

REPÚBLICA DEL ECUADOR



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS APLICADOS AL ÁREA DE SECRETARIA DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO TENA.

Informe Final de Trabajo de Integración Curricular, presentado como requisito parcial para optar por el título de Tecnólogo Superior de en Administración.

AUTOR: Henry Paul Grefa Ashanga

DIRECTORA: Lcda. Yajaira Elizabeth Andi Lozada

Tena - Ecuador

2023

APROBACIÓN DE LA DIRECTORA

LCDA. YAJAIRA ELIZABETH ANDI LOZADA

DOCENTE DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO TENA.

CERTIFICA:

En calidad de Directora del Trabajo de Integración Curricular denominado: **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS APLICADOS AL ÁREA DE SECRETARIA DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO TENA**, de autoría del señor HENRY PAUL GREFA ASHANGA, con CC. 1600808842 estudiante de la Carrera de Tecnología Superior en Administración del Instituto Superior Tecnológico Tena, **CERTIFICO** que se ha realizado la revisión prolija del Trabajo antes citado, cumple con los requisitos de fondo y de forma que exigen los respectivos reglamentos e instituciones.

Tena, 30 de noviembre de 2022

Lcda. Yajaira Elizabeth Andi Lozada

DIRECTORA

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

Tena, 10 de febrero de 2023

Los Miembros del Tribunal de Grado abajo firmantes, certificamos que el Trabajo de Integración Curricular denominado: **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS APLICADOS AL ÁREA DE SECRETARIA DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO TENA**, presentado por HENRY PAUL GREFA ASHANGA, estudiante de la Carrera de Tecnología Superior en Administración del Instituto Superior Tecnológico Tena, ha sido corregida y revisada; por lo que autorizamos su presentación.

Atentamente;

MG. ROXANA ELIZABETH LEON LARA
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

LCDA. TANIA ANGELICA ALVARADO SHIGUANGO
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

ING. NATALI MARIBEL FREIRE TIXE
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

AUTORÍA

Yo, HENRY PAUL GREFA ASHANGA, declaro ser el autor del presente Trabajo de Integración Curricular denominado: **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS APLICADOS AL ÁREA DE SECRETARIA DEL INSTITUTE SUPERIOR TECNOLÓGICO TENA**, y absuelvo expresamente al Instituto Superior Tecnológico Tena, y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales por el contenido de la misma.

Adicionalmente acepto y autorizo al Instituto Superior Tecnológico Tena, la publicación de mi trabajo de Titulación en el repositorio institucional- biblioteca Virtual.

AUTOR:

GREFA ASHANGA HENRY PAUL
CÉDULA: 160080884-2

FECHA: Tena, 10 de febrero de 2023

CARTA DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR

Yo, HENRY PAUL GREFA ASHANGA, declaro ser el autor del Trabajo de Integración Curricular titulado: **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS APLICADOS AL ÁREA DE SECRETARIA DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO TENA**, como requisito para la obtención del Título de: **TECNÓLOGO SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN**: autorizo al Sistema Bibliotecario del Instituto Superior Tecnológico Tena, para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual del Instituto, a través de la visualización de su contenido que constará en el Repositorio Digital Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el RDI, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio el Instituto. El Instituto Superior Tecnológico Tena, no se responsabiliza por el plagio o copia del presente trabajo que realice un tercero. Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Tena, 23 de mayo de 2022, firma el autor.

AUTOR: HENRY PAUL GREFA ASHANGA

FIRMA:

CÉDULA: 160080884-2

DIRECCIÓN: Barrio Socopron.

CORREO ELECTRÓNICO: henryp.grefa@itstena.edu.ec

TELÉFONO: **CELULAR:** 0998041805

DATOS COMPLEMENTARIOS

DIRECTOR: Lcda. Yajaira Elizabeth Andi Lozada

TRIBUNAL DEL GRADO:

Mg. Roxana Elizabeth León Lara

Presidente del Tribunal

Lcda. Tania Angélica Alvarado Shiguango

Miembro del Tribunal

Ing. Natali Maribel Freire Tixe

Miembro del Tribunal

DEDICATORIA

Esta investigación está dedicada a todas las personas que creen que todo es posible mediante el esfuerzo y la dedicación.

AGRADECIMIENTO

A Dios por brindarme la salud, paciencia y determinación que se necesitaron para culminar esta investigación.

Gracias a mi madre y Tías (+) por haberme enseñado a que las cosas que se obtienen con esfuerzo y trabajo dan una mayor satisfacción.

Al Instituto Superior Tecnológico Tena y a toda su planta docente, administrativa y de servicios por haberme dado la oportunidad de formarme y servir a la comunidad.

A mi directora de Tesis Lcda. Yajaira Andi un agradecimiento especial, pues fue quien con su experiencia y conocimiento me guía en este proceso.

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL DIRECTORA.....	ii
CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR.....	iii
AUTORÍA.....	iv
CARTA DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE TABLA.....	xii
ÍNDICE DE FIGURA.....	xiii
A. TÍTULO.....	1
RESUMEN.....	2
ABSTRACT.....	3
B. FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA.....	4
2.1 Necesidad.....	4
2.2 Actualidad.....	5
2.3 Importancia.....	6
2.4 Presentación del problema de investigación a responder.....	6
2.5 Delimitación.....	9
2.5.1 Delimitación Espacial:.....	9
2.5.2 Delimitación Temporal.....	9
2.6 Beneficiarios.....	9
2.6.1 Directos.....	9
2.6.2 Indirectos.....	9
C. OBJETIVOS.....	10

3.1	Objetivo General	10
3.2	Objetivos Específicos	10
D.	ASIGNATURAS INTEGRADORAS	11
E.	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	12
5.1	Análisis Situacional	12
5.1.1	Importancia del Análisis Situacional.....	13
5.1.2	Partes del Análisis Situacional	14
5.1.2.1	Microentorno y Macroentorno	14
5.1.2.2	Elementos del macroentorno	15
5.1.2.3	Elementos que influyen sobre el microentorno	16
5.1.3	Análisis FODA	16
5.1.3.1	Características del análisis FODA.....	18
5.1.3.2	Estructura de un análisis FODA	18
5.1.3.3	Para qué sirve el análisis FODA.....	19
5.2	Gestión de Procesos.....	19
5.2.1.	Características de la gestión de procesos.....	20
5.2.1.1	Pasos para la Gestión de Procesos.....	20
5.2.1.2	Implantación de la gestión por procesos	21
5.2.2	Indicadores de Gestión.....	21
5.2.2.1	Características de los indicadores de gestión	22
5.2.2.2	Beneficios derivados de los indicadores de gestión	22
5.2.2.3	Importancia de los Indicadores de Gestión	23
5.2.3	Manual de procedimientos	23
5.2.3.1	Objetivos de los manuales de procedimientos.....	24
5.2.3.2	Beneficios de un manual de procedimientos	25
5.2.3.3	Importancia de los manuales de procedimientos.....	25
5.3	Marco Legal.....	27

5.3.1	CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR (2008).....	27
5.3.2	Ley orgánica de Educación Superior (LOES)	28
5.3.4	Estatuto del Instituto Superior Tecnológico Tena	28
5.4	Marco Conceptual	30
F.	METODOLOGÍA	31
6.1	Materiales y equipos.....	31
6.1.1	Equipos	31
6.1.2	Insumos.....	31
6.2	Ubicación del Área de estudio.....	31
6.2.1	Población	32
6.2.2	Muestra	33
6.3	Metodología de Estudio.....	34
6.3.1.	Métodos de Investigación.....	34
6.3.2.	Tipo de investigación / estudio.....	35
6.3.2.1.	Según la manipulación de las variables.....	36
6.3.2.2.	En función del propósito	36
6.3.2.3	Por su nivel de profundidad.....	36
6.3.2.4	Por los medios para obtener los datos	36
6.3.3	Técnicas / Instrumentos	37
6.3.3.1	Observación.....	37
6.3.3.2	Encuesta.....	38
6.3.4	Plan de procesamiento de la investigación	38
6.4	Metodología para cada objetivo	39
6.4.1.	Metodología para el objetivo 1	39
6.4.2.	Metodología para el objetivo 2	40
6.8.3.	Metodología para el objetivo 3	41
G.	RESULTADOS	42

7.1	Aplicar un diagnóstico situacional del área de secretaría del Instituto Superior Tecnológico Tena.	42
7.1.1	Análisis FODA	42
7.2	Identificar los procesos de gestión administrativa que se ejecutan en el área de secretaría.	43
7.2.1	Resultados de las encuestas aplicadas a los estudiantes del IST Tena.	43
7.3	Diseñar un manual de procedimientos administrativos aplicados al área de secretaría del Instituto Superior Tecnológico Tena.....	54
7.3.1	Propuesta	55
H.	CONCLUSIONES	88
I.	RECOMENDACIONES.....	89
J.	BIBLIOGRAFÍA	90
K.	ANEXOS	92

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1. Población de la Investigación	32
Tabla 2. Género de estudiantes encuestados	43
Tabla 3. Calidad en el servicio	44
Tabla 4. Conocimiento de los productos y servicios.....	45
Tabla 5. Hay requisitos para desarrollar un trámite	46
Tabla 6. Son resueltas en los tiempos previstos	47
Tabla 7. Tiempo de respuesta a su solicitud	49
Tabla 8. Desarrollo de trámites	50
Tabla 9. Importancia de un manual.....	51
Tabla 10. Existencia de un manual	52
Tabla 11. Atención al público	53

ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1. Árbol de problemas.....	8
Figura 2. Jerarquización de variables.....	12
Figura 3. Análisis Situacional	13
Figura 4. Macroentorno y Microentorno.....	15
Figura 5. Elementos del Microentorno.....	16
Figura 6. Análisis FODA	17
Figura 7. Gestión de Procesos	20
Figura 8. Beneficios de los Indicadores de Gestión.....	23
Figura 9. Beneficios de un manual de procedimientos	25
Figura 10. Ruta metodológica	34

ÍNDICE DE GRÁFICO

Gráfico 1. Ubicación del área de estudio	32
Gráfico 2. Género de estudiantes encuestados	43
Gráfico 3.¿Considera usted que el área de Secretaría del Instituto Superior Tecnológico Tena brinda un servicio eficiente y de calidad?	44
Gráfico 4.¿Conoce cuáles son los productos y servicios de área de Secretaría de IST Tena?	45
Gráfico 5.¿Considera que están establecidos los requisitos y pasos a seguir cuando se debe realizar un trámite en Secretaría del IST Tena?	46
Gráfico 6.¿Cuándo se acerca al área de Secretaría sus dudas y trámites son resueltas en los tiempos previstos?	48
Gráfico 7. ¿Cuánto tiempo ha demorado un trámite que usted ha solicitado a Secretaría?	49
Gráfico 8.¿Con qué frecuencia realiza un trámite en el área de Secretaría del IST Tena?	50
Gráfico 9. ¿Cómo calificaría usted la elaboración de una manual de procedimientos administrativos para el área de Secretaría del IST Tena?.....	51
Gráfico 10.¿Conoce usted si la Institución cuenta con un manual de procedimientos administrativos para el área de Secretaría?	52
Gráfico 11.¿Cómo valoraría la atención al público del área de Secretaría?	53

ÍNDICE DE CUADRADOS

Cuadro 1. Asignaturas Integradoras	11
Cuadro 2. Formato Matriz FODA	39

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Autorización TIC.....	92
Anexo 2. Encuesta validada	93
Anexo 3. Ejemplo de encuesta física desarrollada.....	96
Anexo 4. Levantamiento de información.....	98
Anexo 5. Desarrollo de encuestas por parte de los estudiantes del IST Tena.....	98
Anexo 6. Llevar a efecto al desarrollo de las encuestas.....	99

A. TÍTULO

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS APLICADOS
AL ÁREA DE SECRETARIA DEL INSTITUTO SUPERIOR
TECNOLÓGICO TENA.**

RESUMEN

Es importante contar un manual de procedimientos administrativos para conocer en detalle los procedimientos a desarrollarse, para el presente trabajo investigativo se realizó un diagnóstico situacional que ayudo a identificar aspectos internos-externos mediante el análisis FODA, investigación de campo, bibliográfico, se utilizó para la obtención de información primaria, a cada hecho a base de un paradigma positivista, bajo el enfoque cuantitativo, teniendo como método no experimental, descriptivo siendo herramientas absolutas recabando información que demostró de forma concreta las falencias internas, externas del lugar de investigación, utilizando como herramienta la encuesta que consta de 9 preguntas cerradas dirigido a los estudiantes del IST Tena, situación que ayudó a determinar la problemática a fondo, la cual evidencia que el área no cuenta con un manual de procedimientos administrativos. El 43% del total de encuestados dio a conocer que es importante elaborar un manual de procedimientos administrativos que ayuda a conocer el detalle de las operaciones necesarias para llevar a cabo los procedimientos y responsabilidades para la ejecución de las actividades del área. Se diseñó un manual de procedimientos administrativos aplicados al área de secretaría del Instituto Superior Tecnológico Tena, mismo que contiene los procesos necesarios para el buen manejo de información.

