantes, empleados y obreros.

Servicio.- Nos permitiremos brindar un servicio óptimo y de calidad con calidez.

Calidad Profesional.- Para que los profesionales que entrega la facultad al mercado laboral sean competentes es necesario que todos quienes la integramos posean un alto grado de nivel académico, humanístico y profesional.

Eficiencia.- Nuestro servicio se proporcionará utilizando al máximo nuestros recursos, minimizando tiempo y dinero.

Fortalecimiento Institucional.- A través de nuestro servicio buscamos el bienestar común de la sociedad, de manera que permita un desarrollo armónico y social

5.2.6 Beneficiarios

Luego del estudio planteado e Implementar el Manual de Procedimientos Administrativos, los beneficiarios serán de manera directa la Dirección, los Docentes de la Facultad, los mismos Empleados Administrativos y la comunidad universitaria en general, por cuanto se pudo disponer de resultados confiables que permitan tomar decisiones organizacionales, administrativas, motivacionales y académicas, en busca de mejorar la calidad laboral y de servicio.

5.2.7. ESTRUCTURA GENERAL DE LA PROPUESTA

5.2.7.1. Título

“IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA UN CONTROL DE GESTIÓN EFICIENTE EN LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO”.

5.2.7.2. Estructura o Componentes

La imposibilidad práctica de utilizar los mismos procedimientos en la administración y ejecución de las funciones del personal que labora en una institución, hace imprescindible la sistematización de las relaciones entre los componentes de las mismas, a efecto de cumplir con eficiencia los objetivos

para los cuales han sido creados, ayudando al cumplimiento de las actividades ya sea en forma conjunta o separada.

Con la Implementación de Manuales de Funciones y Procedimientos, permitirá instruir al personal, acerca de aspectos como funciones, relaciones, procedimientos, políticas, objetivos y normas, con lo se lograra una mayor eficiencia en el trabajo.

Como contribución directa de la presente propuesta es que los Manuales servirán como herramienta de comunicación de las decisiones de la administración o directivos, coadyuvará a normalizar y controlar los trámites de procedimientos y a resolver conflictos jerárquicos y otros problemas administrativos cuando el sistema de comunicación tiende a ser regido.

La necesidad de esta propuesta resulta muy importante, puesto que permitirá mantener informado al personal clave de los departamentos de Secretaria General, Biblioteca y Servicios Informáticos, recibir instrucciones definitivas, lo que permitirá minimizar las malas interpretaciones, ayudará al personal a saber lo que esperan de si mismo, cuándo y cómo; y lo más relevante es que se podrá ejercer un control interno de las funciones que estos desarrollan en la Facultad.

La presente propuesta contiene Manual de Funciones y Manual de Procedimientos, explicados de la siguiente manera:

Manual de Funciones para: Decanato, SubDecanato, Directores de Escuela, Vinculo con la Comunidad, Coordinadores Académicos, Secretaría General, Asistente de Secretaria, Biblioteca, Auxiliar de Biblioteca, Dirección de Servicios Informáticos y Auxiliar de Servicios Informáticos.

Manual de Procedimientos para: Secretaria General, Auxiliar de Secretaria, Biblioteca, Auxiliar de Biblioteca, Departamento de Servicios Informáticos y Auxiliar de Servicios Informáticos.

5.2.7.3. CONTENIDO DEL MANUAL DE FUNCIONES

Descripción de objetivos y funciones

Decano

El objetivo es proyectar, preparar y evaluar tanto las políticas como las actividades docentes y el proceso de formación intelectual y profesionales del estudiante; determinar con los departamentos académicos las condiciones mediante las cuales se desarrollen los planes de estudio.

Dentro de las funciones están, cumplir y hacer cumplir lo que dispone la Ley Orgánica de Educación Superior, el Estatuto, Reglamento Interno y Resoluciones del Honorable Consejo Directivo de la Facultad y otras Resoluciones emitidas por el SENESCYT, el Consejo de Educación Superior y el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Educación

Superior-CEAACES, dirigir la actividad administrativa y académica de la facultad, legalizar conjuntamente con el secretario la documentación solicitada, entregar el Informe Final Anual de las actividades encomendadas a la comunidad, a los estudiantes, a la Secretaria Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, al Consejo de Educación Superior y publicarlo en la página Web de la Facultad, aprobar convenios institucionales, integrar las comisiones y delegaciones que le asigne el Consejo Directivo

SubDecano

Es el encargado del desenvolvimiento académico de la Facultad, pertenece al nivel ejecutivo dentro de la estructura organizacional de la facultad.

El objetivo es dirigir, coordinar y evaluar las actividades académicas de docencia y la preservación del desenvolvimiento y eficacia del factor humano de la Facultad.

Las funciones que se describen entre otras, como Subdecano están, promover la participación del estudiante en las actividades que se desarrollen en la Facultad, Integra las reuniones del Consejo Directivo de la Facultad, impulsar la actualización del docente y la investigación, asistir a convocatorias y reuniones realizadas por el Decano y Consejo Directivo, difundir las Normas y Lineamientos emitidos por los Directivos y vigilar el cumplimiento en el área de su competencia.

Director de Escuela

Es la máxima autoridad del nivel operativo, cumple funciones directivas, académicas y administrativas, amparado en las disposiciones y normativas vigentes de la facultad y los organismos de Educación Superior.

El objetivo es controlar las actividades administrativas y académicas de los docentes y estudiantes, así como implementar procesos académicos que ayuden a la superación institucional.

Tiene como función planear las actividades a corto o mediano plazo, para ser ejecutadas en el periodo académico, preservar la excelencia académica de las carreras de estudio, en cuanto al diseño de currículo y la eficiencia del personal docente y estudiantil, formular ofertas académicas a las autoridades de la Facultad, acorde a las exigencias del mercado laboral, promover acciones junto con el personal académico de la escuela tendiente a mejorar el desempeño del docente en el aula.

Coordinador de carrera

Pertenece al nivel de apoyo institucional, es responsable de realizar actividades conjuntamente con el Decano y Director de Escuela sujetas a las disposiciones y normativas vigentes de la Facultad y organismos de

Educación Superior. Es quien debe inspeccionar y verificar el cumplimiento de las actividades desarrolladas por los docentes y estudiantes.

Entre las principales funciones es difundir las Normas y Lineamientos emitidos por los Directivos y vigilar el cumplimiento en el área de su competencia, planificar las actividades a desarrollar durante el semestre académico, de acuerdo a lo que determina el Reglamento Interno de la Facultad.

Director de Vinculación con la comunidad

Debe planificar, promocionar y coordinar las actividades relacionadas a la inserción de la universidad con la comunidad, de la misma manera vincular los requerimientos de la sociedad con las fortalezas y competencias de la universidad.

El objetivo es dirigir las actividades de vinculación y detectar que las demandas del medio externo estén acorde con la misión de la Facultad.

Sus funciones son establecer estrategias que permita una efectiva vinculación de la Facultad con los sectores sociales y económicos a nivel local y Provincial, ejecutar la firma de convenios y acuerdos que permita el traslado de los estudiantes y demás involucrados en el proceso académico, evidenciar y conservar los convenios y acuerdos institucionales que permitan

movilizarse a los estudiantes y docentes para realizar el proceso de vinculación con la colectividad.

Secretario(a) General.

Debe legalizar y tramitar resoluciones. Dar fe de lo actuado en el campo académico. Mantener archivo de las refrendaciones y equiparaciones de títulos y autenticar las certificaciones que otorga la Facultad sujetas a las disposiciones y normativas vigentes de la facultad.

Objetivo es dirigir las actividades de admisión, control de estudios y el sistema de información.

Sus funciones entre otras son actuar como Secretario de las reuniones del Consejo Directivo de la Facultad, difundir las Normas y Lineamientos emitidos por los Directivos y vigilar el cumplimiento en el área de su competencia, regularizar el desarrollo de las actividades que se ejecuten en las áreas de Secretaria, convocar a Egresados a Sustentación de Tesis de Grado de las distintas Carreras de la Facultad y asistir y actuar como Secretario en la Sustentación de Tesis de Grado, certificar y remitir a los interesados las resoluciones tomadas en la Asamblea del Consejo Directivo, Decano, SubDecano y demás Comisiones en que se hubiere actuado como Secretario

Auxiliar de Secretaria.

Debe mantener archivo de la documentación, las refrendaciones y equiparaciones de títulos y demás documentación que se tramita en la Facultad.

El objetivo es preservar el archivo institucional de la Facultad.

Dentro de las funciones tenemos, preparar documentación y antecedentes para reuniones a las que debe asistir el o la Secretario(a), elaborar circulares, actas de reuniones e informes especiales, organizar y mantener actualizados datos estadísticos y archivos de la institución, publicar las Actas de calificaciones previo la firma y autorización del Secretario(a) de la Facultad, atender a los o las estudiantes en sus petitorios en los horarios establecidos por la autoridad.

Bibliotecario(a).

Administrar el uso de recursos bibliográficos y audiovisuales, custodiar y mantener los libros y materiales de investigación bibliográfica, así como guiar a los estudiantes, docentes y público en general en la utilización de los textos, apoyando las funciones de investigación y académicas.

Sus funciones son recibir el material bibliográfico mediante la entrega del informe de recepción, elaborar un fichero bibliográfico físico de los libros existentes en la biblioteca que contenga nombre de libros, autor, asignatura, año de edición, año de ingreso, editorial, número de páginas, área del conocimiento, precio, cantidad de ejemplares y código, solicitar a los docentes nombre de libros con sus respectivos autores según la asignatura y el Syllabus presentado, dar a conocer al Decano y/o Subdecano las necesidades de libros según los requerimientos de los estudiantes.

Auxiliar de Biblioteca

Codificar, custodiar y mantener los libros y materiales de investigación bibliográfica, así como guiar a los estudiantes, docentes y público en general en la utilización de los textos.

Entre las funciones debe catalogar los libros y codificar el inventario general, procesar técnicamente el manejo de los textos: Sellar, clasificar y codificarlos por materia o especialidad, procesar técnicamente el manejo de los textos: sellar, clasificar y codificarlos por materia o especialidad, exigir la devolución de los documentos, materiales y libros prestados, elaborar inventario de las computadoras, equipo de oficina y estructurar reportes estadísticos.

Director de Sistemas Informáticos

Administrar los centros de cómputo y redes informáticas de la Facultad, precautelando el mantenimiento de los equipos y el desarrollo de Software y conservación de los laboratorios.

Su objetivo es proponer políticas, planes de acción, para el desarrollo e implementación, actualización de las tecnologías y soporte de los sistemas informáticos de la Facultad.

Entre sus funciones son instalar el sistema operativo de Software y Hardware. Implementar programas en las computadoras y realizar pruebas de consistencia, manejar sistemas informáticos actualizados cuando sea requerido por la administración central de la facultad y demás unidades departamentales, elaborar el Soporte técnico de los programas fuentes de los sistemas e instructivos para los usuarios de los sistemas desarrollados e implantados.

Auxiliar de Servicios Informáticos

Se encarga del manejo, operación, organización, arreglo y adecuación del centro de cómputo de la Facultad.

Sus funciones son configurar, programar y organizar el uso de los equipos y maquinas del centro de cómputo de la Facultad, administrar el departamento de servicios informático, organizar y administrar la utilización de internet
Controlar y registrar el uso diario de los equipos y demás recursos informáticos para consulta, exigir la devolución de los equipos informáticos y demás recursos prestados.

5.2.7.4. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS.

Secretario(a) General.

El Manual de Procedimiento servirá para realizar de manera lógica y precisa las funciones que debe desarrollar en el área de su competencia, ayudará a cumplir de manera precisa la difusión de las normas y lineamiento que sean emitidos por la máxima autoridad,, así como legalizar y agilizar los procesos de matriculación en los diferentes niveles de estudio, entrega de promociones debidamente legalizadas y certificaciones de la documentación requerida por los interesados.

Auxiliar de Secretaria

Siendo las actividades vinculadas con el manejo de la documentación específicamente el manual de procedimiento le permitirá cumplir con los procesos de preparar información, documentación que deberá ser socializada en reuniones con los directivos de la facultad, la publicación de información

de interés para los estudiantes y demás interesados, entrega de copias , certificaciones y desglose de carpeta.

Bibliotecaria(o)

Para determinar cuáles son las fases a seguir en el desarrollo de sus funciones es necesario establecer mecanismos y procedimientos para tener un mejor manejo del material bibliográfico, revistas, libros, periódicos y el ingreso de las tesis digitales que está bajo su custodia.

Auxiliar de Biblioteca.

El Manual de Procedimientos ayudará al cumplimiento de sus tareas de manera más específica, en cuanto al manejo y archivo de los documentos bibliográficos tanto para consulta interna como externa.

Director de Sistemas Informáticos

Para realizar las actividades que atañen a su cargo es importante que se apliquen procedimientos que permitan cumplir con el objetivo institucional. Es necesario que se lleve un control en el manejo y utilización de los equipos informático, en la instalación de programas y demás actividades e implementos que están bajo su responsabilidad

Auxiliar de Servicios Informáticos

Uno de los mecanismos más sencillos para reducir los problemas que se pudieran presentar en el desarrollo de las actividades es precisamente aplicar procedimientos que estén encaminados a la programación y organización del uso de los equipos, control riguroso del préstamo de los equipos, manejar sistemas de control para asistencia de docentes y estudiantes, suministrar mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos de computo, y demás responsabilidades a su cargo.

5.2.7.5. Alcance del Manual de Funciones y de Procedimientos Administrativos.

El Manual que se propone documentará las **funciones** que desarrollaran en: Decanato, SubDecanato, Dirección de Escuelas, Vinculo con la Comunidad, Coordinación Académica, Secretaria General, Auxiliar de Secretaria, Biblioteca, Auxiliar de Biblioteca, Dirección de Servicios Informáticos y Auxiliar de Servicios Informáticos; así como también los **procedimientos** de los empleados de Secretaria General, Biblioteca, Dirección de Sistemas Informáticos con sus respectivos Auxiliares.

5.2.7.6. Factibilidad.

El planteamiento alternativo de la propuesta, tiene asidero si consideramos que existe la factibilidad, puesto que se cuenta con el recurso intelectual requerido para el efecto, considerando lo siguiente:

- Existe consenso en que es necesario desarrollar sus actividades basados en un clima laboral y armónico basado en el criterio de la responsabilidad y compromiso
- Formación de una cultura de compromiso laboral con responsabilidad basado en las funciones y tareas a desarrollar para la conservación de la integridad y desarrollo de competencias.
- Formación y capacitación de los empleados administrativos de la Facultad en busca del mejoramiento de los sistemas aplicados en el desempeño laboral como ideario institucional y personal.
- Desarrollo armónico de competencias y habilidades funcionales con responsabilidad de los deberes y derechos del empleado, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.

Definitivamente se plantea que, “Todo proceso aplicarse busca el mejoramiento continuo, la formación y desarrollo laboral de las personas para que sean capaces de lograr potenciar sus habilidades, actitudes, conocimientos y valores.

5.2.7.7. Descripción de la Propuesta.

5.2.7.7.1. Manual de Funciones (ANEXO # 5)

5.2.7.7.2. Manual de Procedimientos Administrativos. (ANEXO # 6)

5.2.7.8. Resultados Esperados.

Luego de la Implementación de los Manuales en las distintas áreas específicamente a las áreas de Secretaria General, Biblioteca y Servicios Informáticos de la Facultad se espera:

Eficiencia en la atención a los usuarios de los servicios que presta la Secretaria General.