Palabras claves: Manual, Procedimientos, Administrativo, Calidad, Eficiente, Diseño.

ABSTRACT

It is important to have a manual of administrative procedures to know in detail the procedures to be developed, for the present research work a situational diagnosis was made that helped to identify internal- external aspects through SWOT analysis, field research, bibliography, it was achieved to obtain primary information, to each fact based on a positivist paradigm, under the quantitative approach, having as a non-experimental, descriptive method being absolute tools collecting information that concretely shows the internal, external shortcomings of the research place, using as a tool, the survey consisting of 9 closed questions addressed to the IST Tena students, a situation that helped to determine the problem in depth, which shows that the area does not have a manual of administrative procedures. 43%of the total respondents revealed that is important to prepare a manual of administrative procedures that helps to know the details of the operations necessary to carry out the procedures and responsibilities of the area. A manual of administrative procedures applied to the secretariat area of the Tena Higher Technological Institute was concluded, which contains the necessary processes for the proper management of information.

Keywords: Manual, Procedures, Administrative, Quality, Efficient, Design.

Reviewed by:

Lcda. Carmen Gutierrez Heras

Languages Center Coordinator – IST Tena

B. FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA

2.1 Necesidad

Para Tatiana (2016), el manual de procedimientos es un elemento del sistema de control interno, el cual es un documento instrumental de información detallado e integral, que contiene, en forma ordenada y sistemática, instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y reglamentos de las distintas operaciones o actividades que se deben realizar individual y colectivamente en una organización.

El Manual de Procesos y Procedimientos es el documento que contiene la descripción de las actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad organizacional, o de dos o más de ellas que intervienen, precisando su responsabilidad y participación. Como parte integrante de un sistema de gestión de procesos, el manual de procesos y procedimientos no es un fin en sí mismo, sino un instrumento facilitador del mejoramiento continuo de las formas de trabajo institucionales que buscan el incremento de la eficacia, eficiencia y transparencia.

Para Rivera (2020), el proceso administrativo es una herramienta que se aplica en las microempresas e instituciones, el mismo que permite lograr objetivos claros y precisos que son planteados por los administrativos para fortalecer las áreas de las instituciones, generando resultados favorables en lo referente a las funciones administrativas.

Las Instituciones deben aplicar procesos administrativos, gestión de procesos, controles, matrices, manuales, diagnóstico, algunas de las herramientas que ayudará a mejorar a la organización.

El presente Trabajo de Integración Curricular se tiene como objetivo de **Presentar un manual de procedimientos administrativos aplicados al área de secretaría del IST Tena**, para mejorar el proceso y que la ejecución de las actividades sea más eficaz. Secretaría es un área y figura esencial de toda organización, ya que cumple funciones como; mantener la organización, llevar la agenda, atender al público, gestionar documentos.

2.2 Actualidad

Para Cedeño & Sotomayo (2020), los procesos administrativos en las instituciones son de vital importancia para garantizar la calidad en el servicio que se presta así como niveles de productividad bien sea para el estado, en caso de las instituciones públicas o para los financiamientos propiciados por entidades privadas, en cualquiera de los casos la gestión administrativa en el sector de la educación superior, toma un giro en torno a la responsabilidad social que implica la formación de profesionales, producción de investigación científica y producción de conocimiento , que son los fines fundamentales del sector educativo.

En la actualidad las instituciones desarrollan actividades sin tener establecido un manual de procedimientos administrativos, gestión, control etc., cabe recalcar las instituciones están para brindar servicios de manera eficaz y eficiente a la sociedad. Con la realización de las actividades sin tener presente un guía o manual de procesos pueden llegar a afectar en los retrasos de los trámites, pérdida de tiempo por la falta de información, desconocimiento de funciones o actividades, ya que no cuentan con un documento formal que les permita llevar la secuencia lógica de las actividades en cada uno de los pasos que conforman el procedimiento de entrada y salida de información.

El trabajo se enfoca en la llevar a cabo un proceso administrativo eficaz, en una de las áreas de la Institución como es el área de secretaría, y así pueda

administrar, organizar y desarrollar sus actividades y servicios más eficientes, a todos los involucrados dentro y fuera de ella.

2.3 Importancia

La investigación permite a una institución facilitar y manejar los procedimientos administrativos, gestión, organización, manejos de manuales administrativos para que las actividades se ejecuten de una manera más eficaz.

Identificar los procesos de gestión administrativa que se ejecutan en el área, aplicando un diagnóstico situacional para el diseño de un manual de procedimientos administrativos aplicado al área de secretaría del Instituto Superior Tecnológico Tena, es importante ya que es un componente que se efectuará en lo posterior dentro de la misma con esto se busca hallar las insolvencias de acuerdo a su entorno con el propósito de establecer los lineamientos para el adecuado desempeño del área, es imprescindible contar con un manual que sea utilizado como herramienta que permitirá transmitir prácticas y conocimientos, además, de mejorar la eficiencia y organización de las funciones del área de secretaría.

2.4 Presentación del problema de investigación a responder

El Instituto Superior Tecnológico Tena, es una institución dedicada a la formación académica y orientada a la aplicación, coordinación y adaptación de técnicas especializadas y del diseño, ejecución y evaluación de funciones y procesos relacionados con la producción de bienes y servicios.

La falta de un manual de procedimientos administrativos aplicados al área de secretaria del Instituto Superior Tecnológico Tena dificulta la ejecución de las actividades, la operación se vuelve ineficiente y por ende existe dificultad para las actividades dentro de la misma.

Los manuales de procedimiento son una herramienta vital para las organizaciones porque allí se plasman y especifican políticas, aspectos

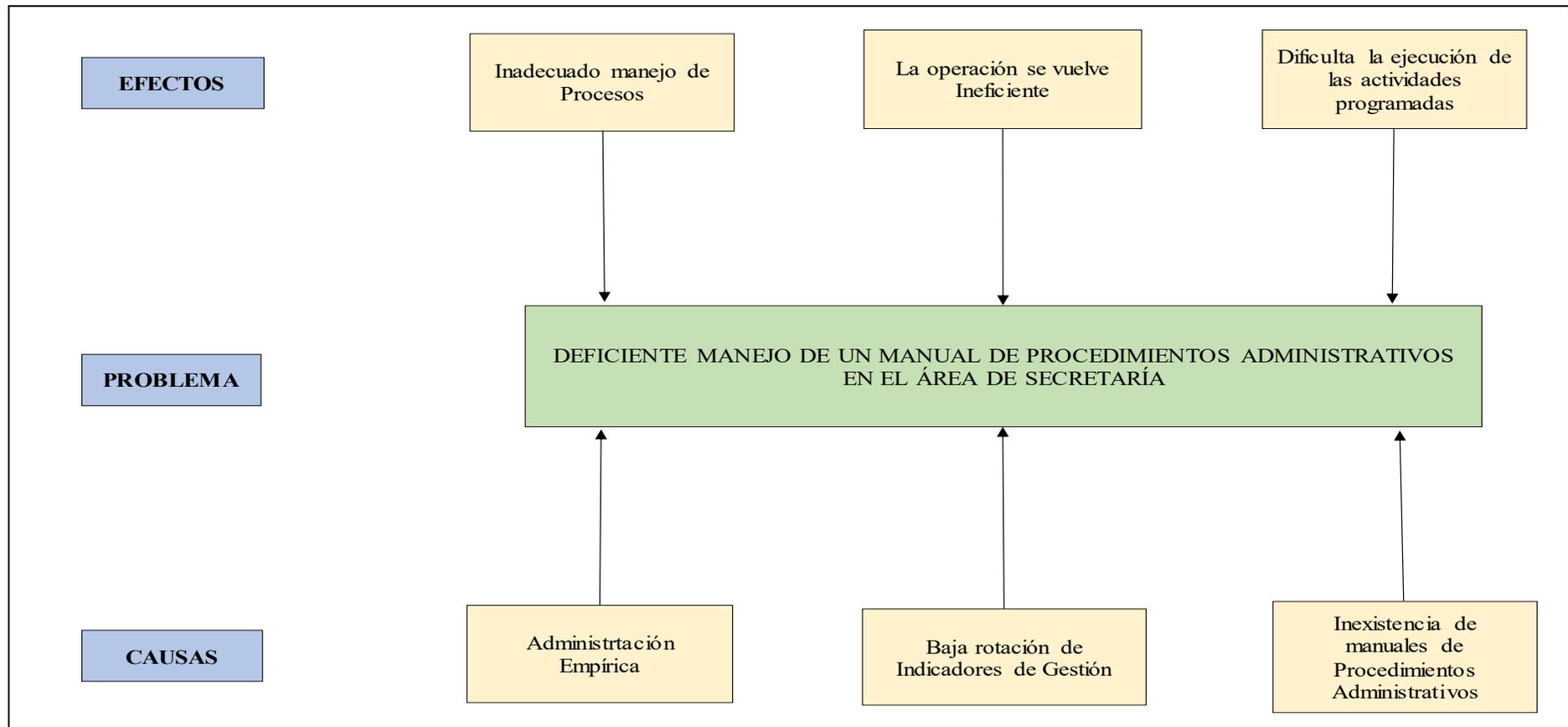
legales, procedimientos y controles para garantizar la realización de las tareas de manera eficaz y segura.

De ahí nace la formulación del problema ¿Cómo incide no disponer de un manual de Procedimientos Administrativos al desempeñar las actividades de Secretaría General del Instituto Superior Tecnológico Tena?

Campo: Administración
Área: Secretaría
Aspecto: Manual de Procedimientos Administrativos
Sector: Administración Pública

Árbol de Problemas

Figura 1. Árbol de problemas



2.5 Delimitación

2.5.1 Delimitación Espacial:

El Trabajo de Integración Curricular se lo realizó en el Instituto Superior Tecnológico Tena

Provincia: Napo

Cantón: Tena

Ciudad: Tena

Parroquia: Tena

Barrio / Comunidad: Km 1 ½ vía (Tena – Archidona)

Asociación, empresa, emprendimiento: Instituto Superior Tecnológico Tena

2.5.2 Delimitación Temporal

El trabajo de investigación se desarrollará en el ciclo académico Mayo 2022

– Octubre 2022

2.6 Beneficiarios

2.6.1 Directos

- Secretaría, autoridades, docentes y alumnos.

2.6.2 Indirectos

- Ciudadanía en general que acuden al Instituto Superior Tecnológico Tena

C. OBJETIVOS

3.1 Objetivo General

Presentar un manual de procedimientos administrativos aplicado al área de secretaría del Instituto Superior Tecnológico Tena.

3.2 Objetivos Específicos

- Aplicar un diagnóstico situacional del área de secretaria del Instituto Superior Tecnológico Tena.
- Identificar los procesos de gestión administrativa que se ejecutan en el área de secretaría.
- Diseñar un manual de procedimientos administrativos aplicado al área de secretaría del Instituto Superior Tecnológico Tena.

D. ASIGNATURAS INTEGRADORAS

Para el desarrollo del Trabajo de Integración Curricular se ha considerado apoyarse en la siguiente metodología de estudios que contempla la malla curricular del Instituto Superior Tecnológico Tena.

Cuadro 1. Asignaturas Integradoras

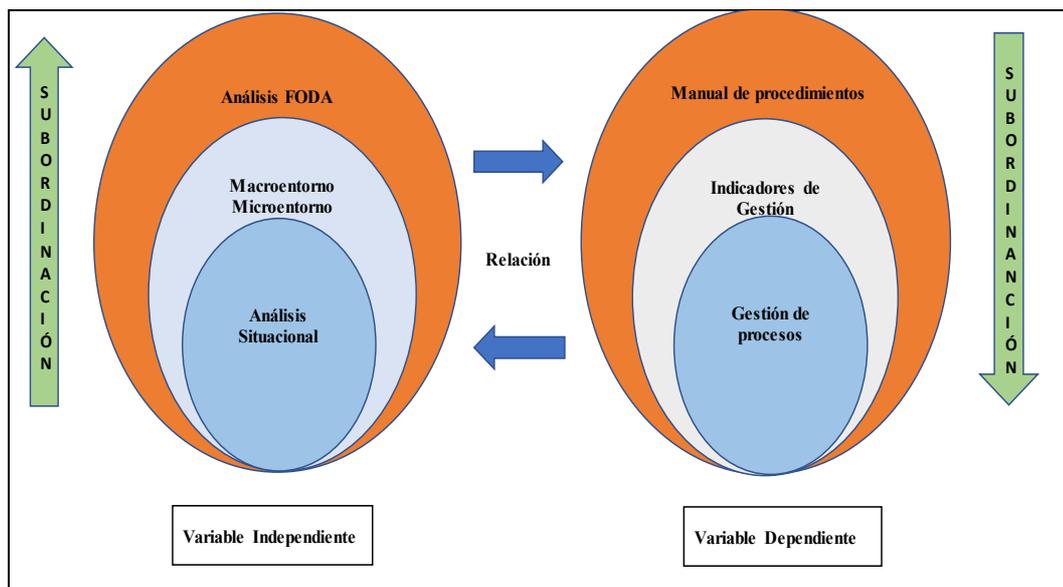
Líneas de Investigación	Asignaturas	Resultados de Aprendizaje	Aplicación Directa	Aplicación Indirecta
Aseguramiento de la Calidad de las Empresas públicas y privadas	Planificación Estratégica	Analiza la importancia, características y componentes de la Planificación, su trayectoria y desarrollo alcanzado, diagnostica la situación actual de las organizaciones en sus procesos de Planificación Estratégica direccionamiento alcanzado y requerimiento para su crecimiento.	X	
	Metodología de la Investigación	Formula la solución de problemas de índole administrativo aplicando metodologías y técnicas de investigación	X	
	Formulación y evaluación de proyectos	Realiza un estudio organizacional, administrativo y legal del entorno empresarial para conocer y asumir con responsabilidad los factores internos y externos que afectan el desarrollo de las actividades.	X	
	Herramientas de Colaboración Digital	Maneja adecuadamente el procesador de texto, hoja electrónica y elaboración de presentaciones mediante diapositivas		X
	Gestión de Talento Humano	Evalúa la metodología mediante la cual la empresa realiza la administración del talento humano.	X	

Fuente: PEAS (2022)

E. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

El Desarrollo de la fundamentación Teórica se realiza de acuerdo a la jerarquización de variables que se presenta en la Ilustración 1

Figura 2. Jerarquización de variables



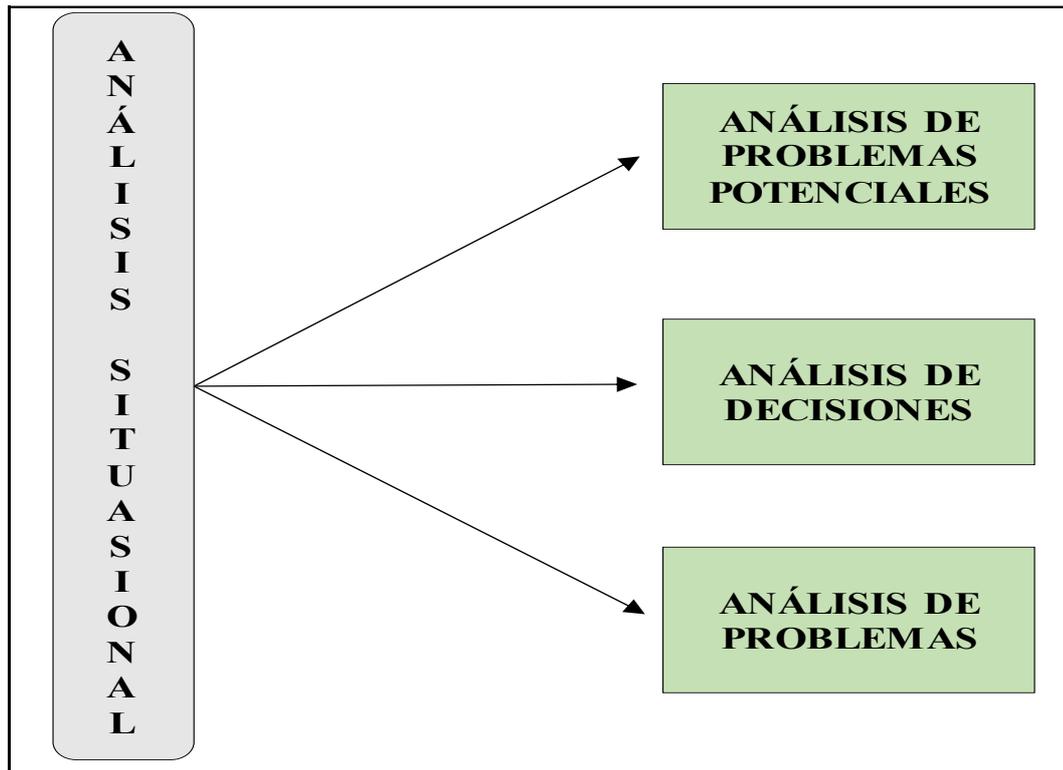
Fuente: Proyecto de Investigación

5.1 Análisis Situacional

Para Quiroga (2022). El análisis situacional es un estudio que se realiza con la finalidad de conocer cómo se encuentra la empresa o institución en un momento determinado, para ello se analiza el entorno y externo en el que se desenvuelve.

Según Gonzáles (2004), el Análisis Situacional es un método que permite analizar entorno interno y externo de la institución, permitiendo así actuar eficientemente con base en criterios y/o planes establecidos.

Figura 3. Análisis Situacional



Fuente: El método de Análisis Situacional

El análisis situacional es un paso crítico para establecer una relación a largo plazo con los clientes. En la vida corporativa, el análisis situacional ayuda a definir cuál es la situación actual y cuáles deberían ser las acciones para seguir avanzando.

5.1.1 Importancia del Análisis Situacional

La importancia del análisis situacional se establece en los siguientes aspectos:

- Punto de partida de la planificación estratégica, es decir define los procesos futuros de las empresas.
- Reúne información sobre el ambiente externo e interno de la organización para su análisis, y posterior pronóstico del efecto de tendencias en la industria o ambiente empresarial.
- Conformar un cuadro de la situación actual de la empresa u organización, permitiendo obtener un diagnóstico preciso que permita en función de ello

tomar decisiones para controlar las debilidades, enfrentar las amenazas y aprovechar las oportunidades utilizando las fortalezas de la compañía.

- Establece la relación que existe entre la empresa con sus clientes, proveedores, intermediarios y la competencia.

5.1.2 Partes del Análisis Situacional

El desarrollo del análisis situacional comprende las siguientes partes o escenarios de acción de la empresa.

- ✓ Microambiente o entorno general.
- ✓ Microambiente o entorno específico.
- ✓ Ambiente interno o empresa.

5.1.2.1 Microentorno y Macroentorno

El Microentorno hace referencia al conjunto de actores o fuerzas más cercanas a la empresa o institución, que afectan de una forma más directa y que son parcialmente controlables por la empresa.

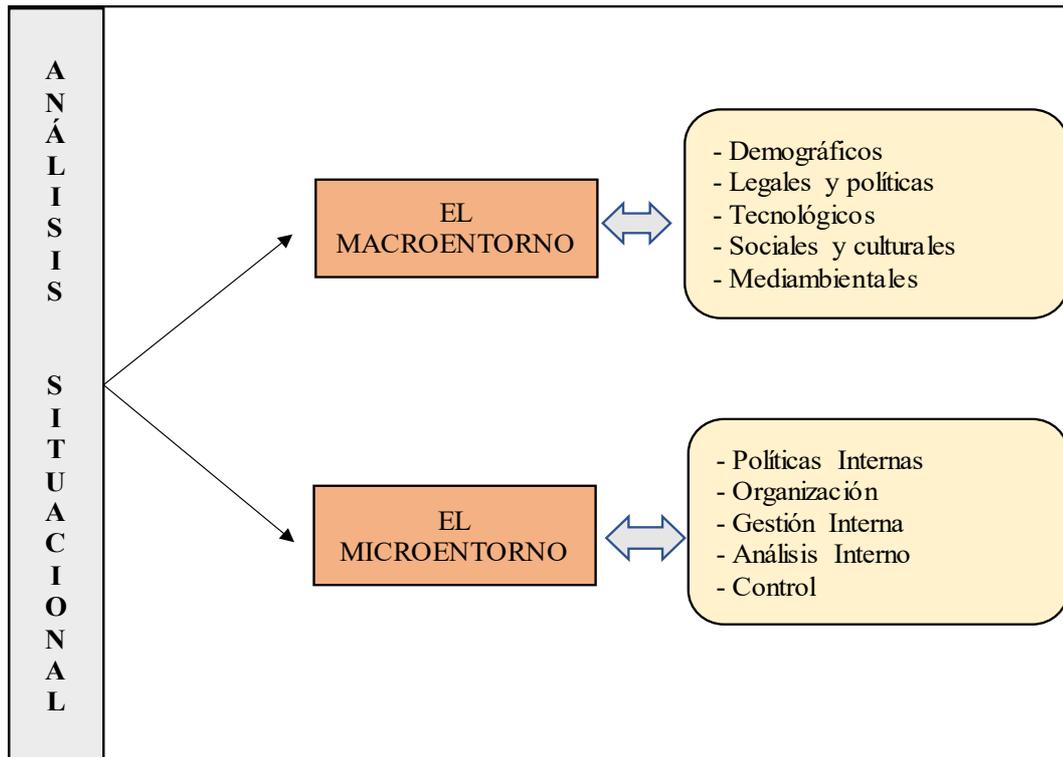
Para Quiroga (2020), el estudio del macroentorno toma en cuenta todos los elementos generales externos que pueden afectar el desempeño de la empresa, pero en los cuáles la empresa no puede ejercer ningún control.