Maximizar el tiempo en el desarrollo de las actividades, tanto en Secretaria General, Biblioteca y Departamento de Servicios Informáticos.

Reducir el tiempo que tiene que esperar un estudiante para realizar un trámite.

Brindar atención demostrando amabilidad, cortesía y por sobre todo compromiso institucional.

Cumplimiento entre lo programado y lo que se ejecuta en horas reales.

Mayor grado de comunicación entre los Directivos, empleados, docentes y estudiantes.

5.3 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.3.1 CONCLUSIONES

Luego de haber obtenido los resultados de las entrevistas y encuestas realizadas a los Directores, Empleados Administrativos, Docentes y Estudiantes de la Facultad de Administración Finanzas e Informática, con respecto a las funciones que realizan en sus puestos de trabajo, se puede concluir lo siguiente:

- ❖ Los empleados administrativos no cuentan con Manuales de Funciones y Procedimientos Administrativos para ejecutar las tareas asignadas con eficiencia y eficacia.
- ❖ La atención en Secretaria General es irregular en las tres secciones que tiene la Facultad, impidiendo el desarrollo normal de las actividades en la misma.
- ❖ La satisfacción estudiantil en cuanto a la atención que brinda la Secretaria General con respecto a trámites de inscripción, matrícula y entrega de documentos es poco satisfactorio, lo que conlleva esperar un buen tiempo para poder obtener lo solicitado.

- ❖ Los equipos de computación no prestan los servicios acorde a los requerimientos de los docentes y estudiantes, a pesar de contar con salas para cada carrera.
- ❖ Los horarios de atención en la Biblioteca no se acoplan a los requerimientos de los estudiantes y docentes en las tres secciones de estudio.
- ❖ La atención que brindan los empleados de Secretaria General es en ocasiones poco adecuada, lo que ocasiona descontento en los estudiantes y demás usuarios, generando una mala imagen para la institución.
- ❖ Por lo general el recurso humano de la Facultad al no contar con orientaciones, guías y patrones específicos en el desarrollo de sus tareas está limitado solamente a realizar lo que su experiencia y el momento le permite.
- ❖ En definitiva se puede concluir que la implementación de Manuales de Procedimientos Administrativos resultan importantes y útiles en las empresas públicas y privadas, cualesquiera sea su actividad económica, ya que ayuda a conocer las responsabilidades y limitaciones que tiene cada persona en cada una de las áreas de la institución. Además es de gran ayuda porque permite realizar las actividades de forma eficaz y eficiente por parte de los colaboradores, reduciendo de esta manera tiempos improductivos.

5.3.2 RECOMENDACIONES.

Se recomienda poner a consideración de los Directivos de la Facultad el Manual de Funciones y Procedimientos para su oportuno análisis y estudio.

Se recomienda la aplicación, monitoreo y supervisión la propuesta que está orientada a mejorar y facilitar la tarea de los empleados de la Facultad.

Consensuar a todos los empleados administrativos el Manual de Funciones y Procedimientos de cada una de las áreas específica de la Facultad.

Monitorear el desempeño laboral en las áreas críticas consideradas por los estudiantes y demás usuario, que permita aplicar estrategias administrativas y realizar los correctivos necesarios.

Mejorar la comunicación institucional en las actividades que desarrollan los funcionarios administrativos y de servicios en sus desempeños de los trabajos a su cargo.

Adoptar como política el control de las actividades que desarrollan los empleados de manera directa en Secretaria General, Biblioteca y Departamento de Sistemas Informáticos, que permita evidenciar cambios muy significativos en procura de obtener información veraz y oportuna por parte de los Directivos, y lograr así una mejora continua en la gestión administrativa.

En virtud de lo expuesto anteriormente se pone a consideración de la comunidad de la Facultad primero un Manual de Funciones, para luego implementar el Manual de Procedimientos Administrativo, objeto de estudio como propuesta para mejorar la gestión administrativa de sus directivos.

BIBLIOGRAFÍA

1. THOMAS S. Baterman. SCOTT A. Snell, (2009). Administración, Octava Edición Editorial Mc Graw Hill, México.
2. BERNAL CESAR AUGUSTO, (2006). Metodología de la Investigación para administración y economía. Editorial Prentice Hall. Segunda Edición.
3. CERTO C. Samuel, (2001). Administración Moderna. Octava edición Editorial Prentice Hall. Colombia.
4. DESSLER Gary, 2001., Administración de recursos Humanos. Octava edición. Editorial Prentice Hall.
5. EPPEN –GOULD – SCHMIDT, 2006. Investigación de Operaciones en la Ciencia Administrativa. Quinta edición. Editorial Prentice Hall.
6. THOMAS S. Baterman.,SCOTT A.Snell,2009. Administración, Octava Edición Editorial Mc Graw Hill, México.
7. JONSON – SCHOLEN en, Dirección Estratégica. Séptima edición. Año 2006. Editorial Prentice Hall.

8. THOMPSON Strickland, 2006. Administración Estratégica: Textos y caso 13ava Edición, McGraw Hill, México.
9. KRAJEWSKI – RITZMAN en, Administración de las operaciones. Quinta Edición. Año 2008. Editorial Prentice Hall.
10. MOLINA DEL RIOS RAUL, 2002. Control Gerencial. Instrumentos útiles para la toma de decisiones a nivel de gerencia. Edición, Ecuador.
11. STONER – FREEMAN - GILBERT, Administración. Sexta edición. Año 1996. Editorial Prentice Hall. México.
12. VARELA RODRIGO, Innovación empresarial, (2001), Arte ciencia en la creación de empresas. Segunda edición. Editorial Prentice Hall.
13. OSPINA MONTOYA Norberto,(2011). Administración Fundamento, Ediciones de la U, Colombia
14. KOANTZ, Harold, 2002. Proceso Administrativo, Ed. Mc Graw Hill
15. FRANKLIN FINCOWSKY, Enrique Benjamín, Organización de Empresas, Análisis Diseño y Estructura. FCA-UNAM, México.
16. FRANKLIN FINCOWSKY, Enrique Benjamín, Manuales Administrativos: Guía Para Su Elaboración, México.

17. GÓMEZ Ceja, (1997). *Sistemas Administrativos*, Ed. Mc Graw Hill, México.
18. KOONTZ Harold, (1996) *Administración de Empresas una Perspectiva Global*, México.
19. ROBBINS Stephen P, (1999). *Comportamiento Organizacional*, Ed. Pearson, México.
20. CHIAVENATO Idalberto, (2010). *Innovación de la Administración: Tendencias y Estrategias. Los nuevos Paradigmas*. 5ta Edición. Editorial Mc Graw Hill. México.
21. CHARLES W. L, GARATH R. Jones, *Administración Estratégica un Enfoque Integral*, Ed. Mc Graw Hill, Caracas.

ANEXOS

ANEXO # 1: GUÍA DE ENTREVISTA PARA DIRECTIVOS DE LA FACULTAD

DATOS INFORMATIVOS:

Nombre y Apellido:.....

Sexo:.....Edad:.....

Cargo que desempeña.....

Años de experiencia como Decano y/o SubDecano.....

Años que trabaja en la Facultad:.....

Título (s) que posee:

.....

Objetivo de la entrevista:

Conocer la práctica de la gestión administrativa del Decano, Subdecano y Directores de Escuela, así como los niveles de coordinación que existe en las distintas escuelas y los actores del proceso educativo.

1. ¿Cuáles son los niveles de participación, compromiso y coordinación que existe entre los actores sociales de la facultad?

.....
.....

2. ¿La Facultad de Administración Finanzas e Informática que Ud. dirige dispone de un Manual Funciones y de Procedimientos de manera escrita para los empleados administrativos?

.....
.....

3. ¿Conocen los empleados administrativos el Manual de funciones y de procedimientos para la realización de sus actividades?

.....
.....

4. ¿El personal administrativo que labora en los distintos departamentos de la facultad cuentan con perfiles adecuados para ocupar el puesto de trabajo?

.....
.....

5. ¿De que manera se delegan funciones y responsabilidades a cada uno de sus colaboradores?

.....
.....

6. ¿Se garantiza el cumplimiento de la responsabilidad asignada a cada colaborador de la institución?

.....
.....

¿En su gestión administrativa, quienes participan en la toma de decisiones

.....
.....

7. ¿Las competencias del desempeño laboral de los empleados administrativos de la facultad están en relación con su cargo o puesto de trabajo?

.....
.....

8. ¿Cómo son las relaciones laborales con los directores de escuela, docentes, empleados y estudiantes de la facultad?

.....
.....

9. ¿Qué nivel de participación tienen los empleados administrativos y docentes en los procesos de cambio y gestión administrativa de la facultad?

.....
.....

10. ¿Se tiene establecido mecanismos de control para el proceso de matricula, entrega de documentación y arrastres de materias de los estudiantes de las diferentes carreras de la facultad? ¿Cuáles son?

.....
.....

ANEXO # 2: CUESTIONARIO APLICADO A LOS DOCENTES DE LA FACULTAD

DATOS INFORMATIVOS:

Años de experiencia como Docente:.....

Años que trabaja en la Facultad:.....

Título (s) que posee:

.....

Objetivo de la encuesta:

Obtener datos fundamentales con el propósito de determinar la necesidad de implementar manuales de procedimientos administrativos que mejoren la gestión administrativa de sus autoridades.

1. Cómo califica Ud. la gestión administrativa de las autoridades de la facultad?

EXCELENTE

MUYBUENA

BUENA

MALA

2. ¿Participan los docentes en la planificación de las actividades de la facultad?

SIEMPRE

A MENUDO

CASI NUNCA

NUNCA

3. ¿Conoce usted si la institución cuenta con un Manual de Procedimientos Administrativos?

SI

NO

4. ¿Cree usted oportuno la necesidad de implementar Manuales de Procedimientos Administrativos al personal de secretaria, biblioteca y laboratorio de la facultad?

SI

NO

5. ¿Considera usted que al no existir Manuales de Procedimientos Administrativos el personal administrativo de la institución tiene bien definidas sus tareas?

SI

NO

6. ¿Se dispone de información oportuna en cada semestre académico, sobre Actas de calificación, Nómina de estudiantes matriculados, arrastres, equiparación de materias y estudiantes reprobados por semestre?

SIEMPRE

A MENUDO

CASI NUNCA

NUNCA

7. ¿Considera que sea necesario capacitar al personal administrativo para un mejor desempeño de sus puestos?

SI

NO

8. ¿Considera adecuado los mecanismos que existe para transmitir sugerencias y/o quejas?

SI

NO

9. ¿Ha recibido información oportuna y precisa sobre las actividades académicas que se desarrollan en la facultad?

SI

NO

10. ¿Cuenta el personal administrativo con la experiencia suficiente para desempeñar las actividades dentro del departamento?

SI

NO

ANEXO # 3: ENCUESTA APLICADA A LOS EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS DE LA FACULTAD

OBJETIVO: Identificar los problemas estructurales y organizacionales existentes en los departamentos de la institución, mediante la obtención de información para evaluar y mejorar la calidad de servicio que se presta actualmente en las distintas áreas de la facultad.

Marque con una X su respuesta, cualquiera sea su elección

1.- ¿En qué departamento Usted desempeña sus funciones?

- | | | | |
|-------------|--------------------------|--------------|--------------------------|
| Secretaría | <input type="checkbox"/> | Biblioteca | <input type="checkbox"/> |
| Laboratorio | <input type="checkbox"/> | Coordinación | <input type="checkbox"/> |

2.- ¿Desde hace cuantos años labora en esta Unidad Académica?

- Menos de 1 año
- De 1 a menos de 3 años
- De 3 a menos de 7 años
- De 7 a menos de 10 años
- 10 años o más

3.- ¿Cuál es su título o grado académico más alto obtenido?

- Bachillerato en colegio académico
- Título Universitario
- Licenciatura
- Otro (Especifique _____)

4. ¿Con que tipos de manuales desarrolla sus actividades en este departamento?

- Manuales de Procedimientos
- Manuales de Funciones
- Ninguno
- Otros

5.- ¿Conoce Ud. el Manual de Funciones y Procedimientos mantiene la Facultad de Administración Finanzas e Informática?

- SI
- NO

6.- ¿Conoce con detalle cuáles son sus funciones y procedimientos que deben seguir para cumplirlas?

- Mucho
- Poco
- Nada

7.- ¿Las actividades que Ud. Realiza son planificadas con anticipación?

- Siempre
- A veces
- Casi siempre

Nunca

8.- ¿Se tiene establecido de manera escrita la distribución de funciones y asignaciones de responsabilidades?

SI

NO

9.- ¿Cree importante exista y se aplique Manuales de Procedimientos Administrativos?

SI

NO

10.- ¿Se socializa por parte de las autoridades las decisiones a tomar referentes a las actividades que Ud. Realiza?

SI

NO

11 ¿Con qué frecuencia son supervisadas las actividades que Ud. realiza?

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

ANEXO # 4: CUESTIONARIO APLICADO A ESTUDIANTES DE LA FACULTAD

OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Conocer la calidad del servicio y el grado de satisfacción de los estudiantes, mediante la recopilación de la información con las personas involucradas en la investigación.

Marque con una X la respuesta correcta. Le agradecemos por su colaboración

DATOS INFORMATIVOS:

Género

Masculino

Femenino

Edad:..... Años

Carrera que estudia -----

Semestre que cursa actualmente

1er-2do 3ero- 4to 5to-6to

7mo-8vo 9no-10mo

1. ¿Es oportuna y eficaz la atención por parte del personal de Secretaria al solicitar calificaciones, certificaciones, cambios de paralelos, convalidación de materias, entre otros?

SIEMPRE A VECES
CASI SIEMPRE NUNCA

2 ¿Cuánto satisface la atención del personal de secretaría en cuanto a trámites de inscripción, matriculas, solicitud de documentos?.

Muy Satisfecho Satisfecho
Poco Satisfecho Insatisfecho

3 ¿Cuánto le satisface el servicio de Secretaria y el trato que ellos le brindan al momento de solicitar algún trámite?

MUCHO NADA
POCO CASI NADA

4 ¿Se da cumplimiento con los horarios de atención establecidos en:

Secretaría	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
Biblioteca	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
Laboratorio	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>

5 ¿Se dispone de horario de atención en Secretaria en todas las secciones de estudio de la facultad?

SI NO

6¿El horario de atención establecido en la Biblioteca es para todas las secciones de estudio de la facultad?

SI

NO

7¿Los laboratorios son adecuados, cuentan con los implementos necesarios al momento de requerirlos?

SI

NO

8¿El los laboratorios se tiene establecido horario de atención para los estudiantes en todas las secciones?

SI

NO

9¿Qué tan satisfactorio es la atención que recibe por parte del personal de la biblioteca?

Satisfactorio

Poco Satisfactorio

Muy Satisfactorio

Nada satisfactorio

10¿El personal de secretaría trabaja dando cumplimiento al horario de atención previamente establecido por las autoridades de la facultad?