Este análisis tiene que ver con la situación interna de la empresa, estos aspectos pueden ser controlados y manejados por la empresa. En microentorno, los resultados de este análisis permiten que la empresa pueda determinar cuáles son sus fortalezas y debilidades.

Es importante analizar El Macro y Microentornos y establecer en nuestro plan de acción las diferentes acciones que realizaremos para poder actuar en las diferentes situaciones que se encuentre nuestra empresa.

Se analiza el entorno interno y externo en el que se desenvuelve. Sobre todo, para realizar este análisis es necesario contar con datos pasados, presentes y futuros.

Figura 4. Macroentorno y Microentorno



Fuente: Quiroga (2020)

5.1.2.2 Elementos del macroentorno

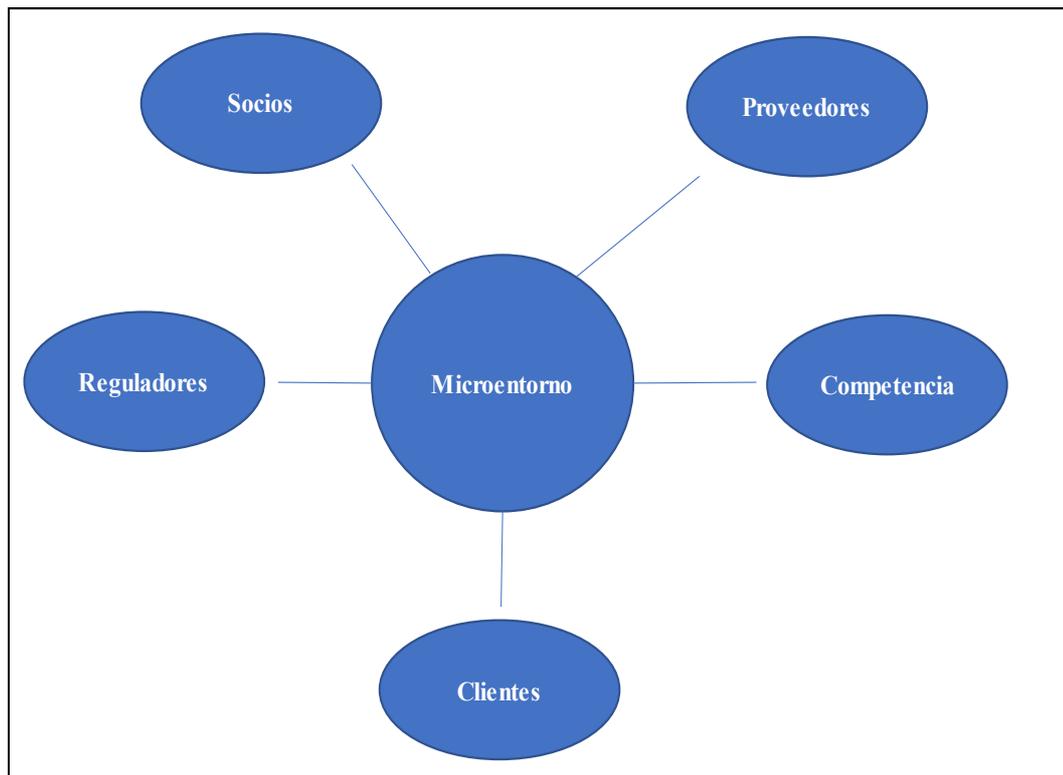
Tienen un impacto directo en la economía, otros en los aspectos tecnológico y algunos en cuestiones relacionadas con la gestión de los recursos humanos. Entre ellos destacan:

- La estructura social
- El sistema político.
- Las preocupaciones sociales.
- La jurisprudencia.
- Las infraestructuras.
- La política monetaria.
- Las tasas de migración.

5.1.2.3 Elementos que influyen sobre el microentorno

El microentorno define las fuerzas cercanas a la empresa, aquellas que tienen un impacto directo sobre la producción. Se compone de muchos elementos que permiten su desarrollo, entre ellos podemos destacar los siguientes:

Figura 5. Elementos del Microentorno



Fuente: Editorial Grudemi (2018)

5.1.3 Análisis FODA

Para Quiroga, (2020), este modelo analiza el entorno interno y externo. El entorno interno permite encontrar debilidades y fortalezas y el entorno externo hace que se puedan identificar amenazas y oportunidades para la empresa.

Lo más importante es afianzar las fortalezas y minimizar las debilidades, considerando que una amenaza que se pueda presentar en el futuro podría

posteriormente convertirse en debilidad. De la misma forma una oportunidad que veamos a futuro se puede convertir en fortaleza potencial.

Figura 6. Análisis FODA



Fuente: Quiroga (2020)

Fortalezas: Son las capacidades especiales con que cuenta la empresa o institución, y que te permite tener una posición privilegiada frente a la competencia. Recursos que se controlan, capacidades y habilidades que se poseen, actividades que se desarrollan positivamente.

Oportunidades: Son aquellos factores que resultan positivos, favorables, explotables, que se deben descubrir en el entorno en el que actúa la institución, y que permite obtener ventajas competitivas.

Debilidades: Son aquellos factores que provocan una posición desfavorable frente a la competencia, recursos de los que carece, habilidades que no poseen actividades que no desarrollan positivamente .

Amenazas: Son aquellas situaciones que provienen del entorno y que pueden llegar a afectar incluso contra la permanencia de la organización.

Fortalezas y debilidades: Son factores internos a la empresa, organización, que crean o destruyen valor, incluyendo los recursos, activos, habilidades.

Oportunidades y amenazas: son factores externos, y como están fuera del control de la organización. Se incluye en estos la competencia, la democracia, economía, política, factores sociales, legal o culturales. Maturín (2016).

5.1.3.1 Características del análisis FODA

Las características de la matriz FODA pueden englobarse en los siguientes aspectos:

- Es un análisis certero y completo de una organización o proyecto.
- Utiliza los cuatro aspectos anteriormente mencionados, fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, como pilares que dan contexto al análisis resultante.
- A nivel interno, se ocupa principalmente de las fortalezas y debilidades.
- A nivel externo, se considera el posible impacto de las amenazas y oportunidades.

5.1.3.2 Estructura de un análisis FODA

El FODA se divide en dos partes: análisis interno y análisis externo.

✓ **Análisis interno**

En el diagnóstico interno se analizan las fortalezas y debilidades considerando la estructura empresarial, la operatividad, la dirección y los aspectos financieros que influyen en el funcionamiento.

✓ **Análisis externo**

En el diagnóstico externo se analizan diferentes condiciones en las que su buen desarrollo no depende necesariamente de la empresa. Pueden

presentarse como amenazas u oportunidades, dependiendo del impacto que tengan en su operación. Algunos ejemplos podrían ser los factores sociales, ambientales, políticos o legales.

5.1.3.3 Para qué sirve el análisis FODA

Para Pursel (2021). El análisis FODA permite tener un panorama más amplio de la empresa, institución u organización desde las ventajas competitivas hasta las dificultades que pueden ejecutarse.

5.2 Gestión de Procesos

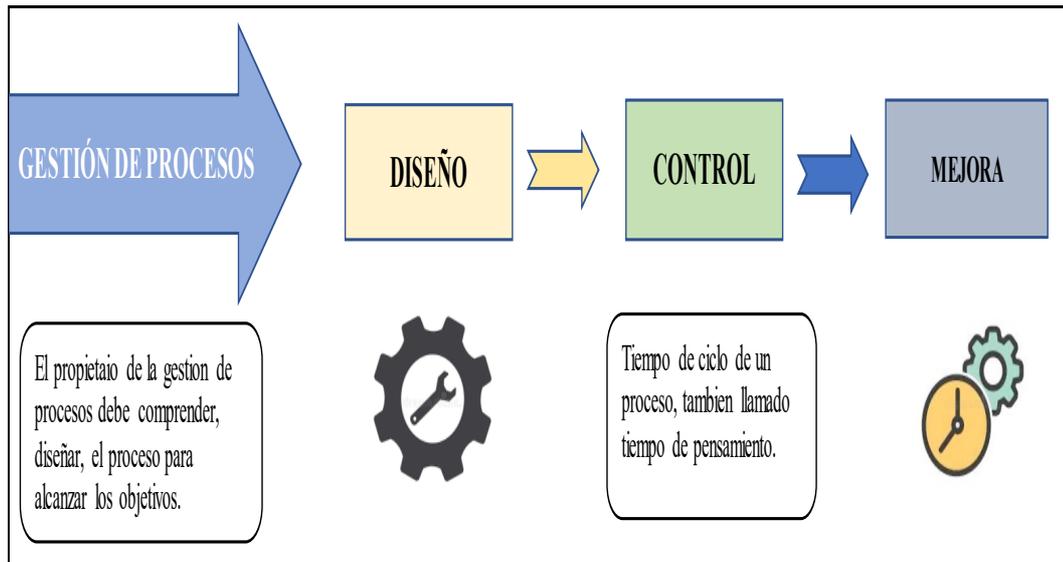
Para Bergholz (2011). La gestión por procesos puede definirse como una forma de enfocar el trabajo, donde se persigue el mejoramiento continuo de las actividades de una organización mediante la identificación, selección, descripción, documentación y mejora continua de los procesos. Toda actividad o secuencia de actividades que se llevan a cabo en las diferentes unidades constituye un proceso y como tal, hay que gestionarlo.

La gestión de procesos lleva implícito un cambio cultural en la organización, cuya esencia es que cada persona que la integra entienda la relevancia de su trabajo y la participación que éste tiene dentro del proceso.

Un enfoque basado en una gestión por procesos requiere sobre todo la implicación de los líderes y altos cargos, que serán los responsables de motivar al resto de la compañía. Sin su complicidad, este modelo de gestión nunca logrará los resultados deseados.

Según Jimenez (2022), la gestión de proceso implica planear y administrar las actividades necesarias para lograr un nivel alto en el desempeño en el proceso e identificar oportunidades para mejorar la calidad. La gestión de procesos tienes tres actividades claves: diseño, control y mejora.

Figura 7. Gestión de Procesos



Fuente: Gestión de Procesos

5.2.1. Características de la gestión de procesos

Los procesos se organizan en torno a un objetivo macro que se debe alcanzar a través de una o más estrategias. Un conjunto de actividades puede definirse como proceso si cumple con las siguientes características:

- Tiene un propósito claro.
- Puede descomponerse en tareas.
- Tiene entradas y salidas; se pueden identificar los clientes, los proveedores y el producto final.
- Se pueden identificar tiempos, recursos, responsables.

5.2.1.1 Pasos para la Gestión de Procesos

1. Diseño_ Definir las tareas y los responsables.
2. Modelado_ Creación de un modelo en la herramienta BPMS.
3. Ejecución_ Realización del proceso, manual o automático.
4. Supervisión_ Monitoreo y análisis de los indicadores del proceso.
5. Optimización_ Realizar ajustes en el proceso para mejorar.

5.2.1.2 Implantación de la gestión por procesos

Para implantar una gestión basada en procesos, se deben seguir las siguientes fases:

1. **Identificar y secuenciar cada uno de los procesos.** Debe empezar identificando el mapa con todos los procesos de negocio significativos que forman parte de su estructura, aportándole valor.
2. **Describir y documentar los procesos.** Se desarrollan las actividades que forman los procesos, entendiendo el procedimiento por el que se transforman las entradas en salidas.
3. **Seguir y medir los procesos y los resultados obtenidos.** Los procesos y determinados los indicadores de control, se debe hacer un seguimiento o control continuo.
4. **Mejorar los procesos de forma continua.** En base a la información obtenida debe valorar si se han logrado los resultados esperados y si es posible mejorar estos resultados.

Este enfoque por procesos aplicado al trabajo en calidad conlleva una metodología definida, instrumentos y herramientas que pueden y deben ser adecuadas para ajustarse a la realidad local; el trabajo con procesos no es excluyente, sino complementario con otros enfoques como aquellos que se centran en la capacitación del personal, la modernización de la tecnología, el trabajo normativo u otro.

5.2.2 Indicadores de Gestión

Para CHASIPANTA (2019). Los indicadores de gestión representan el mecanismo idóneo para garantizar el despliegue de las políticas corporativas y acompañar al desenvolvimiento de los planes, son una necesidad en las pequeñas y medianas empresas de acuerdo con la medida en que crece la complejidad de ésta, lo cual exige descentralización y flexibilidad. Los indicadores deben estar conectados a metas, y no sólo a un área de la empresa, deben permitir armonizar la

búsqueda de los objetivos estratégicos y de corto plazo, en este contexto se establece que los indicadores son instrumentos básicos en la práctica directiva para el control y el despliegue de estrategias.

Un indicador de gestión es la expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso, cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas según el caso.

Para Maldonado (2016), un indicador de gestión es concluyente para medir el éxito o cumplimiento de los objetivos trazados en una organización, forman una parte clave de retroalimentación de un proceso, monitoreo del avance o ejecución de metas establecidas, planes estratégicos entre otros.

5.2.2.1 Características de los indicadores de gestión

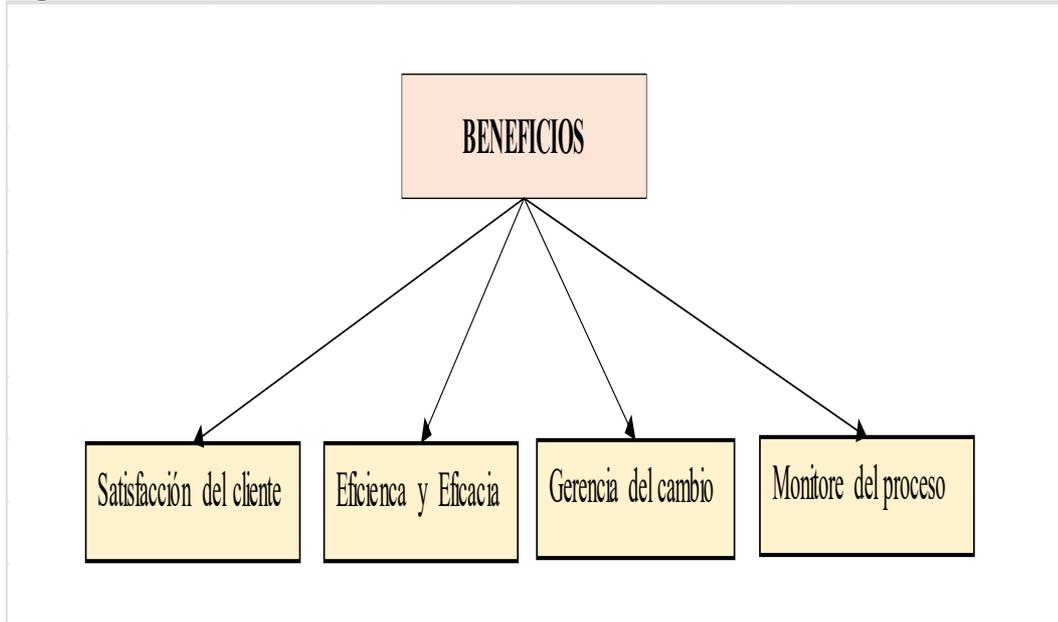
Los indicadores de gestión deben cumplir con unos requisitos y elementos para poder apoyar la gestión y conseguir el objetivo.

- Simplicidad.
- Adecuación
- Validez en el tiempo
- Participación
- Oportunidad

5.2.2.2 Beneficios derivados de los indicadores de gestión

Para Jaramillo (2016), los beneficios que puede proporcionar a una organización la implementación de un sistema de indicadores de gestión se tienen:

Figura 8. Beneficios de los Indicadores de Gestión



Fuente: Jaramillo (2016)

5.2.2.3 Importancia de los Indicadores de Gestión

Todos los indicadores son importantes por las siguientes razones:

- Permiten medir cambios en una condición o situación a través del tiempo
- Facilitan mirar los resultados de las iniciativas o acciones implementadas.
- Permiten evaluar y dar seguimiento al proceso desarrollado.
- Sirven como guía para alcanzar los objetivos trazados

5.2.3 Manual de procedimientos

Según García (2015), define que:

“El manual de procedimientos es la suma de los procedimientos de cada área o de la empresa en general y deberán ser los más representativos de las actividades que la empresa produce ya sea como producto y/o servicio” (pág. 325)

Un manual de procedimientos es indispensable que le sirve de guía para facilitar las actividades que se desarrollan en la misma, es indispensable que todos sus trabajadores se basen en el manual para tener un desempeño eficiente en el cumplimiento de objetivos

Para Gomez (2010), contar con un Manual de Procedimientos genera ventajas a la institución o unidad administrativa para la que se diseña, y en especial para el empleado, ya que le permite cumplir en mejor tiempo con sus objetivos particulares, y utilizar los mejores medios, para así contribuir a los objetivos institucionales.

5.2.3.1 Objetivos de los manuales de procedimientos

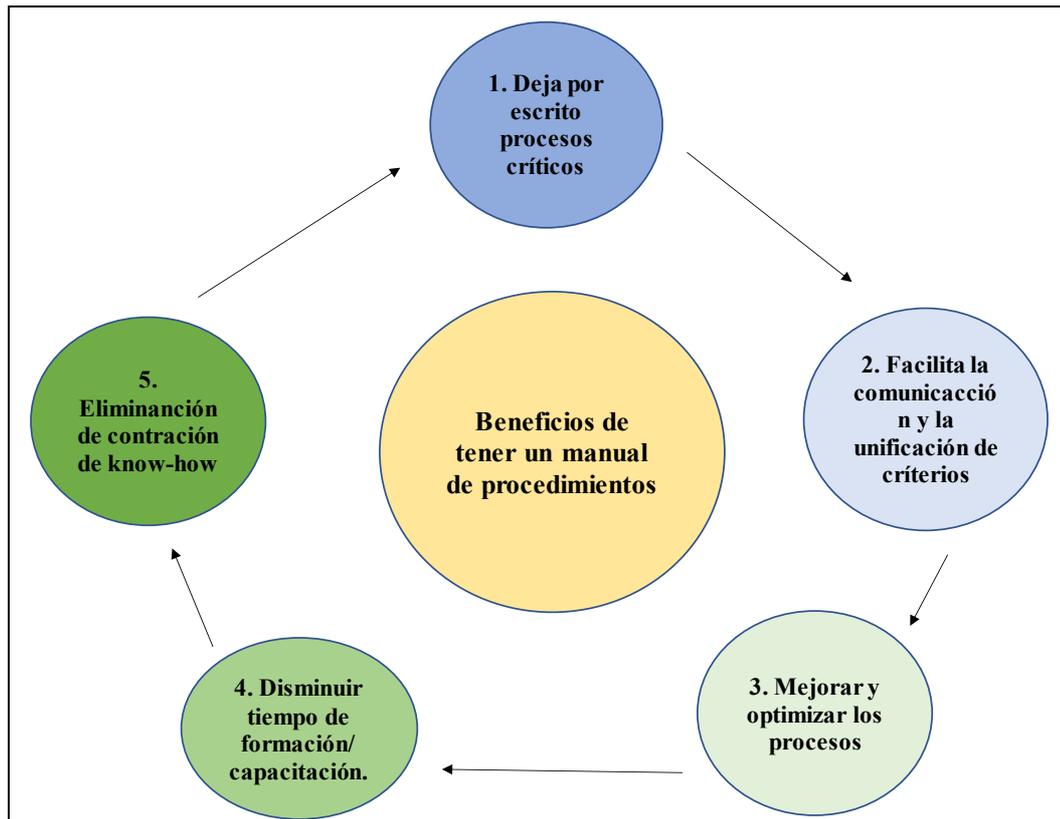
Los manuales de procedimientos definen las funciones y se asignan a una unidad administrativa delimitando responsabilidades, con el fin de evitar la duplicidad de las actividades o el omitir alguna de ellas. Los principales objetivos de los manuales de procedimientos son:

- ✓ Contribuir a que las actividades se hagan correctamente en base a los lineamientos registrados o el estándar.
- ✓ Ayudar en la optimización de los recursos, ya sea tiempo, esfuerzo con la no repetición de alguna instrucción.
- ✓ Reclutar y seleccionar es más sencillo al tener claro los requerimientos de la actividad.
- ✓ Coordinar la elaboración, revisión, aprobación, publicación y aplicación del mismo.
- ✓ Diferenciar las responsabilidades de cada unidad o puesto de trabajo.
- ✓ Información para los que interactúan dentro de la organización.

5.2.3.2 Beneficios de un manual de procedimientos

Los beneficios abarcan la importancia de ellos como la efectividad de los procesos. El manual de procedimientos establece el qué, cómo, cuándo y quién de cada uno de los procesos que se desarrollan dentro de la empresa e institución.

Figura 9. Beneficios de un manual de procedimientos



Fuente: Iván Torres

5.2.3.3 Importancia de los manuales de procedimientos

La importancia de los manuales de procedimientos hoy en día y como se ha visto tiempo atrás, es tener a la mano instrumentos que mejoren el trabajo. Lo que se busca dentro de un grupo de trabajo, empresa, organización o institución, es en sí el mejoramiento continuo de sus actividades y el aprovechamiento óptimo de los recursos que dispone.

Una oportunidad que da paso a la reducción de los costos recae principalmente en la estandarización de los procedimientos. Ya que siempre hay mejores maneras de realizar las actividades, el punto es buscar los pasos óptimos para establecerlos como un procedimiento a seguir; previa evaluación de dichas actividades para conocer la eficiencia de los resultados. Muchas ocasiones se sugiere que una persona externa observe la actividad para encontrar una posible mejora en el procedimiento, ya que la ceguera de taller impide identificar áreas de oportunidad, por lo que otra perspectiva, permite mejorar el trabajo.

5.3 Marco Legal

5.3.1 CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR (2008)

La Asamblea Constituyente reunida en Montecristi redactó una nueva Constitución, aprobada mediante referéndum y expedida en octubre 2008.

Art. 343.- El sistema nacional de educación tendrá como finalidad el desarrollo de capacidades y potencialidades individuales y colectivas de la población, que posibiliten el aprendizaje, y la generación y utilización de conocimientos, técnicas, saberes, artes y cultura. El sistema tendrá como centro al sujeto que aprende, y funcionará de manera flexible y dinámica, incluyente, eficaz y eficiente.