SI

NO



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHoyo
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
FINANZAS E INFORMÁTICA
FAFI

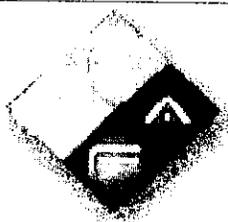


2012

**MANUAL DE FUNCIONES Y DE
PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVOS**

Ing. Com. Georgina Jácome Lara

ANEXO # 5: MANUAL DE FUNCIONES



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA

Avenida Universitaria
Babahoyo-Ecuador

MANUAL DE FUNCIONES

IDENTIFICACIÓN

Denominacion del Puesto:	Decano
Departamento:	Decanato
Nivel:	Ejecutivo
Puesto del Jefe Inmediato Superior	Consejo Directivo
Subordinados Inmediato	SubDecano.
Requisitos del Puesto: <ul style="list-style-type: none">➤ Nacionalidad➤ Instrucción:➤ Titulo:	Ecuatoriano(a) Superior Magister en Ciencias de la Educacion.
Conocimientos Generales:	Confidencialidad, Iniciativa y Relacione Humanas
Conocimientos Especificos:	

Características Psicológicas con capacidad de:	Liderazgo, creatividad, dinamismo, comunicación, expresión, comprensión y poder de toma de decisión.
Condición del cargo :	Libre Nombramiento y Remoción
Caución:	No requiere
Responsabilidad del Jefe Inmediato:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Controlar y evaluar el desarrollo del trabajo, de acuerdo a resultados alcanzados ➤ Dotar de los medios económicos, técnicos y administrativos para el cumplimiento de las funciones del cargo.
Horario de trabajo:	De 8H00 a 12H00 y de 14H00 a 18H00
Ubicación:	
Provincia:	Los Ríos
Ciudad:	Babahoyo
Universidad:	Técnica de Babahoyo
Facultad:	Administración, Finanzas e Informática
DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PUESTO.- Es el Representante Legal y la primera Autoridad Ejecutiva de la Facultad quien la representará de manera legal, judicial y extrajudicial en los eventos que sea convocado.	

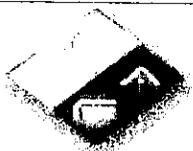
OBJETIVO.- Proyectar, Preparar y evaluar tanto las políticas como las actividades docentes y el proceso de formación intelectual y profesionales del estudiante; y determinar con los departamentos académicos las condiciones mediante las cuales se desarrollen los planes de estudio y supervisar a la vez el cumplimiento por parte de los estudiantes y docentes.

DESCRIPCION DE FUNCIONES

- ❖ Cumplir y hacer cumplir lo que dispone la Ley Orgánica de Educación Superior, el Estatuto, Reglamento Interno y Resoluciones del Honorable Consejo Directivo de la Facultad y otras Resoluciones emitidas por el SENESCYT, el Consejo de Educación Superior y el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Educación Superior-CEAACES.
- ❖ Entregar el Informe Final Anual de las actividades encomendadas a la comunidad , a los estudiantes, a la Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, al Consejo de Educación Superior y publicarlo en la pagina Web de la Facultad
- ❖ Autorizar publicaciones especiales
- ❖ Presentar al Consejo Directivo Proyectos y Reformas al Reglamento Interno de la Facultad
- ❖ Delegar al SubDecano, por escrito la responsabilidad de funciones administrativas y/o Académicas de manera permanente u ocasional
- ❖ Aprobar convenios de cooperación institucional, científico y tecnológico con universidades y empresas de la Provincia.
- ❖ Integrar las Comisiones y Delegaciones que le asigne el Consejo Directivo.
- ❖ Velar por el fiel cumplimiento de las demás disposiciones que establece el Reglamento de la Ley Orgánica de Educación Superior
- ❖ Realizar o delegar a la comisión de Evaluación Docente la Supervisión

Pedagógica y la ejecución de los programas de estudio por parte de los profesores.

- ❖ Difundir las Normas y Lineamientos emitidos por los Directivos y vigilar el cumplimiento en el área de su competencia.
- ❖ Dirigir el Consejo Directivo.
- ❖ Programar y organizar eventos académicos que ayuden a promocionar las distintas carreras de la Facultad.
- ❖ Legalizar documentos que son de su competencia y suscribir conjuntamente con el Secretario los Títulos que otorga la Facultad
- ❖ Conceder licencia al personal de la Facultad por causas debidamente justificadas
- ❖ Asignar al personal las comisiones que sean necesarias
- ❖ Convocar a Concurso
- ❖ Establecer y mantener permanente vinculación con las diferentes unidades académicas de la Facultad.
- ❖ Solicitar informes de las actividades desarrolladas en las diferentes áreas durante el semestre académico.
- ❖ Asistir o en su caso delegar por escrito la representación a los actos oficiales.
- ❖ Integrar el Consejo Directivo para luego aprobar el distributivo de los docentes para cada semestre académico.



**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E
INFORMÁTICA**

**Avenida Universitaria
Babahoyo-Ecuador**

MANUAL DE FUNCIONES

IDENTIFICACIÓN

Denominación del Puesto:	SubDecano
Departamento:	SubDecanato
Nivel:	Ejecutivo
Puesto del Jefe Inmediato Superior	Decano – Consejo Directivo
Subordinados Inmediato	Directores de Escuela
Requisitos del Puesto: ➤ Nacionalidad ➤ Instrucción: ➤ Título:	 Ecuatoriano(a) Superior Doctor en Ciencias de Educacion Superior.
Conocimientos Generales:	Confidencialidad, Iniciativa y Relacione Humanas
Conocimientos Especificos:	Leyes Ecuatorianas, Ley de Educacion Superior.
Caracterisiticas Psicologicas con	Liderazgo, creatividad, dinamismo,

capacidad de:	comunicación, expresion, comprension y poder de toma de decision.
Condicion del cargo :	Libre Nombramiento y Remocion
Caucion:	No requiere
Responsabilidad del Jefe Inmediato:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Controlar y evaluar el desarrollo del trabajo, de acuerdo a resultados alcanzados ➤ Dotar de los medios economicos, tecnicos y administrativos para el cumplimiento dee las funciones del cargo.
Horario de trabajo:	De 8H00 a 12H00 y de 14H00 a 18H00
Ubicación:	
Provincia:	Los Rios
Ciudad:	Babahoyo
Universidad:	Técnica de Babahoyo
Facultad:	Administracion, Finanzas e Informática
<p>DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PUESTO.- Es el encargado del desenvolvimiento académico de la Facultad, pertenece al nivel ejecutivo dentro de la estructura organizacional de la Facultad, dependiendo del Consejo Directivo las decisiones que se tome y a normativas vigentes de la Facultad y organismos</p>	

de Educación Superior.

OBJETIVO.- Dirigir, coordinar y evaluar las actividades académicas de docencia y la preservación del desenvolvimiento y eficacia del factor humano de la Facultad.

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

- ❖ Cumplir y hacer cumplir lo que dispone el Estatuto, Reglamento Interno y Resoluciones del Honorable Consejo Directivo, Decano de la Facultad
- ❖ Vigilar la calidad del desempeño académico del docente.
- ❖ Promover la participación del estudiante en las actividades que se desarrollen en la Facultad.
- ❖ Integra las reuniones del Consejo Directivo de la Facultad.
- ❖ Impulsar la actualización del docente y la investigación.
- ❖ Asistir a convocatorias y reuniones realizadas por el Decano y Consejo Directivo.
- ❖ Informar periódicamente al Decano y Consejo Directivo sobre el cumplimiento de sus funciones.
- ❖ Difundir las Normas y Lineamientos emitidos por los Directivos y vigilar el cumplimiento en el área de su competencia.
- ❖ Regir la comisión académica de la facultad
- ❖ Estructurar conjuntamente con los Directores de Escuela y con visión pedagógica el distributivo docente, horarios de clases, de exámenes y poner en conocimiento del Consejo Directivo para su respectiva aprobación.
- ❖ Vigilar e Inspeccionar la eficiencia y eficacia del servicio que se brinda en laboratorio, biblioteca y audiovisuales.
- ❖ Trabajar de manera mancomunada con el Decano para el buen funcionamiento y manejo institucional de la Facultad.
- ❖ Fomentar la práctica de valores y código de ética en la comunidad

universitaria.

- ❖ Controlar la ejecución de las actividades planificadas por los Directores de Escuela.
- ❖ Planifica y controla la publicidad y propaganda de las actividades de la Facultad.
- ❖ Controla el cumplimiento de las comisiones académicas durante el desarrollo del semestre.
- ❖ Las demás que sean asignadas por las autoridades, Reglamento y organismos respectivos.



**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E
INFORMATICA**

**Avenida Universitaria
Babahoyo-Ecuador**

MANUAL DE FUNCIONES

IDENTIFICACIÓN

Denominacion del Puesto:	Director de Carrera
Departamento:	Dirección de Carrera
Nivel:	Operativo
Puesto del Jefe Inmediato Superior	Decano- SubDecano
Subordinados Inmediato	Docentes y Discentes.
Requisitos del Puesto: ➤ Nacionalidad ➤ Instrucción: ➤ Titulo:	Ecuatoriano(a) Superior Doctor en Jurisprudencia y/o Abogado de los Tribunales de Justicia
Conocimientos Generales:	Confidencialidad, Iniciativa y Relacione Humanas
Conocimientos Especificos:	Leyes Ecuatorianas, Ley de Educacion Superior,

	Documentología, Archivística, Técnicas Secretariales, Computación
Características Psicológicas con capacidad de:	Liderazgo, creatividad, dinamismo, adaptabilidad al cambio, organización, comunicación, expresión, poder de toma de decisión y don de servicio.
Condición del cargo :	Libre Nombramiento y Remoción
Caución:	No requiere
Responsabilidad del Jefe Inmediato:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Controlar y evaluar el desarrollo del trabajo, de acuerdo a resultados alcanzados ➤ Dotar de los medios económicos, técnicos y administrativos para el cumplimiento de las funciones del cargo.
Horario de trabajo:	De 8H00 a 12H00 y de 14H00 a 18H00
Ubicación:	
Provincia:	Los Rios
Ciudad:	Babahoyo
Universidad:	Técnica de Babahoyo
Facultad:	Administración, Finanzas e Informática

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PUESTO.- El Director de Escuela es la máxima autoridad del nivel operativo, quien cumple funciones directivas, académicas y administrativas, amparado en las disposiciones y normativas vigentes de la facultad y los organismos de Educación Superior.

OBJETIVO.- Controlar las actividades administrativas y académicas de los docentes y estudiantes, así como implementar procesos académicos que ayuden a la superación institucional.

DESCRIPCION DE FUNCIONES

- ❖ Cumplir y hacer cumplir lo que dispone el Estatuto, Reglamento Interno y Resoluciones del Honorable Consejo Directivo, Decano y SubDecano de la Facultad
- ❖ Planear las actividades de su unidad departamental a corto o mediano plazo, para ser ejecutadas en el periodo académico
- ❖ Cuidar y preservar la excelencia académica de las carreras de estudio, en cuanto al diseño de currículo y la eficiencia del personal docente y estudiantil.
- ❖ Formular ofertas académicas a las autoridades de la Facultad, acorde a las exigencias del mercado laboral.
- ❖ Promover acciones junto con el personal académico de la escuela tendiente a mejorar el desempeño del docente en el aula.
- ❖ Formar y Alinear a los docentes de la Facultad en la estructura de los Syllabus y Módulos.
- ❖ Exigir de los docentes el cumplimiento de la entrega de los Syllabus y los Módulos de estudio.
- ❖ Efectuar homologaciones y convalidaciones de estudios, conforme lo determina las normativas de la Facultad.

- ❖ Aprobar las practicas pre profesionales del estudiante de las distintas carreras.
- ❖ Integrar los tribunales de grado y por razones muy especiales puede delegar esta función.
- ❖ Evaluar de manera secuencial y periódica las actividades académicas y administrativas del personal a su cargo.
- ❖ Vigilar y controlar el desempeño académico de los estudiantes de las distintas carreras que tiene la Facultad.
- ❖ Investigar problemas de incumplimiento de parte del docente y comunicar a las autoridades de la Facultad.
- ❖ Ejercer de manera proporcional la docencia, según lo establece la normativa institucional.
- ❖ Autorizar la distribución de asignatura y horario de clases y exámenes.
- ❖ Asistir a las sesiones de Consejo Directivo con voz y voto.



**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E
INFORMÁTICA**

**Avenida Universitaria
Babahoyo-Ecuador**

MANUAL DE FUNCIONES

IDENTIFICACIÓN

Denominacion del Puesto:	Coordinador Academico
Departamento:	Coordinacion Academica
Nivel:	Apoyo
Puesto del Jefe Inmediato Superior	SubDecano
Supervision sobre:	<ul style="list-style-type: none">➤ Docentes➤ Horarios➤ Estudiantes
Requisitos del Puesto: <ul style="list-style-type: none">➤ Nacionalidad➤ Instrucción:➤ Titulo:	Ecuatoriano(a) Superior Licenciado en Ciencias de la Educación.
Conocimientos Generales:	Comunicación, Iniciativa y Relacione Humanas.
Conocimientos Especificos:	Administración, manejo de recursos humanos y relaciones

	humanas.
Características Psicológicas con capacidad de:	Liderazgo, creatividad, dinamismo, adaptabilidad al cambio, organización y don de servicio.
Condición del cargo :	Libre Nombramiento y Remoción
Caución:	No requiere
Responsabilidad del Jefe Inmediato:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Coordinar y supervisar el desarrollo de las funciones del puesto ➤ Controlar y evaluar el desarrollo del trabajo, de acuerdo a resultados alcanzados ➤ Dotar de los medios técnicos y administrativos para el cumplimiento de las funciones del cargo.
Horario de trabajo:	De 8H00 a 12H00 y de 14H00 a 18H00
Ubicación:	
Provincia:	Los Ríos
Ciudad:	Babahoyo
Universidad:	Técnica de Babahoyo
Facultad:	Administración, Finanzas e Informática

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PUESTO.- Pertenece al nivel de apoyo institucional, es responsable de realizar actividades conjuntamente con el Decano y Director de Escuela sujetas a las disposiciones y normativas vigentes de la Facultad y organismos de Educación Superior.

OBJETIVO.- Inspeccionar y verificar el cumplimiento de las actividades desarrolladas por los docentes y estudiantes en los horarios de clase, así como proporcionar de los medios informáticos necesarios para su normal desenvolvimiento.

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

- ❖ Cumplir y hacer cumplir lo que dispone el Estatuto, Reglamento Interno y Resoluciones del Honorable Consejo Directivo, Decano y SubDecano de la Facultad.
- ❖ Difundir las Normas y Lineamientos emitidos por los Directivos y vigilar el cumplimiento en el área de su competencia.
- ❖ Planificar las actividades a desarrollar durante el semestre académico, de acuerdo a lo que determina el Reglamento Interno de la Facultad
- ❖ Proporcionar información referente a las asignaturas y horarios a los estudiantes y demás que lo soliciten.
- ❖ Controlar la asistencia de los docentes a sus horas clases asignadas.
- ❖ Informar a los docentes y estudiantes de los horarios de examen.
- ❖ Supervisar de manera cotidiana la disciplina de los estudiantes.
- ❖ Realizar Informe del cumplimiento al SubDecano de las labores de los docentes de acuerdo a su horario establecido
- ❖ Revisar periódicamente el buen estado de los medios informáticos para el desarrollo de las clases en el aula.