Art. 344.- El sistema nacional de educación comprenderá las instituciones, programas, políticas, recursos y actores del proceso educativo, así como acciones en los niveles de educación inicial, básica y bachillerato, y estará articulado con el sistema de educación superior.

Art. 350.- El sistema de educación superior tiene como finalidad la formación académica y profesional con visión científica y humanista; la investigación científica y tecnológica; la innovación, promoción, desarrollo y difusión de los saberes y las culturas; la construcción de soluciones para los problemas del país, en relación con los objetivos del régimen de desarrollo.

Art. 351.- El sistema de educación superior estará articulado al sistema nacional de educación y al Plan Nacional de Desarrollo; la ley establecerá los mecanismos de coordinación del sistema de educación superior con la Función Ejecutiva. Este sistema se regirá por los principios de autonomía responsable, cogobierno, igualdad de oportunidades, calidad, pertinencia, integralidad, autodeterminación para la producción del pensamiento y conocimiento, en el marco del diálogo de saberes, pensamiento universal y producción científica tecnológica global.

Art. 352.- El sistema de educación superior estará integrado por universidades y escuelas politécnicas; institutos superiores técnicos, tecnológicos y pedagógicos; y conservatorios de música y artes, debidamente acreditados y evaluados.

5.3.2 Ley orgánica de Educación Superior (LOES)

Art. 82.- Requisito para el ingreso a las instituciones del Sistema de Educación Superior. - Para el ingreso a las instituciones de educación superior se requiere:

- a) Poseer título de bachiller o su equivalente, de conformidad con la Ley; y,
- b) En el caso de las instituciones de educación superior públicas, haber cumplido los requisitos normados por el Sistema de Nivelación y Admisión, el mismo que observará los principios de igualdad de oportunidades, libertad de elección de carrera e institución y de méritos.

Art. 83.- Estudiantes regulares de las instituciones del Sistema de Educación Superior. - Son estudiantes regulares de las instituciones del Sistema de Educación Superior quienes previo el cumplimiento de los requisitos establecidos en esta ley, se encuentren legalmente matriculados.

Art. 122.- Otorgamiento de Títulos. - Las instituciones del Sistema de Educación Superior conferirán los títulos y grados que les corresponden según lo establecido en los artículos precedentes. Los títulos o grados académicos serán emitidos en el idioma oficial del país.

5.3.4 Estatuto del Instituto Superior Tecnológico Tena

Artículo 44.- Secretaría General. – A la Secretaría General le corresponderá la administración y custodia de la documentación institucional, así como la certificación de los actos del Instituto.

Artículo 45.- Atribuciones y responsabilidades de la Secretaría General. - La Secretaría General tendrá los siguientes atribuciones y responsabilidades:

- a) Actuar como secretario del Órgano Colegiado Superior y elaborar las actas de las sesiones ordinarias y extraordinarias y legalizarlas con las firmas del Rector y la suya.
- b) Legalizar y tramitar las resoluciones del Órgano Colegiado Superior.
- c) Suscribir y legalizar las certificaciones y documentos del Instituto.

- d) Dirigir y supervisar la organización y mantenimiento de los archivos institucionales.
- e) Actuar como secretario del Consejo Electoral.
- f) Administrar y custodiar la documentación académica y administrativa genera por el Instituto.
- g) Administrar y custodiar el archivo del Órgano Académico Superior y del Consejo Electoral.
- h) Legalizar y tramitar las matrículas de los estudiantes.
- i) Legalizar la expedición de actas de grado y títulos.
- j) Elaborar y dar seguimiento al cumplimiento de su Plan Operativo Anual.
- k) Demás atribuciones que le fuesen delegadas en el ámbito de sus competencias.

Artículo 46. – Productos y servicios de Secretaría General. –Serán productos y servicios de Secretaría los siguientes:

- ✓ Actas de reuniones del órgano Colegiado Superior.
- ✓ Tramitar y comunicar las Resoluciones del Órgano Colegiado Superior a dependencias u organismos dentro y fuera del Instituto.
- ✓ Certificados y certificación de documentación administrativa y académica expedida por el Instituto.
- ✓ Capacitación en gestión documental y archivo, informes de supervisión y seguimiento relacionados a integración y manejo de los archivos de gestión.
- ✓ Actas Consejo Electoral.
- ✓ Transferencias primarias.
- ✓ Inventarios documentales.
- ✓ Inventario de archivos del órgano Colegiado y del Consejo Electoral.
- ✓ Reporte de matrículas legalizadas por periodo.
- ✓ Actas de grado, y registro de títulos.
- ✓ Elaborar y dar seguimiento al cumplimiento de su Plan Operativo Anual.

5.4 Marco Conceptual

Administración: proceso que consiste en planear, organizar, dirigir y controlar los recursos humanos, técnicos y financieros encaminados al logro de los objetivos organizacionales.

Control Interno: es un proceso que debe ser ejecutado por el directorio, la gerencia y el personal, es decir, por toda la compañía. Está diseñado principalmente para proveer una seguridad razonable acerca de los objetivos operacionales de reporte.

Diagrama de flujo: Representa la esquematización gráfica de un algoritmo, el cual muestra gráficamente los pasos o procesos a seguir para alcanzar la solución de un problema.

Diagnóstico (Investigación): Es el proceso de averiguar cómo funciona la compañía en el momento actual y de recabar la información necesaria para diseñar las intervenciones del cambio.

Gestión: Acción o trámite que, junto con otros, se lleva a cabo para conseguir o resolver una cosa.

Manual: Son instrumentos que apoyan el funcionamiento de la organización ya que concentran información acerca de las bases jurídicas, atribuciones, estructura orgánica, objetivos, políticas, responsabilidad, funciones y actividades de esta.

Manejo administrativo: El manejo administrativo es el conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos que posee una empresa.

Proceso: conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo identificado.

Procedimientos administrativos: Es una causa formal de la serie de actos en que se concreta la actuación administrativa para la realización de un fin determinado.

F. METODOLOGÍA

6.1 Materiales y equipos

Para el desarrollo del trabajo investigativo se emplearon los siguientes materiales y recursos

6.1.1 Equipos

- Laptop Lenovo, Intel Core i3
- Impresora Epson L3110 multifunción de tinta continua
- Cámara del teléfono

6.1.2 Insumos

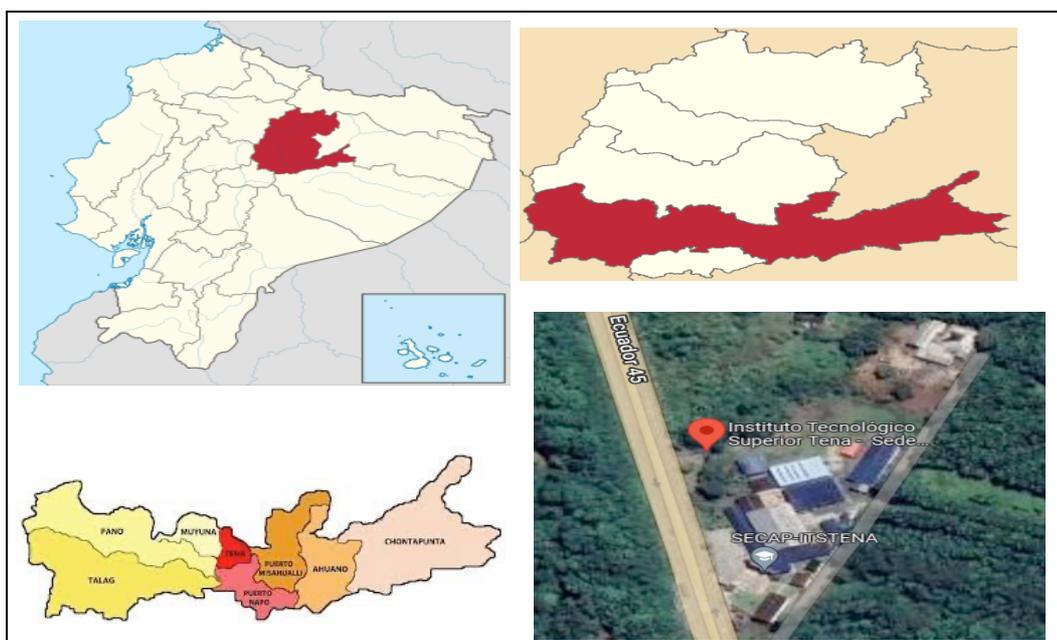
- Material de Escritorio
- Tinta para impresora
- Teléfono celular
- Calculadora
- Disco duro externo 1Tb

6.2 Ubicación del Área de estudio

El cantón Tena se encuentra bajo la administración del GAD Municipal de Tena, el mismo que se ubica al Sur de la provincia de Napo y cuenta con una superficie de 3.897,41km². Está integrado por 7 parroquias rurales: Ahuano con 416,85 Km.², Chonta punta con 971,71 Km.², Pano con 798,56 Km.², Puerto Misahuallí con 348,40 Km.², Puerto Napo con 214,97 Km.², San Juan de Muyuna con 162,87 Km.², Tálag con 918,31 Km.² y la parroquia urbana Tena con 77,69 Km.².

La ciudad de Tena pertenece a la parroquia urbana Tena, la cual se subdivide en barrios. La ciudad es el centro político de la provincia, alberga los principales organismos, gubernamentales, culturales e institucionales de la provincia de Napo.

Gráfico 1. Ubicación del área de estudio



Fuente: Gobierno Autónomo de Descentralizado Municipal de Tena (2022)

6.2.1 Población

Tabla 1. Población de la Investigación

NÚMERO DE ESTUDIANTES POR CARRERA	
Carrera	Cantidad
Tecnología Superior en Desarrollo de Software	157 estudiantes
Tecnología Superior en Gestión de Operaciones Turística	121 estudiantes
Tecnología Superior en Administración	396 estudiantes
Tecnología en Desarrollo Infantil Integral	81 estudiantes
Total	755 estudiantes

Fuente: Secretaría IST Tena (2022)

6.2.2 Muestra

Al ser la población de gran tamaño 755 se realizó el muestreo respectivo, ya que esto permite ahorrar tiempo y recursos, la población a estudiar es finita cuando el universo o población es inferior a 100.000, por lo que se cita la siguiente fórmula dada en Fisher & Navarro (1999):

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

Donde:

n= Tamaño de la muestra

N= Universo o población

z= Coeficiente de nivel de confianza

p= Probabilidad a favor

(1-p)= Probabilidad en contra

e= Error de estimación

Datos:

N= 755

z= 95%= 1,96

p= 0,5

(1-p)= 0,5

e= 0,05

$$n = \frac{((755) ([1,96]) ^2 (0,5) (0,5))}{((755-1) [(0,05)] ^2 + (1,96) ^2 (0,5) (0,5))}$$

$$n = \frac{724,8}{(754) 0,0025 + 3,84 * 0,25}$$

$$n = \frac{724,8}{2.845}$$

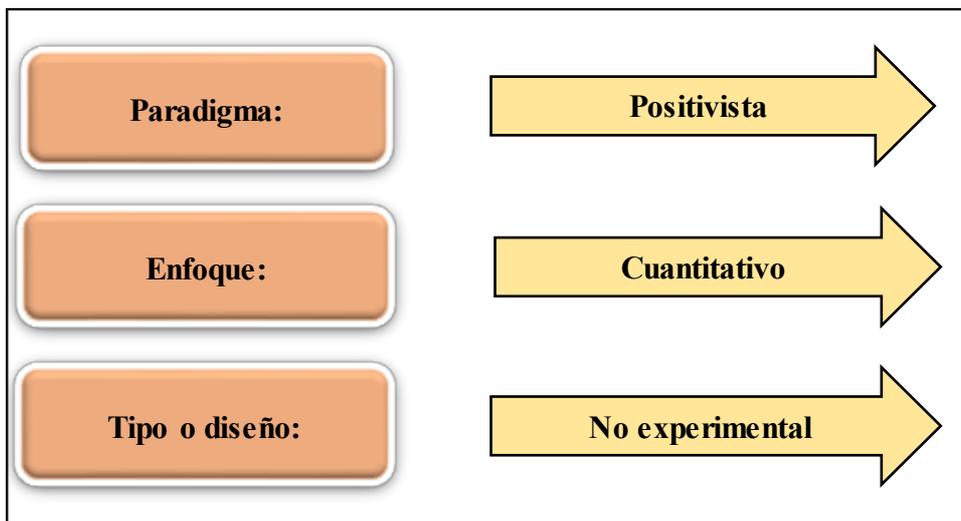
$$n = 254$$

Por lo que se estableció que deben aplicarse 254 encuestas a una muestra representativa del universo de la población.

6.3 Metodología de Estudio

Para el trabajo de investigación se efectuó la siguiente metodología de estudio:

Figura 10. Ruta metodológica



Fuente: Curso formulación de perfiles de investigación

6.3.1. Métodos de Investigación

- **Método Deductivo:** Es una forma de razonar partiendo de una serie de observaciones particulares que permiten la producción de leyes y conclusiones generales. (Arrieta, 2013) Este método permitió el análisis

general de la información para identificar las limitaciones y determinar las variables de influencia en este estudio.

- **Método Inductivo:** Es una forma razonar y explicar la realidad partiendo de leyes o teorías generales hacia casos particulares. En correlación a este método se logró una investigación certera, la cual se fundamentó en la obtención de conclusiones a partir de la observación de hechos. La observación e interpretación permitió extraer conclusiones más o menos verdaderas.
- **Método Analítico:** (Torres R. R., 2015)“El método inductivo consiste en la generalización de hechos, prácticas, situaciones y costumbres observadas a partir de casos particulares. Tiene la ventaja de impulsar al sujeto investigador y ponerlo en contacto con el sujeto investigado u objeto de investigación. El método analítico permitió analizar e interpretar todos los resultados obtenidos en la investigación y que sirvieron como pautas para poder realizar las conclusiones y recomendaciones pertinentes.
- **Método Estadístico:** Es una ciencia aplicada que crea, desarrolla y aplica técnicas y métodos para recolectar datos y mediciones, que luego transforma en información que permite, a partir de modelos probabilísticos y estadísticos, hacer inferencias que apoyan la explicación de algún fenómeno bajo estudio o la toma de decisiones (Calderón R. , 2019). En relación con este método se logró obtener las representaciones graficas estadísticas, obtenidos de los datos arrojados dentro del estudio realizado.

6.3.2. Tipo de investigación / estudio

Para (Coelho, 2012),la investigación es un proceso intelectual y experimental que comprende un conjunto de métodos aplicados de modo sistemático, con la finalidad de indagar sobre un asunto o tema, así como de ampliar o desarrollar su conocimiento, sea este de interés científico, humanístico, social o tecnológico.

6.3.2.1. Según la manipulación de las variables

- **No experimental:** La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. (Hernandez, 2012). Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes.

6.3.2.2. En función del propósito

- **Cuantitativo:** El enfoque cuantitativo emplea la recolección y el análisis de datos para contestar una o varias preguntas de investigación y probar las hipótesis establecidas previamente. (Vega y otros, 2014)

En la investigación, se analizaron y procesaron los datos de la encuesta en forma numérica, los resultados tabulados de la aplicación de los resultados obtenidos en las encuestas en términos porcentuales o estadísticos.

6.3.2.3 Por su nivel de profundidad

- **Descriptiva:** Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre grupo de personas, grupo o cosas, se conduce o funciona en presente.” En la investigación se compiló información para verificar las variables planteadas describiendo técnicas y procedimientos adecuados para mejorar la gestión administrativa de la institución.

6.3.2.4 Por los medios para obtener los datos

- **Campo:** La investigación de campo es aquella que implica la extracción de información y datos directamente de la situación real en el lugar de los

hechos, empleando técnicas y métodos de recolección como encuestas o entrevistas para dar respuesta a una determinada situación o un problema planteado previamente.

La investigación de campo fue empleada en la aplicación de encuestas a los estudiantes del IST Tena de manera presencial para conocer sus respuestas y preferencias acerca de las variables de investigación relacionadas con el trabajo investigativo.

- **Bibliográfica:** La investigación bibliográfica se caracteriza por la utilización de los datos secundarios como fuente de información. Se obtuvieron y compilaron datos de libros, revistas reglamentos y páginas web especializadas en Manuales Administrativos, Procesos Administrativo y ramas afines, así como tesis, tesinas y otros trabajos de titulación previos obtenidos de repositorios virtuales de universidades en el país, se consideraron también artículos de plataformas virtuales.

6.3.3 Técnicas / Instrumentos

Las técnicas de investigación utilizadas en el trabajo investigativo para la recolección de información se desarrollaron a través de un proceso sistemático, dirigido organizado que tiene como objetivo fundamental la búsqueda de conocimientos válidos y confiables. Básicamente este proceso investigativo permite identificar, analizar, descifrar, sintetizar y determinar aquellos principios involucrados en dicho proceso, mediante el cual se emplearon las siguientes técnicas.

6.3.3.1 Observación

Se ejecuta con el tema tratado un contacto directo, proporcionando una explicación y descripción de este.

6.3.3.2 Encuesta

Esta técnica se aplicó a los estudiantes del IST Tena, para compilar información sobre la variable independiente constituida por el diagnóstico, y la dependiente, que para efectos de esta investigación se considera el Manual de procedimientos administrativos. El instrumento empleado fue un cuestionario estructurado de nueve preguntas cerradas, de selección múltiple para medir tres dimensiones: servicio, eficiencia y manual de procedimientos administrativos.

La encuesta es una técnica mediante la cual se solicita a los encuestados describir la información mediante un cuestionario oral o escrito. El propósito de la encuesta es establecer contacto con los encuestados obteniendo una muestra representativa de población. (Rodríguez&Pérez, 2017).

6.3.4 Plan de procesamiento de la investigación

El Plan de Procesamiento de investigación del proyecto corresponde a cada uno de los ítems investigados. Para lo cual se emplean varias herramientas informáticas como Microsoft Word para el procesamiento de texto, Microsoft Excel para el procesamiento de datos numéricos y estadísticos y Power Point para las diapositivas de defensa del proyecto.

6.4 Metodología para cada objetivo

6.4.1. Metodología para el objetivo 1

Objetivo 1: Aplicar un diagnóstico situacional del área de secretaría del Instituto Superior Tecnológico Tena.

Se partió del Diagnóstico de la situación actual del área de secretaría. Para lo cual se realizó un acercamiento con la rectora de la institución, se obtuvo la aprobación para la realización de la investigación. Como parte del diagnóstico, se empleó la matriz FODA para conocer las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas a las que se enfrenta el área de secretaría, con el fin de conocer los factores políticos, económicos, sociales y tecnológicos que determinan el entorno en el que se desenvuelve el objeto de la investigación. El formato de la matriz empleada para realiza el análisis FODA, se presenta en el cuadro 2.

Cuadro 2. Formato Matriz FODA

FACTORES INTERNOS	
Fortalezas	Debilidades
FACTORES EXTERNOS	
Oportunidades	Debilidades

Fuente: Formato Matriz FODA

Una vez realizado el análisis del entorno, se procedió a definir el soporte organizativo y planificación de la gestión de proceso a aplicarse.

6.4.2. Metodología para el objetivo 2

Objetivo 2: Identificar los procesos de gestión administrativa que se ejecutan en el área de secretaría.

Teniendo como antecedente los resultados del diagnóstico situacional del área de Secretaría del IST Tena, y posterior de las encuestas realizadas a una muestra de los estudiantes matriculados, se procedió a enlistar las actividades que deben ser realizadas en forma diaria, semanal, mensual y anual; con lo que se levanta información necesaria para generar los procesos y procedimientos administrativos.

Estatuto del Instituto Superior Tecnológico Tena

Artículo 46. – Productos y servicios de Secretaría General. –Serán productos y servicios de Secretaría los siguientes:

- ✓ Actas de reuniones del órgano Colegiado Superior.
- ✓ Tramitar y comunicar las Resoluciones del Órgano Colegiado Superior a dependencias u organismos dentro y fuera del Instituto.
- ✓ Certificados y certificación de documentación administrativa y académica expedida por el Instituto.
- ✓ Capacitación en gestión documental y archivo, informes de supervisión y seguimiento relacionados a integración y manejo de los archivos de gestión.
- ✓ Actas Consejo Electoral.
- ✓ Transferencias primarias.
- ✓ Inventarios documentales.
- ✓ Inventario de archivos del órgano Colegiado y del Consejo Electoral.
- ✓ Reporte de matrículas legalizadas por periodo.
- ✓ Actas de grado, y registro de títulos.
- ✓ Elaborar y dar seguimiento al cumplimiento de su Plan Operativo Anual.

6.8.3. Metodología para el objetivo 3

Objetivo 3: Diseñar un Manual de Procedimientos Administrativos aplicados al área de Secretaría del Instituto Superior Tecnológico Tena.

El diseño del Manual de Procedimientos se fundamenta a partir de los hallazgos encontrados en el diagnóstico situacional efectuado en el área de Secretaría mediante el análisis FODA, y los resultados obtenidos de las encuestas realizados a los estudiantes del IST Tena.

El manual contará con la siguiente estructura:

- Portada
- Introducción
- Justificación
- Alcance
- Objetivos (general y específicos)
- Misión/ Visión
- Bases legales
- Funciones del área de secretaría del IST Tena.
- Procedimiento 1. Gestión de información solicitada
- Objetivos y Políticas
- Descripción de actividades
- Flujograma
- Procedimiento 2. Gestión para la elaboración y entrega de actas de grado.
- Procedimiento 3. Gestión para la elaboración y entrega de actas de calificaciones
- Procedimiento 4. Reporte de matrículas legalizadas
- Procedimiento 5. Aprobación de solicitudes dirigidos al OCS.

G. RESULTADOS

7.1 Aplicar un diagnóstico situacional del área de secretaría del Instituto Superior Tecnológico Tena.

7.1.1 Análisis FODA

ANÁLISIS FODA	
FACTORES INTERNOS	
Fortalezas	Debilidades
Personal Docente y Administrativo profesional y capacitado.	Falta de una manual de procedimientos administrativos.
Población estudiantil en constante crecimiento.	No existe una partida específica para el área de secretaría.
Compromiso de las autoridades de la institución para mejorar la gestión educativa.	La gestión del área de secretaría se la realiza de manera empírica, sin técnicas ni procesos adecuados.
Apoyo estudiantes, docentes y autoridades, predisposición hacia el cambio.	Personal insuficiente para atender requerimientos de docentes y estudiantes.
Oferta de Carreras Tecnológicas en Administración, Gestión en Operaciones Turísticas y Desarrollo de Software.	Escasez de recursos tecnológicos acorde a los avances y falta de mantenimiento a los equipos.
FACTORES EXTERNOS	
Oportunidades	Amenazas
Firma de Convenios Interinstitucionales con el sector público o privado que aporten sustancialmente a mejorar la calidad educativa y convertirla en una Institución Superior de élite.	Falta de apoyo de las instituciones públicas y privadas del sector.
Mejoramiento del nivel profesional de los docentes a través de la obtención de títulos de cuarto nivel mediante programas que oferta el Gobierno.	La apertura de instituciones de educación en el sector, que conlleve a la baja aceptación de cupos.
Apoyo de la comunidad educativa a los planes que emprendan las autoridades para el mejoramiento de la calidad educativa superior.	Falta de recursos prioritarios para el adecuado proceso enseñanza-aprendizaje como equipamientos tecnológicos y audiovisuales.