- ❖ Informar al Decano y/o SubDecano de las necesidades de insumos, materiales e implementos informáticos para el buen desarrollo del proceso académico.
- ❖ Comunicar a los docentes y estudiantes de algún cambio cuando se genera en el desarrollo de las actividades académicas.
- ❖ Permitir reemplazos de docentes previo autorización de las autoridades (Decano, SubDecano o Director de Escuela)
- ❖ Realizar con la debida notificación del docente adelantos de cátedra.
- ❖ Asistir a convocatorias que realiza su autoridad superior para tratar asuntos del proceso educativo.
- ❖ Cumplir las demás funciones determinadas por la Ley y aquellas encomendadas por el Consejo Universitario y el Decano y/o SubDecano



**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E
INFORMÁTICA**

**Avenida Universitaria
Babahoyo-Ecuador**

MANUAL DE FUNCIONES

IDENTIFICACIÓN

Denominación del Puesto:	Director de Vinculación con la Comunidad
Departamento:	Vinculación con la Comunidad
Nivel:	Operativo
Puesto del Jefe Inmediato Superior	Decano
Subordinados Inmediato	Docentes de vinculo- estudiantes.
Supervision sobre:	➤ Proyectos ➤ Programas
Requisitos del Puesto: ➤ Nacionalidad ➤ Instrucción: ➤ Título:	Ecuatoriano(a) Superior Licenciado en Ciencias de la Educación
Conocimientos Generales:	Confidencialidad, Iniciativa y Relacione Humanas
Conocimientos Especificos:	

Características Psicológicas con capacidad de:	Liderazgo, creatividad, dinamismo, adaptabilidad al cambio, comunicación, poder de toma de decisión y don de servicio.
Condición del cargo :	Libre Nombramiento y Remoción
Caución:	No requiere
Responsabilidad del Jefe Inmediato:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Coordinar y supervisar el desarrollo de las funciones del puesto ➤ Controlar y evaluar el desarrollo del trabajo, de acuerdo a resultados alcanzados ➤ Dotar de los medios económicos, técnicos y administrativos para el cumplimiento de las funciones del cargo
Horario de trabajo:	De 8H00 a 12H00 y de 14H00 a 18H00
Ubicación:	
Provincia:	Los Ríos
Ciudad:	Babahoyo
Universidad:	Técnica de Babahoyo
Facultad:	Administración, Finanzas e Informática

DESCRIPCION GENERAL DEL PUESTO.- Planificar, promocionar y coordinar las actividades relacionadas a la inserción de la universidad con la comunidad, de la misma manera vincular los requerimientos de la sociedad con las fortalezas y competencias de la universidad.

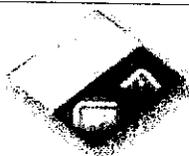
OBJETIVO.- Dirigir las actividades de vinculación y detectar que las demandas del medio externo estén acorde con la misión de la Facultad.

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

- ❖ Cumplir y hacer cumplir lo que dispone el Estatuto, Reglamento Interno y Resoluciones del Honorable Consejo Directivo, Decano y SubDecano de la Facultad.
- ❖ Planificar, ejecutar y controlar las actividades de su competencia.
- ❖ Expresar y observar en todo momento en su accionar la misión, visión y los valores institucionales.
- ❖ Establecer estrategias que permita una efectiva vinculación de la Facultad con los sectores sociales y económicos a nivel local y Provincial.
- ❖ Ejecutar la firma de convenios y acuerdos que permita el traslado de los estudiantes y demás involucrados en el proceso académico..
- ❖ Evidenciar y conservar los convenios y acuerdos institucionales que permitan movilizarse a los estudiantes y docentes para realizar el proceso de vinculación con la colectividad.
- ❖ Resolver los problemas científicos y técnicos de la población productiva que rodea el entorno de la Facultad.
- ❖ Ayudar y coordinar con los directores de escuela las actividades relacionadas sobre las prácticas pre profesionales y de vinculación con la colectividad que realizan los estudiantes.
- ❖ Mantener la actualización y realizar el seguimiento de la base de datos

sobre convenios interinstitucional.

- ❖ Disponer y Conservar de una base de datos actualizada de los estudiantes de la Facultad.
- ❖ Investigar y ampliar los servicios que tiene la Facultad en beneficio de la comunidad del sector donde esta ubicada la Facultad.
- ❖ Revelar que los recursos económicos que sirven para realizar el proceso de vinculación en la comunidad son manejados con criterio de eficacia, eficiencia y economía.
- ❖ Suministrar informes periódicos a las autoridades sobre las actividades desarrollada en su gestión durante el periodo asignado.
- ❖ Publicar los programas y actividades a la comunidad y público en general.
- ❖ Proporcionar información y documentos que sean solicitados por el Senescyt y demás autoridades.



**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E
INFORMATICA**

**Avenida Universitaria
Babahoyo-Ecuador**

MANUAL DE FUNCIONES

IDENTIFICACIÓN

Denominación del Puesto:	Secretario(a) General
Departamento:	Secretaria General
Nivel:	Ejecutivo
Puesto del Jefe Inmediato Superior	Decano
Subordinados Inmediato	Auxiliares.
Supervision sobre:	<ul style="list-style-type: none">➤ Documentacion y archivo➤ Certificacion academica y administrativa➤ Titulaciones
Requisitos del Puesto:	<ul style="list-style-type: none">➤ Nacionalidad Ecuatoriano(a)➤ Instrucción: Superior➤ Titulo: Doctor en Jurisprudencia y/o Abogado de los Tribunales de Justicia
Conocimientos Generales:	Confidencialidad, Iniciativa y

	Relacione Humanas
Conocimientos Especificos:	Leyes Ecuatorianas, Ley de Educacion Superior, Documentologia, Archivistica, Tecnicas Secretariales, Computacion
Caracterisiticas Psicologicas con capacidad de:	Liderazgo, creatividad, dinamismo, adaptabilidad al cambio,organización, comunicacion, expresion, poder de toma de decision y don de servicio.
Condicion del cargo :	Libre Nombramiento y Remocion
Caucion:	No requiere
Responsabilidad del Jefe Inmediato:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Coordinar y supervisar el desarrollo de las funciones del puesto ➤ Controlar y evaluar el desarrollo del trabajo, de acuerdo a resultados alcanzados ➤ Dotar de los medios economicos, tecnicos y administrativos para el cumplimiento dee las funciones del cargo
Horario de trabajo:	De 8H00 a 12H00 y de 14H00 a

	18H00
Ubicación:	
Provincia:	Los Rios
Ciudad:	Babahoyo
Universidad:	Técnica de Babahoyo
Facultad:	Administracion, Finanzas e Informática
<p>DESCRIPCION GENERAL DEL PUESTO.- Actuar como Secretario de los organismos administrativos de la facultad. Legalizar y tramitar resoluciones. Dar fe de lo actuado en el campo académico. Mantener archivo de las refrendaciones y equiparaciones de títulos y autenticar las certificaciones que otorga la Facultad sujetas a las disposiciones y normativas vigentes de la facultad y organismos de Educación Superior.</p>	
<p>OBJETIVO.- Dirigir las actividades de admisión, control de estudios y el sistema de información preservando el archivo institucional de la facultad.</p>	
<p>DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Cumplir y hacer cumplir lo que dispone el Estatuto, Reglamento Interno y Resoluciones del Honorable Consejo Directivo, Decano y SubDecano de la Facultad en lo referente al manejo de la Secretaria General de la Facultad. ❖ Actuar como Secretario de las reuniones del Honorable Consejo Directivo de la Facultad. ❖ Difundir las Normas y Lineamientos emitidos por los Directivos y vigilar 	

- el cumplimiento en el área de su competencia.
- ❖ Regularizar el desarrollo de las actividades que se ejecuten en las áreas de Secretaria.
 - ❖ Convocar a Egresados a Sustentación de Tesis de Grado de las distintas Carreras de la Facultad.
 - ❖ Asistir y actuar como Secretario en la Sustentación de Tesis de Grado
 - ❖ Certificar y remitir a los interesados las resoluciones tomadas en la Asamblea del Consejo Directivo, Decano, SubDecano y demás Comisiones en que se hubiere actuado como Secretario.
 - ❖ Llevar los libros, registros y formularios; y responsabilizarse de su conservación, cuidado, uso, integridad, inviolabilidad y reserva, siendo sancionado en caso de infracción de acuerdo a la Ley.
 - ❖ Custodiar la información administrativa-académica referente a:
 - Record académico del estudiante,
 - Prácticas pre profesionales,
 - Procesos de trabajos de titulación,
 - Convalidaciones de estudios,
 - Homologaciones,
 - Títulos profesionales,
 - Grados académicos,
 - Evaluaciones al docente,
 - Diseño de carreras
 - Syllabus y Módulos académico
 - ❖ Entregar previo autorización del Decano y/o SubDecano copias y certificaciones.
 - ❖ Receptar y Autorizar la publicación de las Actas de calificaciones de los estudiantes emitidas por los docentes con su firma de responsabilidad
 - ❖ Autorizar matrícula de estudiantes por primera vez y de quienes proceden de otras Universidades.
 - ❖ Conceder en base a disposiciones reglamentarias y conjuntamente con el señor Decano los documentos de carácter estudiantil.
 - ❖ Proporcionar información y documentos solicitados por el Senescyt y

demás autoridades.

- ❖ Realizar las convocatorias escritas a asambleas, graduación, reuniones de trabajo de acuerdo con las indicaciones emitidas por las autoridades de la Facultad.
- ❖ Recopilar y conservar organizados los instrumentos legales que regulan la educación superior tales como leyes, Reglamentos, Resoluciones, Acuerdos, Circulares, Planes y Programas de estudio.
- ❖ Realizar la certificación de la documentación presentada por los estudiantes, docentes, egresados y demás interesados.
- ❖ Revisar, Firmar y responder a la solicitudes respecto a aspectos tales como: Certificados de estudio regular, de matrícula de promoción, de títulos, de prácticas, de becas para IECE, de reintegro, de traslados institucionales, cambios de carreras, retiros voluntarios, requisitos de titulación, de exámenes parciales, de mejoramiento u otros.
- ❖ Controlar la actividades concernientes al inicio de clases, término del periodo académico, exámenes; exámenes fuera del plazo normal, recalificaciones.
- ❖ Elaborar el informe anual de las actividades desarrolladas en el periodo.
- ❖ Cumplir las demás funciones determinadas por la Ley y aquellas encomendadas por el Consejo Universitario y el Decano y/o SubDecano.

ANEXO # 6: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

	FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	FECHA DE ELABORACION		
	DÍA	MES	AÑO
	18	12	2012
<p>INTRODUCCIÓN.- La estructura del presente manual está diseñado con el propósito de servir como instrumento administrativo para el correcto desarrollo de las actividades en la Facultad de Administración e Informática, generando un mayor rendimiento, mejor calidad de trabajo y eficiencia en las operaciones.</p> <p>La implementación de este manual sirve para asegurarse de que los empleados están aplicando los procesos y procedimientos prescritos al realizar su trabajo.</p> <p>La actualización de este manual debe realizarse con la participación de todos los integrantes de la organización, principalmente en las áreas donde se desarrollan las actividades, operaciones y tareas específicas.</p>			
<p>OBJETIVO: Documentar los procedimientos que se deben seguir mediante el detalle de las actividades a realizarse por cada uno de los pasos determinados en el proceso.</p>			
<p>ALCANCE: El presente manual documenta procedimientos que se implementaran para el desarrollo de las funciones en el departamento respectivo.</p>			



**Facultad de Finanzas
e Informática**

**Manual de
Procedimientos**

SECRETARIO(A) GENERAL

INDICE DE LOS PROCEDIMIENTOS

1. Procedimiento para difundir las normas y lineamientos emitidos por los directivos y vigilar el cumplimiento en el área de su competencia.
2. Procedimiento para regularizar el desarrollo de las actividades que se ejecuten en las áreas de secretaria.
3. Procedimiento para regularizar el desarrollo de las actividades que se ejecuten en las áreas de secretaria.
4. Procedimiento para otorgamiento de matricula a partir de segundo a décimo semestre a los estudiantes de las distintas carreras con que cuenta la Facultad.
5. Procedimiento para autorización de matricula de estudiantes que proceden de otras universidades
6. Procedimiento para entrega de actas de calificaciones de los estudiantes matriculados a los docentes de la Facultad
7. Procedimiento para elaboración y entrega de promociones de estudio a los estudiantes de las distintas carreras de la Facultad.
8. Procedimiento para elaboración y entrega de promociones de estudio a los

estudiantes de las distintas carreras de la Facultad.

9. Procedimiento para convocatoria de egresados a sustentación de tesis de grado de las distintas carreras de la Facultad
10. Procedimiento para elaborar el informe anual de las actividades desarrolladas en el periodo.



**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E
INFORMÁTICA**

**Avenida Universitaria
Babahoyo-Ecuador**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Denominación del Cargo:

Secretario(a) General

DESCRIPCION DE LA FUNCIÓN

**1. DIFUNDIR LAS NORMAS Y LINEAMIENTOS EMITIDOS POR
LOS DIRECTIVOS Y VIGILAR EL CUMPLIMIENTO EN EL
ÁREA DE SU COMPETENCIA.**

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

ORDEN DE ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
01	Recibe por medio de oficio del Decano las Normas y lineamientos	Secretaria General
02	Difunde las Normas y Lineamientos a los distintos departamentos para ejecutarlas.	Secretaria General
03	Controla el cumplimiento de las disposiciones emanadas por parte de las autoridades.	Secretaria General



**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E
INFORMÁTICA**

**Avenida Universitaria
Babahoyo-Ecuador**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Denominación del Cargo:

Secretario(a) General

DESCRIPCION DE LA FUNCIÓN

**2. REGULARIZAR EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES
QUE SE EJECUTEN EN LAS ÁREAS DE SECRETARÍA.**

ORDEN DE ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
01	Planifica las actividades a desarrollar en su departamento.	Secretaria General
02	Envía y Participa a los auxiliares de secretaria el programa de las actividades previamente planificadas.	Auxiliar de Secretarial
03	Socializa el programa de actividades con los auxiliares de Secretaria.	Secretaria General
04	Coordina con los involucrados el proceso para la ejecución de la programación	Secretaria General



**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E
INFORMÁTICA**

**Avenida Universitaria
Babahoyo-Ecuador**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Denominación del Cargo

Secretario General

DESCRIPCION DE LA FUNCIÓN

**3. OTORGAMIENTO DE MATRICULA DE PRIMER SEMESTRE A
LOS ESTUDIANTES DE LAS DISTINTAS CARRERAS CON QUE
CUENTA LA FACULTAD.**

ORDEN DE ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
01	Requiera del estudiante el Certificado del Pre Universitario otorgado por el CANU	Estudiante
02	Solicite el Acta de Grado Original al interesado	Secretaria General
03	Obtenga del interesado la Partida de Nacimiento original	Secretaria General
04	Pida dos fotos del solicitante	Estudiante
05	Requiera copia de cedula del estudiante	Secretaria General

06	Exija de parte del estudiante la Solicitud de Matricula en Espacie Valorada	Estudiante
07	Pida que el estudiante obtenga de la pagina Web de la Facultad la Ficha de Matricula	Estudiante
08	Proceda a legalizar con su sello y firma la solicitud de Matricula, luego del cumplimiento de los requisitos.	Secretaria General



**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E
INFORMÁTICA**

**Avenida Universitaria
Babahoyo-Ecuador**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Denominación del Cargo

Secretario General

DESCRIPCION DE LA FUNCIÓN

**4. OTORGAMIENTO DE MATRICULA A PARTIR DE SEGUNDO A
DÉCIMO SEMESTRE A LOS ESTUDIANTES DE LAS
DISTINTAS CARRERAS CON QUE CUENTA LA FACULTAD.**

ORDEN DE ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
01	Solicite las promociones del año anterior al periodo de matriculación	Secretaria General
02	Requiera copia de cedula del estudiante	Secretaria General
03	Exija de parte del estudiante la Solicitud de Matricula en Espacie Valorada	Estudiante
04	Pida que el estudiante obtenga de la pagina Web de la Facultad la Ficha de Matricula	Estudiante
05	Requiera del estudiante	Estudiante

	dos fotos y una carpeta de cartón	
06	Proceda a legalizar con su sello y firma la solicitud de Matricula, luego del cumplimiento de los requisitos	Secretaria General



**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E
INFORMÁTICA**

**Avenida Universitaria
Babahoyo-Ecuador**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Denominación del Cargo

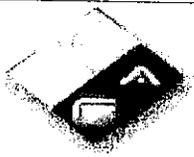
Secretario General

DESCRIPCIÓN DE LA FUNCIÓN

**5. AUTORIZACIÓN DE MATRICULA DE ESTUDIANTES QUE
PROCEDEN DE OTRAS UNIVERSIDADES**

ORDEN DE ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
01	Solicite las promociones del año anterior al periodo de matriculación	Secretaria General
02	Pida al estudiante homologaciones de materias realizadas por el Director de Escuela respectivo	Director de Escuela
02	Requiera copia de cedula del nuevo estudiante	Secretaria General
03	Luego de cumplir con los requisitos de rigor exija de parte del estudiante la Solicitud de Matricula en Especie Valorada	Estudiante

04	Pida que el estudiante obtenga de la pagina Web de la Facultad la Ficha de Matricula	Estudiante
	Requiera del estudiante dos fotos y una carpeta de cartón	Secretaria
05	Proceda a legalizar con su sello y firma la solicitud de Matricula, luego del cumplimiento de los requisitos	Secretaria



**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E
INFORMÁTICA**

**Avenida Universitaria
Babahoyo-Ecuador**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Denominación del Cargo

Secretario General

DESCRIPCION DE LA FUNCIÓN

**6. ENTREGA DE ACTAS DE CALIFICACIONES DE LOS
ESTUDIANTES MATRICULADOS A LOS DOCENTES DE LA
FACULTAD**

ORDEN DE ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
01	Recibe por petición del docente mediante oficio las Actas de los estudiantes matriculados	Docentes
02	Solicita al Auxiliar de Secretaria la Nómina de estudiantes debidamente matriculados por Semestre y Carrera	Secretario(a) General
03	Procede a verificar la información entregada por el auxiliar	Secretario(a) General
04	Autoriza la entrega de las	Secretario(a) General

	Actas de Estudiantes por Semestre y Carrera.	
--	---	--



**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E
INFORMATICA**

**Avenida Universitaria
Babahoyo-Ecuador**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Denominacion del Cargo

Secretario General

DESCRIPCION DE LA FUNCIÓN

**7. ELABORACIÓN Y ENTREGA DE PROMOCIONES DE ESTUDIO
A LOS ESTUDIANTES DE LAS DISTINTAS CARRERAS DE LA
FACULTAD.**

ORDEN DE ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
01	Entrega de la solicitud a la dependencia	Estudiante
02	Obtenga la Solicitud de Promoción de los estudiantes	Secretario(a) General
03	Revisa la solicitud del estudiante, verificando la vigencia de su condición de estudiante.	Secretario(a) General
04	Autorizar al auxiliar de secretaria se elabore las promociones a los estudiantes	Auxiliar de Secretaria
05	Firmar y entregar las promociones solicitadas.	Secretario(a) General



**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E
INFORMÁTICA**

**Avenida Universitaria
Babahoyo-Ecuador**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Denominación del Cargo

Secretario(a) General

DESCRIPCIÓN DE LA FUNCIÓN

**8. CERTIFICACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN PRESENTADA
POR LOS ESTUDIANTES, EGRESADOS Y DEMÁS
INTERESADOS.**

ORDEN DE ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
01	Recibe la solicitud de la Certificación por parte de los interesados	Egresados y Estudiantes
02	Recibe la solicitud de la Certificación.	Secretaria General
03	Revisa la información de los estudiantes en el sistema para verificar su condición.	Secretaria General
04	Luego de verificado la condición del estudiante y/o egresado, se procede a la autorización de la Certificación.	Secretaria General
05	Procede a la firma de la Certificación	Secretaria General

06	Entrega de la Certificación de estudio en original y solicita la firma del recibido	Estudiante
07	Ubica en el expediente del estudiante la copia de la certificación con la firma del recibido.	Secretaria General



**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E
INFORMÁTICA**

**Avenida Universitaria
Babahoyo-Ecuador**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Denominacion del Cargo

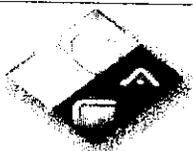
Secretario(a) General

DESCRIPCION DE LA FUNCIÓN

**9. CONVOCATORIA DE EGRESADOS A SUSTENTACIÓN DE
TESIS DE GRADO DE LAS DISTINTAS CARRERAS DE LA
FACULTAD**

ORDEN DE ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
01	Solicite al Egresado las Certificaciones de las Promociones de Estudio de los Semestres aprobados.	Secretaria General
02	Requiera a los Egresados las Certificaciones de la Matriculas desde el Primero al Décimo Semestre de estudio.	Secretaria General
03	Pida al Egresado la Certificación de los cuatro Módulos de Ingles	Director de la Facultad de Idiomas
04	Solicite copia de Cedula	Egresado

	de identidad del Egresado.	
05	Exija del Egresado la Certificación de Practicas Pre profesionales o de Vinculación con la Comunidad.	Director de Vinculación con la Colectividad
06	Exija del Egresado el Certificado de Egresado	Secretaria General
07	Requiera al Egresado Certificado de no ser deudor de los bienes de la Biblioteca y/o Laboratorio	Bibliotecario- Sistemas Informáticos
08	Pida que la documentación antes mencionada sea archivada en carpeta de cartón	Egresado
09	Autorice la Convocatoria a Sustentación de Tesis de Egresados de las distintas carreras de la Facultad.	Secretaria General



**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E
INFORMÁTICA**

**Avenida Universitaria
Babahoyo-Ecuador**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Denominación del Cargo

Secretario(a) General

DESCRIPCIÓN DE LA FUNCIÓN

**10. ELABORAR EL INFORME ANUAL DE LAS ACTIVIDADES
DESARROLLADAS EN EL PERIODO.**

ORDEN DE ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
01	Revisar el archivo magnético con que cuenta la dependencia	Secretario(a) General
	Solicitar al auxiliar de secretaria se proporcione la información archivada	Auxiliares de Secretaria General
02	Categorizar la información que debe incluir en el informe anual de actividades.	Secretario(a) General
03	Socializar con los demás empleados del departamento la información que ha sido registrada durante el desarrollo de las	Auxiliares de Secretaria General

	actividades	
04	Analizar el contenido de la información entregada y seleccionada	Secretario(a) General
05	Entregar al Decano y SubDecano el Informe Anual de actividades.	Secretario(a) General



**FACULTAD DE ADMINISTRACION FINANZAS E
INFORMATICA**

**Avenida Universitaria
Babahoyo-Ecuador**

MANUAL DE FUNCIONES

IDENTIFICACION

Denominacion del Puesto:	Auxiliar de Secretaria
Departamento:	Secretaria General
Nivel:	Auxiliar
Puesto del Jefe Inmediato Superior	Secretario(a) General
Supervision sobre:	➤ Tramites, Documentacion y Archivo
Requisitos del Puesto:	
➤ Nacionalidad	Ecuatoriano(a)
➤ Instrucción:	Superior
➤ Titulo:	Secretaria Ejecutiva
Conocimientos Generales:	Confidencialidad, Iniciativa y Relacione Humanas
Conocimientos Especificos:	Tecnicas Secretariales, Computacion Redaccion comercial, taquigrafia,

	Documentologia, Archivística.
Características Psicológicas con capacidad de:	Creatividad, dinamismo, adaptabilidad al cambio, organización, comunicación y don de servicio.
Condición del cargo :	Libre Nombramiento y Remoción
Caución:	No requiere
Responsabilidad del Jefe Inmediato:	Coordinar y supervisar el desarrollo de las funciones del puesto Controlar y evaluar el desarrollo del trabajo, de acuerdo a resultados alcanzados.
Horario de trabajo:	De 8H00 a 12H00 y de 14H00 a 18H00
Ubicación:	
Provincia:	Los Rios
Ciudad:	Babahoyo
Universidad:	Técnica de Babahoyo
Facultad:	Administración, Finanzas e Informática
DESCRIPCION GENERAL DEL PUESTO.- Actuar como Auxiliar de Secretaría de la Facultad. Mantener archivo de la documentación, las refrendaciones y equiparaciones de títulos y demás documentación que se tramita en la Facultad.	

OBJETIVO.- Preservar el archivo institucional de la Facultad.

DESCRIPCION DE FUNCIONES

- ❖ Cumplir y hacer cumplir lo que dispone el Estatuto, Reglamento Interno y Resoluciones del Honorable Consejo Directivo, Decano y SubDecano en lo referente al manejo de la Secretaria General de la Facultad.
- ❖ Preparar documentación y antecedentes para reuniones a las que debe asistir el o la Secretario(a).
- ❖ Elaborar circulares, actas de reuniones e informes especiales.
- ❖ Realizar la inscripción y matrícula en los diferentes niveles de estudio de los estudiantes.
- ❖ Organizar y mantener actualizados las estadísticas y archivos de la institución.
- ❖ Publicar las Actas de calificaciones previo la firma y autorización del Secretario(a) de la Facultad.
- ❖ Atender a los o las estudiantes en sus petitorios en los horarios establecidos por la autoridad.
- ❖ Informar a la autoridad competente la causa o razón en caso de ausencia al trabajo.
- ❖ Entregar previo autorización del secretario copias y certificaciones.
- ❖ Revisar documentos para realizar el Trámite para el desglose de carpetas
- ❖ Llevar y archivar las Actas de Graduación y/o Titulación.
- ❖ Receptar e ingresar las actas de calificaciones y registro de asistencia
- ❖ Informar a los estudiantes y demás interesados sobre sus promedios parciales.
- ❖ Guardar y Conservar los archivos de la facultad.
- ❖ Conservar y custodiar los documentos de egresados, graduados y retirados.
- ❖ Manejo del archivo manual y electrónico.
- ❖ Proporcionar información a los egresados referentes a su Perfil de Tesis y

demás procedimientos a seguir.

- ❖ Archivar y custodiar una copia de Tesis una vez sustentada y autenticada su procedencia.
- ❖ Notificación de notas de mejoramiento y arrastres de materias a los o las estudiantes.



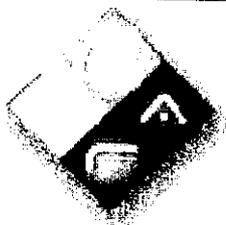
**Facultad de Finanzas
e Informática**

**Manual de
Procedimientos**

AUXILIAR DE SECRETARÍA

INDICE DE LOS PROCEDIMIENTOS

1. Procedimiento para preparar documentación y antecedentes para reuniones a las que debe asistir el o la secretario(a)
2. Procedimiento para realizar convocatorias autorizadas por el o la secretario de la Facultad.
3. Procedimiento para realizar inscripción y matrícula en los diferentes niveles de estudio de los estudiantes
4. Procedimiento para publicar las actas de calificaciones previo la firma y autorización del secretario(a) de la Facultad.
5. Procedimiento para entregar copias y certificaciones previo autorización del secretario.
6. Procedimiento para realizar el desglose de carpetas, previo revisión de documentos



**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E
INFORMÁTICA**

**Avenida Universitaria
Babahoyo-Ecuador**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Denominación del Cargo:

Auxiliar de Secretaría

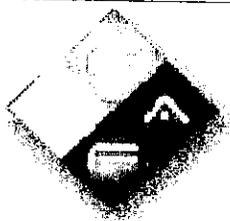
DESCRIPCIÓN DE LA FUNCIÓN

**1. PREPARAR DOCUMENTACIÓN Y ANTECEDENTES PARA
REUNIONES A LAS QUE DEBE ASISTIR EL O LA
SECRETARIO(A)**

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ORDEN DE ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
01	Atender el llamado de las autoridades para proceder a conocer el antecedente de la reunión.	Autoridades de la Facultad
02	Preparar la documentación que deberá presentarse en la reunión	Auxiliar de Secretaria
03	Presentar a Secretario(a) la documentación para su revisión.	Auxiliar de Secretaria

04	Acompañar al Secretario(a) a la convocatoria y dar a conocer situaciones inherentes a su función.	Secretario(a) General - Auxiliar de Secretaria
05	Acoger criterios y recomendaciones que se planten en la reunión.	Auxiliar de Secretaria



**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E
INFORMÁTICA**

**Avenida Universitaria
Babahoyo-Ecuador**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Denominación del Cargo:

Auxiliar de Secretaría

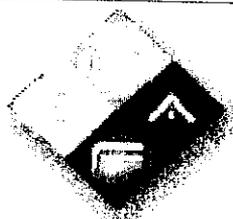
DESCRIPCION DE LA FUNCIÓN

**2. REALIZAR CONVOCATORIAS AUTORIZADAS POR EL O LA
SECRETARIO DE LA FACULTAD.**

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

ORDEN DE ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
01	Acudir donde él o la Secretario para conocer el orden del día	Secretaria General
02	Redactar el orden del día conforme las especificaciones dadas por la autoridad.	Auxiliar de Secretaria
03	Presentar a Secretario(a) para su revisión el acta y autorice realizar la convocatoria.	Secretaria General
04	Recibir del Secretario(a) la convocatoria firmada.	Auxiliar de Secretaria

05	Convocar y hacer firmar de los asistentes a la reunión.	Asistentes a reunión
----	---	----------------------



**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E
INFORMÁTICA**

**Avenida Universitaria
Babahoyo-Ecuador**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Denominación del Cargo:

Auxiliar de Secretaría

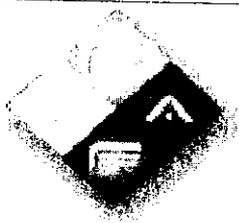
DESCRIPCIÓN DE LA FUNCIÓN

**3. REALIZAR INSCRIPCIÓN Y MATRÍCULA EN LOS
DIFERENTES NIVELES DE ESTUDIO DE LOS ESTUDIANTES**

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ORDEN DE ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
01	Solicite a los estudiantes la documentación prevista para la inscripción de los mismos	Estudiantes
02	Revise los documentos entregados por los o las estudiantes	Auxiliar de Secretaria
03	Presente al Secretario(a) General para que proceda la revisión y autorice el trámite	Secretario(a) General
04	Recibe la autorización y documentos firmados por	Secretaria General

	el o la Secretaria.	
05	Inscriba y matricule a los estudiantes en los distintos semestres y carreras de la Facultad.	Secretaria General



**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E
INFORMATICA**

**Avenida Universitaria
Babahoyo-Ecuador**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Denominacion del Cargo:

Auxiliar de Secretaría

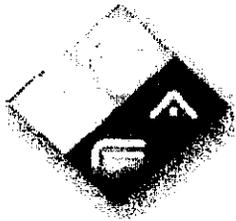
DESCRIPCION DE LA FUNCION

**4. PUBLICAR LAS ACTAS DE CALIFICACIONES PREVIO LA
FIRMA Y AUTORIZACION DEL SECRETARIO(A) DE LA
FACULTAD.**

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

ORDEN DE ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
01	Reciba las Actas de calificaciones por parte de los docentes	Docentes
02	Entregue copias de Actas de calificaciones firmadas como constancia de haber recibido las mismas a los docentes.	Auxiliar de Secretaria
03	Participe al Secretario(a) de la entrega de Actas de calificaciones.	Secretario(a) General

04	Proceda a la publicación de las actas de calificaciones en lugares seguros y visibles para los estudiantes	
05	Atienda a los o las estudiantes cuando acudan a solicitar notas de manera verbal.	Estudiantes



**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E
INFORMÁTICA**

**Avenida Universitaria
Babahoyo-Ecuador**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Denominación del Cargo:

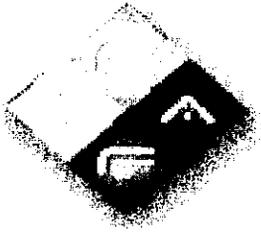
Auxiliar de Secretaría

DESCRIPCIÓN DE LA FUNCIÓN

**5. ENTREGAR COPIAS Y CERTIFICACIONES PREVIO
AUTORIZACIÓN DEL SECRETARIO.**

ORDEN DE ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
01	Recepta la solicitud de certificación de documentos.	Auxiliar de Secretaria
02	Revisa expediente y los archivos de los documentos solicitados por el estudiante.	Estudiante
03	Solicita del estudiante sus datos personales y demás identificación	Estudiante
04	Procede a elaborar informe conjuntamente con copias de los	Auxiliar de Secretaria

	documentos solicitados.	
05	Envía a Secretario(a) General para su correspondiente autorización y firma	Secretario General
06	Entrega a los interesados las certificaciones	Auxiliar de Secretaria
07	Solicita de los estudiantes firmar copia de informe que quede como constancia de la entrega de documentos	Estudiante



**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E
INFORMÁTICA**

**Avenida Universitaria
Babahoyo-Ecuador**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Denominación del Cargo:

Auxiliar de Secretaría

DESCRIPCION DE LA FUNCIÓN

**6. REALIZAR EL DESGLOSE DE CARPETAS, PREVIO
REVISIÓN DE DOCUMENTOS**

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

ORDEN DE ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
01	Recibir por medio del interesado la solicitud de desglose de carpetas	Estudiante
02	Revisa la documentación en el sistema del departamento.	Auxiliar de Secretaria
03	Elaborar informe para proceder a legalizar los documentos sujetos del desglose	Auxiliar de Secretaria
04	Envía a Secretario(a) General documentos para	Secretario General

	su correspondiente autorización y firma	
05	Entrega a los interesados los documentos.	Estudiante



**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E
INFORMÁTICA**

**Avenida Universitaria
Babahoyo-Ecuador**

MANUAL DE FUNCIONES

IDENTIFICACIÓN

Denominación del Puesto:	Bibliotecario (a)
Departamento:	SubDecanato
Nivel:	Principal
Puesto del Jefe Inmediato Superior	SubDecano
Subordinados Inmediato	Auxiliares.
Supervision sobre:	<ul style="list-style-type: none">➤ Biblioteca virtual➤ Archivo Bibliográfico➤ Servicios a usuarios
Requisitos del Puesto:	<ul style="list-style-type: none">➤ Ecuatoriano(a)➤ Superior➤ Licenciado en Bibliotecología, Pedagogía y Literatura
Conocimientos Generales:	Relacione Humanas, cuidado y

	mantenimiento de libros y documentos.
Conocimientos Especificos:	Investigacion, Archivistica y Documentologia
Caracterisiticas Psicologicas con capacidad de:	Liderazgo, creatividad, dinamismo, adaptabilidad al cambio, organización, comunicación, expresion, poder de toma de decision y don de servicio.
Condicion del cargo :	Nombramiento o Contrato
Caucion:	No requiere
Responsabilidad del Jefe Inmediato:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Coordinar y supervisar el desarrollo de las funciones del puesto ➤ Controlar y evaluar el desarrollo del trabajo, de acuerdo a resultados alcanzados ➤ Dotar de los medios economicos, tecnicos y administrativos para el cumplimiento dee las funciones del cargo
Horario de trabajo:	De 8H00 a 12H00 y de 14H00 a 18H00
Ubicación:	
Provincia:	Los Rios
Ciudad:	Babahoyo
Universidad:	Técnica de Babahoyo
Facultad:	Administracion, Finanzas e Informática

NATURALEZA DEL PUESTO

La organización y funciones están reguladas por el Reglamento Interno de la facultad

DESCRIPCION GENERAL DEL PUESTO.- Clasificar, enumerar, custodiar y mantener los libros y materiales de investigación bibliográfica, así como guiar a los estudiantes, docentes y público en general en la utilización de los textos, apoyando las funciones de investigación y académicas.

OBJETIVO.- Brindar servicios de acceso a la información y al conocimiento necesario para el quehacer intelectual de los miembros de la comunidad universitaria, prestar apoyo a las actividades de investigación a través del mantenimiento de colecciones ajustadas a normas internacionales y actualizadas y la organización técnica de las mismas.

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

- ❖ Cumplir y hacer cumplir lo que dispone el Estatuto, Reglamento Interno y Resoluciones del Honorable Consejo Directivo, Decano y SubDecano de la Facultad en lo referente al manejo de la Biblioteca de la Facultad.
- ❖ Implementar sistemas y procesos que facilite el acceso al servicio de información a los estudiantes cualquiera sea la necesidad de investigación.
- ❖ Receptar el material bibliográfico mediante la entrega del informe recepción.

- ❖ Elaborar un fichero bibliográfico físico de los libros existentes en la biblioteca que contenga nombre de libros, autor, asignatura, año de edición, año de ingreso, editorial, número de páginas, área del conocimiento, precio, cantidad de ejemplares y código.
- ❖ Solicitar a los docentes nombre de libros con sus respectivos autores según la asignatura y el Syllabus presentado.
- ❖ Dar a conocer al Decano y/o Subdecano las necesidades de libros según los requerimientos de los estudiantes.
- ❖ Organizar la biblioteca utilizando los medios tecnológicos en beneficio de la comunidad educativa.
- ❖ Solicitar e intervenir en la baja de libros y demás documentos que reposen en dicha área.
- ❖ Entregar bienes de la biblioteca previa autorización del Decano.
- ❖ Mantener archivo de periódicos de la localidad y nivel nacional para que sirva de consulta
- ❖ Difundir sobre la existencia y nuevas adquisiciones bibliográficas
- ❖ Autorizar se facilite a los estudiantes y demás interesados los libros para consulta o sacar copias.
- ❖ Ayudar a los estudiantes en la búsqueda de los libros de consulta y el tema que desean investigar.
- ❖ Fichaje electrónico para la utilización de la computadora que permita realizar el trámite respectivo de entrada y salida de los textos.
- ❖ Integrar a la biblioteca en redes y consorcios.
- ❖ Ingresar libros al sistema EKUBIBLIO.

- ❖ Controlar que los libros de consulta no sean llevados por ninguna persona a su domicilio.
- ❖ Brindar un servicio adecuado de cortesía y amabilidad a quienes acudan a esta dependencia.
- ❖ Proporcionar al egresado de las carreras que tiene la Facultad la Certificación de no tener deudas por préstamos de libros o equipo de oficina.
- ❖ Ingresar la Tesis digital del Egresado al sistema DSPACE.
- ❖ Exigir la devolución de los materiales, documentos y libros prestados.
- ❖ Elaborar informe anual de las actividades desempeñadas en función del movimiento de los libros consultados.
- ❖ Mantener un inventario actualizado de los bienes a su cargo, así como responsabilizarse de cualquier pérdida o destrucción.
- ❖ Solicitar reposición de Libro en caso De extraviarse
- ❖ Elaborar inventario de las computadoras y equipo de oficina
- ❖ Asistir las ocho horas diarias al trabajo.



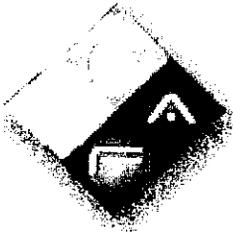
**Facultad de Finanzas
e Informática**

**Manual de
Procedimientos**

BIBLIOTECARIA(O)

INDICE DE LOS PROCEDIMIENTOS

1. Procedimiento para elaborar un fichero bibliográfico físico de los libros existentes en la biblioteca.
2. Procedimiento para ingresar libros al sistema Ekubiblio
3. Procedimiento para proporcionar al egresado de las carreras la certificación de no tener deudas por préstamos de libros o equipo de oficina.
4. Procedimiento para receiptar el material bibliográfico mediante la entrega del informe recepción.
5. Procedimiento para registrar el ingreso de material bibliográfico nuevo
6. Procedimiento para solicitar reposición de libro en caso de extraviarse.
7. Procedimiento para ingresar la tesis digital del egresado al sistema Dspace.



**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E
INFORMÁTICA**

**Avenida Universitaria
Babahoyo-Ecuador**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Denominación del Cargo

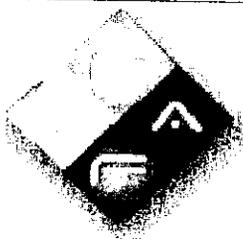
Bibliotecario(a)

DESCRIPCION DE LA FUNCIÓN

**1. ELABORAR UN FICHERO BIBLIOGRÁFICO FÍSICO DE LOS
LIBROS EXISTENTES EN LA BIBLIOTECA**

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

ORDEN DE ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
01	Elabore la matriz para incluir datos referente a los libros	Bibliotecaria(o)
02	Obtenga el nombre y la cantidad de los libros	Bibliotecaria(o)
03	Describa el nombre de autores	Bibliotecaria(o)
04	Identifique el código , precio y año de edición	Bibliotecaria(o)
05	Especifique el año de ingreso, editorial y numero de paginas	Bibliotecaria(o)



**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E
INFORMÁTICA**

**Avenida Universitaria
Babahoyo-Ecuador**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Denominación del Cargo

Bibliotecario(a)

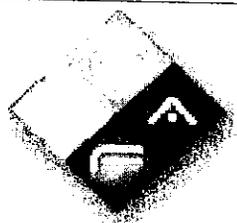
DESCRIPCION DE LA FUNCIÓN

2. INGRESAR LIBROS AL SISTEMA EKUBIBLIO

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

ORDEN DE ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
01	Obtenga clave personal	Directora de Biblioteca Virtual
02	Ingrese en el sistema nombres de libros y autores	Bibliotecaria(o)
03	Identifique el código , precio y año de edición	Bibliotecaria(o)
04	Especifique el año de ingreso, editorial y numero de paginas	Bibliotecaria(o)
05	Identifique e ingrese el área de conocimiento	Bibliotecaria(o)

06	Determinar los ejemplares que se han registrado así como el código (ISBN)	Bibliotecaria(o)
----	---	------------------



**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E
INFORMÁTICA**

**Avenida Universitaria
Babahoyo-Ecuador**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Denominacion del Cargo

Bibliotecaria(o)

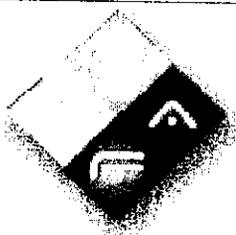
DESCRIPCION DE LA FUNCIÓN

**3. PROPORCIONAR AL EGRESADO DE LAS CARRERAS LA
CERTIFICACION DE NO TENER DEUDAS POR PRÉSTAMOS
DE LIBROS O EQUIPO DE OFICINA.**

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

ORDEN DE ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
01	Recibe la solicitud del Egresado	Bibliotecaria(o)
02	Solicite del egresado nombres completos, numero de cedula	Egresado(a)
03	Requiera del egresado la sección de estudio y la carrera al que pertenece.	Bibliotecario(a)
04	Solicite del egresado en	Bibliotecario(a)

	un la Tesis Digital	
05	Revise y firme la Certificación	Bibliotecario(a)
06	Entregue al egresado la Certificación	Bibliotecario(a)



**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E
INFORMÁTICA**

**Avenida Universitaria
Babahoyo-Ecuador**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Denominación del Cargo

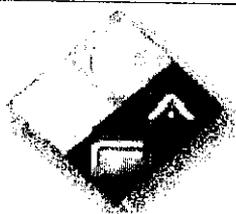
Bibliotecario(a)

DESCRIPCION DE LA FUNCIÓN

**4. RECEPTAR EL MATERIAL BIBLIOGRÁFICO MEDIANTE LA
ENTREGA DEL INFORME RECEPCIÓN.**

FASES DEL PROCEDIMIENTO

ORDEN DE ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
01	Entrega del material bibliográfico	Administración central
02	Recibe material, firma el recibido con fecha y hora	Bibliotecaria(o)
03	Registra el material bibliográfico en el archivo que mantiene , para luego enviarlo al Administrador	Auxiliar de Biblioteca
04	Recibe el archivo firmado por la administración central.	Auxiliar de Biblioteca



**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E
INFORMÁTICA**

**Avenida Universitaria
Babahoyo-Ecuador**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Denominacion del Cargo

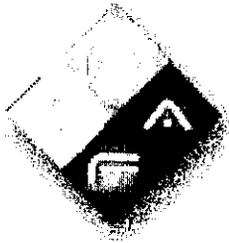
Bibliotecario(a)

DESCRIPCION DE LA FUNCIÓN

**5. REGISTRAR EL INGRESO DE MATERIAL BIBLIOGRAFICO
NUEVO**

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

ORDEN	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
01	Recibe el material nuevo	Bibliotecario
02	Sensibiliza los libros con cinta magnética. colocando el código de barra al reverso del libro	Bibliotecario(a)
03	Coloca sello de propiedad en las paginas claves de los libros	Auxiliar de Biblioteca
04	Ingrese al archivo de la Biblioteca, previo el sello de inventario en la pagina siguiente de la contraportada	Bibliotecario(a)



**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E
INFORMÁTICA**

**Avenida Universitaria
Babahoyo-Ecuador**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Denominación del Cargo

Bibliotecario(a)

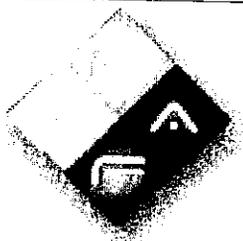
DESCRIPCIÓN DE LA FUNCIÓN

**6. SOLICITAR REPOSICIÓN DE LIBRO EN CASO DE
EXTRAVIARSE**

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ORDEN DE ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
01	Recibe el material y revisa que cumpla con los requerimientos del libro original.	Bibliotecario(a)
02	Asigna numero de inventario del libro que se extravió, así como el mismo código de barra si es sustituido por el mismo titulo	Bibliotecario(a)
03	Registre en una nota de	Bibliotecario(a)

	inventario el ingreso del libro que sustituye al extraviado	
04	Anote en el inventario con un asterisco el numero de inventario del libro extraviado, y en el reverso de la hoja el titulo por el que fue sustituid.	Bibliotecario(a)



**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E
INFORMÁTICA**

**Avenida Universitaria
Babahoyo-Ecuador**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Denominación del Cargo

Bibliotecario(a)

DESCRIPCIÓN DE LA FUNCIÓN

**7. INGRESAR LA TESIS DIGITAL DEL EGRESADO AL SISTEMA
DSpace.**

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ORDEN DE ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
01	Ingrese el Tema de Tesis del Egresado	Bibliotecario(a)
02	Registre nombre completo del Egresado	Bibliotecario(a)
03	Revise que el CD este identificado con el nombre del autor y titulo de la tesis	Auxiliar de Biblioteca
04	Verifique que el CD este en formato PDF y en un solo archivo	Auxiliar de Biblioteca
05	Constata que el contenido del CD sea	Auxiliar de Biblioteca

	igual al formato en papel	
06	Solicite que el egresado llene documento para constancia de la recepción de la tesis, selle y firme, luego entregue el original al estudiante y copia para biblioteca.	Egresado
07	Ingrese Nombres completos del Director y Lector de Tesis	Bibliotecario(a)
08	Integre a los datos el año de elaboración de la tesis	Bibliotecario(a)



**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E
INFORMÁTICA**

**Avenida Universitaria
Babahoyo-Ecuador**

MANUAL DE FUNCIONES

IDENTIFICACIÓN

Denominación del Puesto:	Auxiliar de Biblioteca
Departamento:	Biblioteca
Nivel:	Auxiliar
Puesto del Jefe Inmediato Superior	Bibliotecario
Subordinados Inmediato	Ninguno
Supervision:	Ninguna
Requisitos del Puesto: ➤ Nacionalidad ➤ Instrucción: ➤ Título:	Ecuatoriano(a) Superior Tecnico o Tecnologo en Bibliotecología, Investigacion o Pedagogía.
Conocimientos Generales:	Relacione Humanas, Cuidado y Mantenimiento de libros y

	documentos.
Conocimientos Especificos:	Investigacion, Archivistica , Documentologia y Computacion
Caracterisiticas Psicologicas con capacidad de:	Liderazgo, creatividad, dinamismo, adaptabilidad al cambio, organización, comunicación, expresion, poder de toma de decision y don de servicio.
Condicion del cargo :	Nombramiento o Contrato
Caucion:	No requiere
Responsabilidad del Jefe Inmediato:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Coordinar y supervisar el desarrollo de las funciones del puesto ➤ Controlar y evaluar el desarrollo del trabajo, de acuerdo a resultados alcanzados ➤ Dotar de los medios economicos, tecnicos y administrativos para el cumplimiento dee las funciones del cargo
Horario de trabajo:Turnos rotativos	De lunes a viernes de 7H00 a 14H00 y de 12H00 a 20H00 Sabados de 8H00 a 13H00
Ubicación:	

Provincia:	Los Rios
Ciudad:	Babahoyo
Universidad:	Técnica de Babahoyo
Facultad:	Administracion, Finanzas e Informática

NATURALEZA DEL PUESTO

La organización y funciones están reguladas por el Reglamento Interno de la facultad

DESCRIPCION GENERAL DEL PUESTO.- Codificar, custodiar y mantener los libros y materiales de investigación bibliográfica, así como guiar a los estudiantes, docentes y publico en general en la utilización de los textos

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

- ❖ Ayudar con la recolección de datos para elaborar informes de las biometrías estadísticas y presentarlos a las Autoridades de la Facultad
- ❖ Catalogar los libros y codificar el inventario general.
- ❖ Procesar técnicamente el manejo de los textos: Sellar, clasificar y codificarlos por materia o especialidad.
- ❖ Organizar y ubicar los textos en el espacio físico de la biblioteca.
- ❖ Fichar elaborando las diferentes clases de tarjetas como de: Archivo, de bolsillo o préstamo y para casilleros.
- ❖ Procesar técnicamente el manejo de los textos: Sellar, clasificar y codificarlos por materia o especialidad.
- ❖ Atender en la biblioteca a los estudiantes, docentes y público en general.
- ❖ Proporcionar en calidad de préstamo a los estudiantes y demás interesados los materiales bibliográficos de investigación para consulta interna
- ❖ Prestar a los estudiantes y demás interesados los materiales bibliográficos de investigación para fotocopiar su contenido

- ❖ Elaborar informe del movimiento de los libros consultados.
- ❖ Registrar el ingreso asignando el número de inventario, colocando en la parte posterior de la factura, y número de folio del libro de inventario
- ❖ Guiar a la persona que así lo requiera a encontrar el tipo de bibliografía necesitado
- ❖ Prestar y recibir materiales y equipos a cargo de la biblioteca a los universitarios
- ❖ Exigir la devolución de los documentos, materiales y libros prestados
- ❖ Revisar el buen estado de los equipos, materiales, documentos y libros al momento de su devolución.
- ❖ Elaborar inventario de las computadoras y equipo de oficina
- ❖ Estructurar reportes estadísticos.



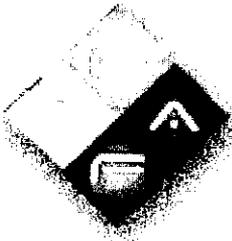
**Facultad de Finanzas
e Informática**

**Manual de
Procedimientos**

AUXILIAR DE BIBLIOTECA

INDICE DE LOS PROCEDIMIENTOS

1. Procedimiento para proporcionar en calidad de préstamo a los estudiantes y demás interesados los materiales bibliográficos de investigación para consulta interna.
2. Procedimiento para prestar a los estudiantes y demás interesados los materiales bibliográficos de investigación para fotocopiar su contenido.
3. Procedimiento para procesar técnicamente el manejo de los textos: sellar, clasificar y codificarlos por materia o especialidad.
4. Procedimiento para proporcionar en calidad de préstamo a los estudiantes los materiales bibliográficos de investigación para consulta externa.



**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E
INFORMÁTICA**

**Avenida Universitaria
Babahoyo-Ecuador**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Denominación del Cargo

Auxiliar de Biblioteca

DESCRIPCION DE LA FUNCIÓN

**1. PROPORCIONAR EN CALIDAD DE PRÉSTAMO A LOS
ESTUDIANTES Y DEMÁS INTERESADOS LOS MATERIALES
BIBLIOGRÁFICOS DE INVESTIGACIÓN PARA CONSULTA INTERNA**

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

ORDEN DE ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
01	Solicite a los usuarios la cedula de identidad al ingresar a esta sección	Usuarios
02	Indique a los usuarios que deben llenar una ficha con nombre de libro, autor, código, procedencia de consulta	Usuarios
03	Registre en el sistema los datos del usuario y del libro consultado	Auxiliar de Biblioteca
04	Proceda a buscar el libro	Auxiliar de Biblioteca

	solicitado y entregue al usuario para su consulta	
05	Reciba del usuario el material bibliográfico consultado y entregue su documento personal	Auxiliar de Biblioteca
06	Coloque el material bibliográfico en su lugar	Auxiliar de Biblioteca
07	Elabore la estadística del material consultado en el día	Auxiliar de Biblioteca



**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E
INFORMÁTICA**

**Avenida Universitaria
Babahoyo-Ecuador**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Denominación del Cargo

Auxiliar de Biblioteca

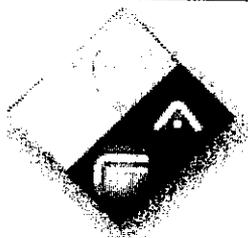
DESCRIPCION DE LA FUNCIÓN

**2. PRESTAR A LOS ESTUDIANTES Y DEMÁS INTERESADOS LOS
MATERIALES BIBLIOGRÁFICOS DE INVESTIGACIÓN PARA
FOTOCOPIAR SU CONTENIDO**

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

ORDEN DE ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
01	Solicite de parte del usuario la cedula de identidad	Usuario
02	Requiera permiso para fotocopiar el material	Usuario
03	Obtenga la tarjeta "Préstamo de Material Bibliográfico"	Auxiliar de Biblioteca
04	Registre en la tarjeta el nombre del libro y autor del mismo	Auxiliar de Biblioteca

05	Reciba del usuario el material bibliográfico, luego de fotocopiarlo	Auxiliar de Biblioteca
06	Proceda a descargar el préstamo del libro y coloque en el lugar respectivo el mismo	Auxiliar de Biblioteca



**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E
INFORMÁTICA**

**Avenida Universitaria
Babahoyo-Ecuador**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Denominación del Cargo

Auxiliar de Biblioteca

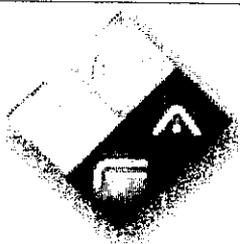
DESCRIPCIÓN DE LA FUNCIÓN

**3. PROCESAR TÉCNICAMENTE EL MANEJO DE LOS TEXTOS:
SELLAR, CLASIFICAR Y CODIFICARLOS POR MATERIA O
ESPECIALIDAD**

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ORDEN DE ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
01	Ingrese los materiales bibliográficos al archivo	Auxiliar de biblioteca
02	Revise uno a uno el material bibliográfico, codifique, selle y clasifique	Auxiliar de biblioteca
03	Organice por el archivo por áreas de conocimiento, autores y especialidad.	Auxiliar de biblioteca
04	Compare que los libros	Auxiliar de biblioteca

	de consulta que mantiene en biblioteca satisfaga por lo menos en un 60% las necesidades de los usuarios	
05	Actualice permanentemente el material bibliográfico que mantiene en archivo para determinar "faltantes" de libros por consulta de los usuarios.	Auxiliar de biblioteca
06	Envíe al titular del departamento aquellos requerimientos identificados por Ud.	Bibliotecario(a)



**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E
INFORMÁTICA**

**Avenida Universitaria
Babahoyo-Ecuador**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Denominación del Cargo

Auxiliar de Biblioteca

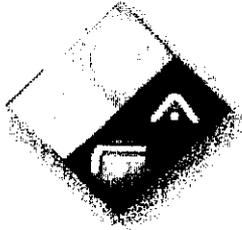
DESCRIPCION DE LA FUNCIÓN

**4. PROPORCIONAR EN CALIDAD DE PRÉSTAMO A LOS
ESTUDIANTES LOS MATERIALES BIBLIOGRÁFICOS DE
INVESTIGACIÓN PARA CONSULTA EXTERNA**

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

ORDEN DE ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
01	Solicite del usuario el documento de identificación personal	Auxiliar de Biblioteca
02	Entregue al usuario la tarjeta de uso externo del material bibliográfico para que sea llenado con datos referentes al autor, nombre del libro, fecha de préstamo	Usuario
03	Ingrese al sistema los datos del material	Auxiliar de Biblioteca

	bibliográfico, fecha de devolución y descárguelo del sistema	
04	Proporcione al solicitante el libro de consulta	Usuario
05	Reciba la devolución del libro de consulta prestado	Auxiliar de Biblioteca
06	Renueve el empréstito del libro, si el caso así lo amerita.	Auxiliar de Biblioteca
07	Exija nuevamente el ingreso de datos al solicitante con nueva fecha de préstamo	Usuario
08	Revise al momento de la entrega del libro si es definitiva, el buen del estado del libro, proceda a colocar el libro en las perchas para nuevamente sea ingresado al sistema	Auxiliar de Biblioteca



**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS
E INFORMÁTICA**

**Avenida Universitaria
Babahoyo-Ecuador**

MANUAL DE FUNCIONES

IDENTIFICACIÓN

Denominacion del Puesto:	Director de Servicios Informáticos
Departamento:	Dirección de Servicios Informáticos
Nivel:	Principal
Puesto del Jefe Inmediato Superior	SubDecano
Subordinados Inmediato	Auxiliares de Servicios Informaticos .
Supervision sobre:	<ul style="list-style-type: none">➤ Desarrollo de Software➤ Administracion de redes y servidores➤ Mantenimienmto Informatico y Salas de Computo
Requisitos del Puesto:	
➤ Nacionalidad	Ecuatoriano(a)
➤ Instrucción:	Superior
➤ Titulo:	Ingeniero en Sistemas Computacionales

Conocimientos Generales:	Relacione Humanas, cuidado y mantenimiento de libros y documentos.
Conocimientos Especificos:	Desarrollo de Software, Programacion, Mantenimiento de computadoras y Administracion de Redes Computacionales.
Caracterisiticas Psicologicas con capacidad de:	Liderazgo, creatividad, dinamismo, adaptabilidad al cambio, organizaci3n, comunicaci3n, expresion, poder de toma de decision y don de servicio.
Condicion del cargo :	Libre Nombramiento y Remocion
Caucion:	No requiere
Responsabilidad del Jefe Inmediato:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Coordinar y supervisar el desarrollo de las funciones del puesto ➤ Controlar y evaluar el desarrollo del trabajo, de acuerdo a resultados alcanzados ➤ Dotar de los medios economicos, tecnicos y administrativos para el cumplimiento dee las funciones del cargo

Horario de trabajo:	De 8H00 a 12H00 y de 14H00 a 18H00
Ubicación:	
Provincia:	Los Rios
Ciudad:	Babahoyo
Universidad :	Técnica de Babahoyo
Facultad:	Administracion, Finanzas e Informática
NATURALEZA DEL PUESTO	
La responsabilidad en cuanto a la aplicación de las Normas y procedimientos técnicos computarizados es supervisada.	
DESCRIPCION GENERAL DEL PUESTO.- Administrar los centros de cómputo y redes informáticas de la Facultad, precautelando el mantenimiento de los equipos y el desarrollo de Software y conservación de los laboratorios.	
OBJETIVO.- Proponer políticas, planes de acción, para el desarrollo e implementación, operación, actualización de las tecnologías y soporte de los sistemas informáticos de la Facultad.	
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Cumplir y hacer cumplir lo que dispone el Estatuto, Reglamento Interno y Resoluciones del Honorable Consejo Directivo, Decano y SubDecano de la Facultad en lo referente al manejo de los Centros de Computo de la Facultad. ❖ Planificar, controlar y evaluar las actividades del departamento 	

- ❖ Realizar instalación y mantenimiento de los equipos informáticos que se encuentran en la dependencia.
- ❖ Instalar el sistema operativo de Software y Hardware.
- ❖ Implementar programas en las computadoras y realizar pruebas de consistencia.
- ❖ Operar los computadores a través de la aplicación de nuevos métodos, procedimientos, instructivos y mandos operativos en el trabajo.
- ❖ Manejar sistemas informáticos actualizados cuando sea requerido por la administración central de la facultad y demás unidades departamentales
- ❖ Elaborar el Soporte técnico de los Programas fuentes de los Sistemas e Instructivos para los usuarios de los sistemas desarrollados e implantados.
- ❖ Facilitar las salas para seminarios dictados tanto a docentes como estudiantes.
- ❖ Proporcionar al egresado de las carreras que tiene la Facultad la Certificación de no tener deudas por préstamos o daño de equipos informáticos y demás recursos de laboratorio
- ❖ Mantener un inventario actualizado de los bienes a su cargo, así como responsabilizarse de cualquier pérdida o destrucción.
- ❖ Brindar un servicio adecuado, de cortesía y amabilidad a quienes acudan a esta dependencia.
- ❖ Mantener control riguroso del departamento informático para el buen funcionamiento de los equipos.
- ❖ Proporcionar asistencia técnica a los diferentes laboratorios designados por carrera.
- ❖ No permitir por ningún motivo que los estudiantes implementen programas o sistemas no autorizados.
- ❖ Registrar la utilización de los computadores y su respectiva aplicación.
- ❖ Reportar daños y/o cualquier novedad acerca del funcionamiento de los equipos.
- ❖ Llevar los archivos electrónicos que permitan operar con facilidad informes impresos de la información almacenada en los datos del sistema.
- ❖ Asistir las ocho horas diarias al trabajo.



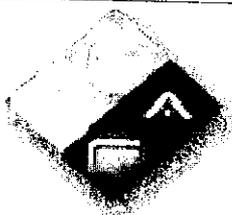
**Facultad de Finanzas
e Informática**

**Manual de
Procedimientos**

DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

INDICE DE LOS PROCEDIMIENTOS

1. Procedimientos para implementar programas en los equipos y realizar pruebas de consistencia
2. Procedimientos para facilitar las salas para seminarios dictados tanto a docentes como estudiantes.
3. Procedimientos para mantener control riguroso del departamento informático para el buen funcionamiento de los equipos.
4. Procedimientos para proporcionar al egresado de las carreras una certificación de no tener deudas por préstamos de equipos informáticos y demás recursos de laboratorio.



**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E
INFORMÁTICA**

**Avenida Universitaria
Babahoyo-Ecuador**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Denominación del Cargo

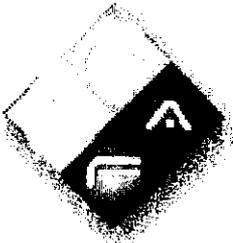
Director de Sistemas Informáticos

DESCRIPCIÓN DE LA FUNCIÓN

**1. IMPLEMENTAR PROGRAMAS EN LOS EQUIPOS Y REALIZAR
PRUEBAS DE CONSISTENCIA**

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ORDEN DE ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
01	Instale en la memoria del equipo la base del programa	Director del Sistemas Informáticos
02	Cargue a la memoria de acceso aleatorio o Ram del equipo el programa bajo el Software.	Director del Sistemas Informáticos
03	Ingrese el código fuente para proceder instalar el programa.	Director del Sistemas Informáticos
04	Enliste los programas instalados: SQL, C++, BCL, Paquete de office	Director del Sistemas Informáticos



**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E
INFORMÁTICA**

**Avenida Universitaria
Babahoyo-Ecuador**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Denominacion del Cargo

Director de Sistemas Informaticos

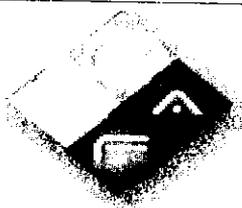
DESCRIPCIÓN DE LA FUNCION

**2. FACILITAR SALAS PARA SEMINARIOS DICTADOS TANTO A
DOCENTES COMO ESTUDIANTES.**

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

ORDEN DE ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
01	Recibe la solicitud interna para el uso de la sala por medio de oficio del encargado del seminario	Seminarista
02	Revisa solicitud y compara con la planificación previa del uso del departamento informático.	Director de Sistemas Informáticos
03	Autoriza al auxiliar del departamento informático se revise y	Auxiliar de Sistemas Informáticos

	verifique el estado de los implementos, equipos de computo y demás mobiliario	
04	Autoriza la utilización de la sala por escrito	Asistentes
05	Entrega de sala para su utilización	Asistentes
06	Verifica el estado en que se entrega la sala, los equipos y demás implementos facilitados para el seminario	Director de Sistemas Informáticos
07	Reporte al SubDecano y al propio solicitante situaciones que se den por el mal uso y daño de equipos, para su reparación.	Director de Sistemas Informáticos



**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E
INFORMÁTICA**

**Avenida Universitaria
Babahoyo-Ecuador**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Denominación del Cargo

Director de Sistemas Informáticos

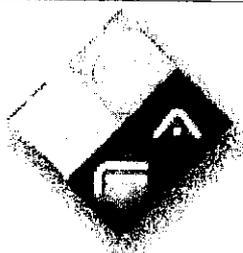
DESCRIPCIÓN DE LA FUNCIÓN

**3. MANTENER CONTROL RIGUROSO DEL DEPARTAMENTO
INFORMÁTICO PARA EL BUEN FUNCIONAMIENTO DE LOS
EQUIPOS.**

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ORDEN DE ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
01	Relacione los resultados con los planes reales	Director Sistema Informático
02	Evalué los resultados en relación a los medidores de desempeño	Director Sistema Informático
03	Vigile a que los usuarios practiquen las normativas para el uso de os equipos	Director Sistema Informático
04	Comunique cuales son los mecanismos de solución a los problemas presentados	Director Sistema Informático

05	Plantee acciones correctivas cuando sea necesario.	Director Sistema Informático
06	Comunique a las autoridades las novedades encontradas	Director Sistema Informático



**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E
INFORMÁTICA**

**Avenida Universitaria
Babahoyo-Ecuador**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Denominacion del Cargo

Director de Sistemas Informáticos

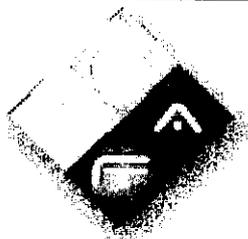
DESCRIPCION DE LA FUNCION

- 4. PROPORCIONAR AL EGRESADO DE LAS CARRERAS UNA CERTIFICACIÓN DE NO TENER DEUDAS POR PRÉSTAMOS DE EQUIPOS INFORMÁTICOS Y DEMÁS RECURSOS DE LABORATORIO.**

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ORDEN DE ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
01	Recibe la solicitud del Egresado	Director Sistemas Informáticos
02	Solicite del egresado nombres completos, numero de cedula y año de egreso.	Egresado(a)
03	Requiera del egresado la sección de estudio y la carrera al que pertenece.	Director Sistemas Informáticos
04	Consulte y constate al auxiliar de informática	Auxiliar de Sistemas

	que el egresado no tiene préstamo de monitor, proyector, mouse, teclado.	Informáticos
05	Certifique con sello y firma el documento solicitado.	Director Sistemas Informáticos
06	Autorice la entrega de la Certificación al egresado.	Auxiliar Sistemas informáticos



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS

E INFORMÁTICA

Avenida Universitaria

Babahoyo-Ecuador

MANUAL DE FUNCIONES

IDENTIFICACIÓN

Denominacion del Puesto:	Auxiliar de Servicios Informáticos
Departamento:	Dirección de Servicios Informáticos
Nivel:	Apoyo
Puesto del Jefe Inmediato Superior	Director del Centro de Servicios Informaticos
Subordinados Inmediato	Ninguno
Requisitos del Puesto: <ul style="list-style-type: none">➤ Nacionalidad➤ Instrucción:➤ Titulo:	Ecuatoriano(a) Superior Tecnico, Tecnologo o Analista en Sistemas Informaticos
Capacidades Especificas:	Instalacion, Mantenimiento, Manejo, Programacion de Computadoras y Administracion de Centros de Computo

Características Psicológicas con capacidad de:	Liderazgo, creatividad, dinamismo, adaptabilidad al cambio, organización, comunicación, expresión, poder de toma de decisión y don de servicio.
Condición del cargo :	Nombramiento o Contrato
Caución:	No requiere
Responsabilidad del Jefe Inmediato:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Coordinar y supervisar el desarrollo de las funciones del puesto ➤ Controlar y evaluar el desarrollo del trabajo, de acuerdo a resultados alcanzados ➤ Dotar de los medios económicos, técnicos y administrativos para el cumplimiento de las funciones del cargo
Horario de trabajo: Turno Rotativo	De lunes a viernes de 7H00 a 14H00 y de 13H00 a 20H00 Sábados de 8H00 a 13H00
Ubicación:	
Provincia:	Los Ríos
Ciudad:	Babahoyo
Universidad:	Técnica de Babahoyo

Facultad:	Administración, Finanzas e Informática
------------------	---

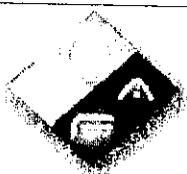
NATURALEZA DEL PUESTO

La responsabilidad en cuanto a la aplicación de las Normas y procedimientos técnicos computarizados es supervisada.

DESCRIPCION GENERAL DEL PUESTO.- Manejo, operación, organización, arreglo y adecuación del centro de cómputo de la Facultad

DESCRIPCION DE FUNCIONES

- ❖ Configurar, programar y organizar el uso de los equipos y máquinas del centro de cómputo de la Facultad.
- ❖ Administrar el departamento de servicios informáticos
- ❖ Organizar y administrar la utilización de internet.
- ❖ Controlar y registrar el uso diario de los equipos y demás recursos informáticos para consulta.
- ❖ Facilitar a los docentes el departamento informático para las horas clases debidamente programadas.
- ❖ Prestar los equipos informáticos a los docentes y estudiantes.
- ❖ Exigir la devolución de los equipos informáticos y demás recursos prestados.
- ❖ Controlar el ingreso de los estudiantes y demás usuarios a la dependencia.
- ❖ Asistir en el manejo de paquetes computacionales a los empleados, docentes, estudiantes y demás interesados de la Facultad.
- ❖ Manejar sistema para controlar la asistencia de docentes al centro informático.
- ❖ Brindar ayuda técnica a los demás equipos de las distintas dependencias con que cuente la Facultad.
- ❖ Suministrar mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos de cómputo.
- ❖ Laborar las ocho horas diarias.



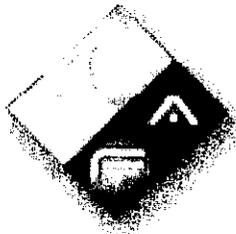
**Facultad de Finanzas
e Informática**

**Manual de
Procedimientos**

AUXILIAR DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

INDICE DE LOS PROCEDIMIENTOS

1. Procedimiento para programar y organizar el uso de los equipos y máquinas del departamento de cómputo de la Facultad.
2. Procedimiento para Prestar los equipos informáticos a los docentes y estudiantes.
3. Procedimiento para Manejar sistema para controlar la asistencia de docentes al departamento informático.
4. Procedimiento para Suministrar mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos de cómputo.
5. Procedimiento para proporcionar en calidad de préstamo a los estudiantes y demás interesados los equipos y demás recursos disponibles.



**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E
INFORMÁTICA**

**Avenida Universitaria
Babahoyo-Ecuador**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Denominación del Cargo

Auxiliar de Servicio Informático

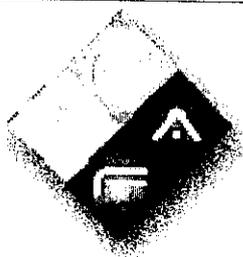
DESCRIPCIÓN DE LA FUNCIÓN

**1. PROGRAMAR Y ORGANIZAR EL USO DE LOS EQUIPOS Y
MAQUINAS DEL DEPARTAMENTO DE COMPUTO DE LA
FACULTAD.**

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ORDEN DE ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
01	Prepare un programa de actividades para el uso de los equipos de cómputo.	Auxiliar de Servicios Informáticos
02	Establezca horarios que permita el acceso de los docentes y estudiantes	Auxiliar de Servicios Informáticos
03	Solicite al estudiante que requiera los equipos de cómputo sea para investigación.	Estudiante
04	Controle que el estudiante	Auxiliar de Servicios

	haga debido uso de los equipos.	Informáticos
05	Programe el tiempo para la utilización de los equipos de cómputo.	Auxiliar de Servicios Informáticos
06	Elabore un informe al final del día de la utilización de los equipos de cómputo.	Auxiliar de Servicios Informáticos



**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E
INFORMÁTICA**

**Avenida Universitaria
Babahoyo-Ecuador**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Denominacion del Cargo

Auxiliar de Servicios Informáticos

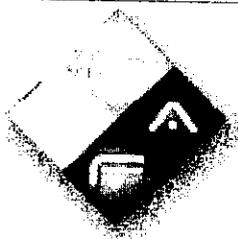
DESCRIPCIÓN DE LA FUNCION

**2. PRESTAR LOS EQUIPOS INFORMÁTICOS A LOS DOCENTES Y
ESTUDIANTES.**

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ORDEN DE ACTIVIDADES	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
01	Solicite al usuario docente y/o estudiante los datos personales	Auxiliar de Servicios Informáticos
02	Pida llenar a los usuarios una ficha de préstamo de equipos de cómputo.	Usuario
03	Programe el tiempo para el uso del equipo de cómputo en la sala.	Auxiliar de Servicios Informáticos
04	Entregue al usuario ya sea docente y/o estudiante el equipo informático para el uso	Usuario

	externo.	
05	Recomiende que en caso de pedida o daño del equipo será responsable de su reposición.	Auxiliar de Servicios Informáticos
06	Recibe y revise el equipo de cómputo al ser entregado por el usuario.	Auxiliar de Servicios Informáticos
07	Elabore un informe al final del día sobre la utilización de los equipos de cómputo y demás recursos informáticos.	Auxiliar de Servicios Informáticos



**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E
INFORMÁTICA**

**Avenida Universitaria
Babahoyo-Ecuador**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Denominación del Cargo

Auxiliar de Servicios Informáticos

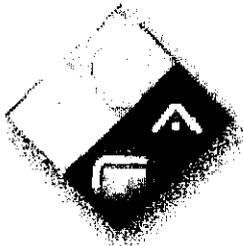
DESCRIPCIÓN DE LA FUNCIÓN

**5. MANEJAR SISTEMA PARA CONTROLAR LA ASISTENCIA DE
DOCENTES AL DEPARTAMENTO INFORMÁTICO.**

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ORDEN DE ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
01	Verifique la habilitación del sistema para controlar la asistencia del docente a dictar clases	Auxiliar de Servicios Informaticos
02	Diseñe una matriz para registrar datos personales de los docentes.	Auxiliar de Servicios Informaticos
03	Obtenga de la coordinadora académica el horario de trabajo del docente	Coordinadora Académica
04	Registre la entrada del docente a la sala de	Auxiliar de Servicios Informaticos

	computación.	
05	Constate que los estudiantes ingresen a las clases del docente en el horario programado.	Auxiliar de Servicios Informaticos
06	Entregue a la coordinadora académica el informe de la asistencia de los docentes	Coordinadora Académica



**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E
INFORMÁTICA**

**Avenida Universitaria
Babahoyo-Ecuador**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Denominación del Cargo

Auxiliar de Servicios Informáticos

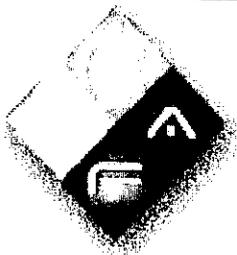
DESCRIPCIÓN DE LA FUNCIÓN

**6. SUMINISTRAR MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y
CORRECTIVO A LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO.**

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ORDEN DE ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
01	Recibe solicitud el reporte del problema detectado por parte del usuario.	Usuario
02	Obtenga de parte del usuario afectado o departamento la solicitud de arreglo del equipo informático	Auxiliar de Servicios Informaticos
03	Revise el problema presentado y asigne fecha y hora para atender el pedido.	Auxiliar de Servicios Informaticos

04	Proceda realizar la reparación, caso contrario	Auxiliar de Servicios Informaticos
05	Reemplace las partes del equipo dañado	Auxiliar de Servicios Informaticos
06	Exija solicitud de reemplazo de partes.	Usuario
07	Reciba las partes nuevas y proceda su reemplazo del equipo de computo dañado	Auxiliar de Servicios Informaticos



**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E
INFORMÁTICA**

**Avenida Universitaria
Babahoyo-Ecuador**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Denominación del Cargo

Auxiliar de Servicios Informáticos

DESCRIPCION DE LA FUNCION

**7. PROPORCIONAR EN CALIDAD DE PRÉSTAMO A LOS
ESTUDIANTES E INTERESADOS LOS EQUIPOS Y DEMAS
RECURSOS DISPONIBLE**

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

ORDEN DE ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
01	Solicite a los usuarios la cedula de identidad al ingresar a esta sección	Auxiliar de Servicios Informáticos
02	Indique a los usuarios que deben llenar una ficha con el código del equipo.	Usuarios
03	Revise en la base de datos el nombre del usuario, curso y la carrera.	Auxiliar de Servicios Informáticos

04	Pregunte al usuario el nombre del programa a utilizar	
05	Consulte si el programa se encuentra instalado en el equipo	Auxiliar de Servicios Informáticos
06	Constata que los programas instalados sean los que necesitan los riesgos	Auxiliar de Servicios Informáticos
07	Programe y entregue al usuario el equipo.	Auxiliar de Servicios Informáticos
08	Elabore la estadística de los equipos consultados en el día.	Auxiliar de Servicios Informáticos

ANEXO # 7: ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