Mayor presupuesto del gobierno para la institución educativa en pago a los docentes.	Falta de asignación de recursos para el desarrollo de las actividades de la institución.
Ejecutar los Planes y Políticas de la Senescyt, para alcanzar los estándares de la calidad educativa superior.	

Elaborado por: Henry Paul Grefa Ashanga (2022)

7.2 Identificar los procesos de gestión administrativa que se ejecutan en el área de secretaría.

7.2.1 Resultados de las encuestas aplicadas a los estudiantes del IST Tena.

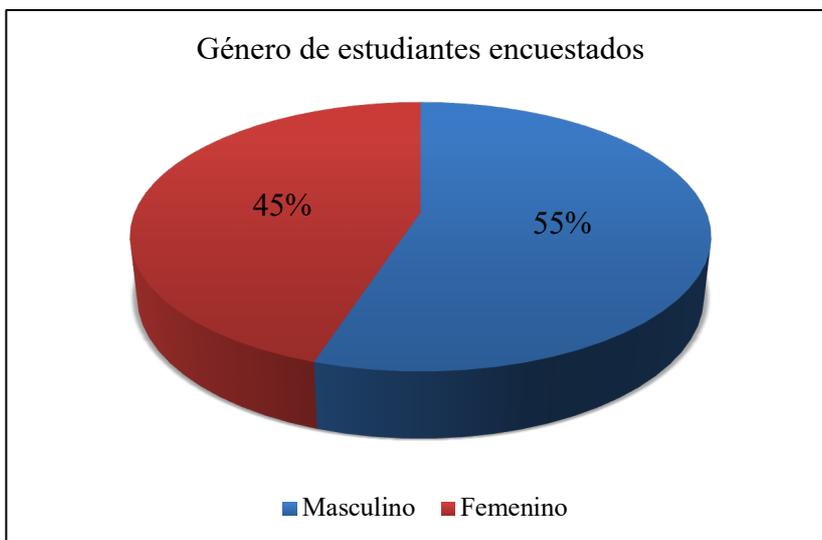
De acuerdo con lo establecido, se realizaron 254 encuestas de las cuales el 100% se desarrollaron de manera presencial a los estudiantes del IST Tena.

Género de estudiantes encuestados

Tabla 2. Género de estudiantes encuestados

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	139	55%
Femenino	115	45%
Total	254	100%

Gráfico 2.



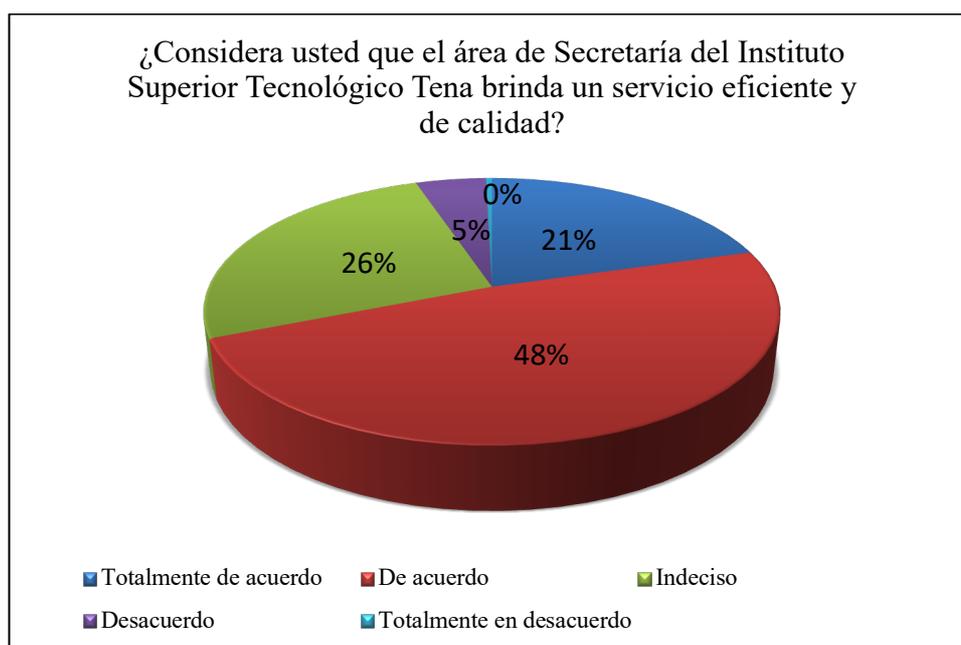
Interpretación: En el Gráfico 2, se visualizan los resultados, en la que se interroga acerca del género de los 254 estudiantes encuestados que conforman el 100% de la muestra. Se determinó que el 55% que equivale a 139 estudiantes encuestados pertenece al género masculino; mientras el 45% que constituye a 115 estudiantes encuestados son de género femenino.

Pregunta 1 ¿Considera usted que el área de Secretaría del Instituto Superior Tecnológico Tena brinda un servicio eficiente y de calidad?

Tabla 3. Calidad en el servicio

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	52	20%
De acuerdo	123	48%
Indeciso	66	26%
Desacuerdo	12	5%
Totalmente en desacuerdo	1	0%
TOTAL	254	100%

Gráfico 3.



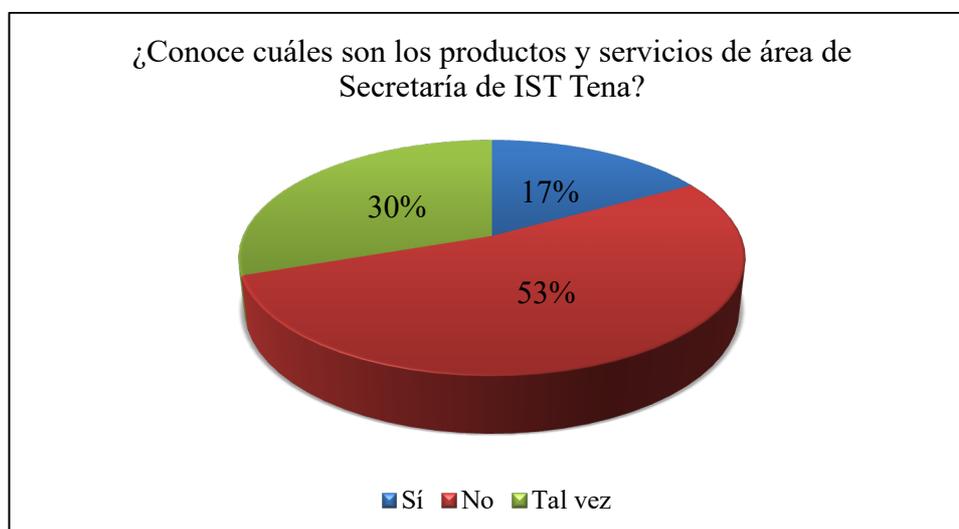
Interpretación: La información contenida en el Gráfico 3 que refleja los resultados de la pregunta 1 acerca de si el área de Secretaría brinda un servicio eficiente y de calidad, de los 254 estudiantes encuestados que representa el 100% de la muestra, se determinó que 20% de la muestra que constituye a 52 estudiantes encuestados respondió que está totalmente de acuerdo que brinda un servicio eficiente y de calidad; el 48% de la muestra que representa a 123 estudiantes encuestados respondieron que están de acuerdo con el servicio que brinda; el 26% de la muestra que constituye a 66 estudiantes encuestados indicaron que están en indecisos; el 5% de la muestra encuestada que equivale a 12 estudiantes indicaron que está en desacuerdo con el servicio que brinda; el 0% de la muestra que pertenece a 1 estudiante encuestado respondió que está en total desacuerdo con el servicio que brinda el área de secretaría.

Pregunta 2 ¿Conoce cuáles son los productos y servicios de área de Secretaría de IST Tena?

Tabla 4. Conocimiento de los productos y servicios

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	43	17%
No	134	53%
Tal vez	77	30%
TOTAL	254	100%

Gráfico 4.



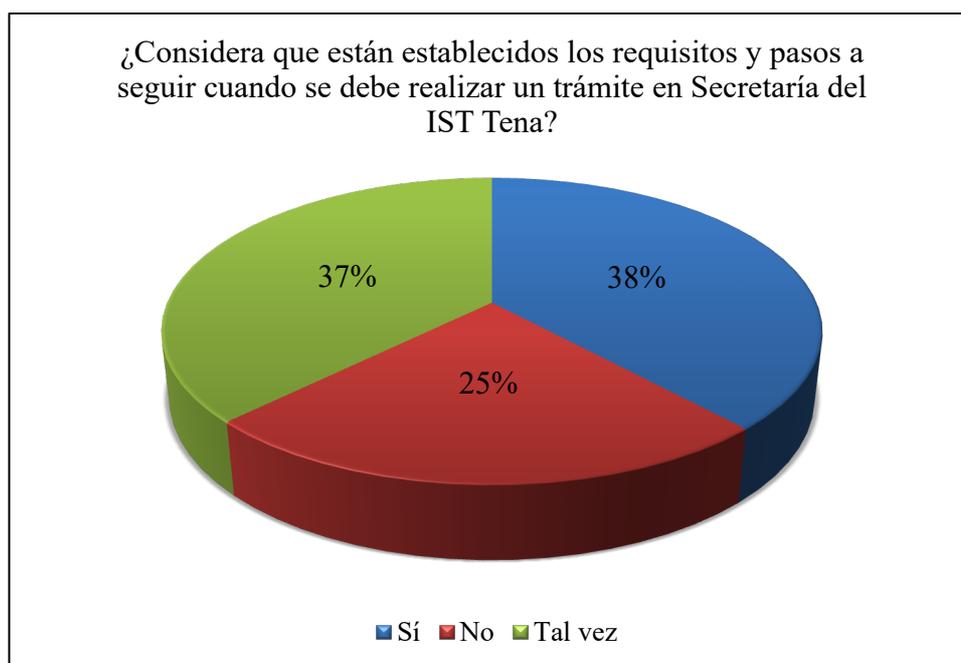
Interpretación: Al analizar el gráfico 4, se observan los resultados de la pregunta 2 de los 254 estudiantes encuestados como el 100% de la muestra un 17% que representa a 43 estudiantes encuestados si conoce los productos y servicios del área de secretaría, seguido de un 53% que constituye a 134 estudiantes encuestados no conoce y un 30% que equivale a 77 estudiantes encuestados responden tal vez conocen los productos y servicios de secretaría.

Pregunta 3 ¿Considera que están establecidos los requisitos y pasos a seguir cuando se debe realizar un trámite en Secretaría del IST Tena?

Tabla 5. Hay requisitos para desarrollar un trámite

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	97	38%
No	62	25%
Tal vez	95	37%
TOTAL	254	100%

Gráfico 5.



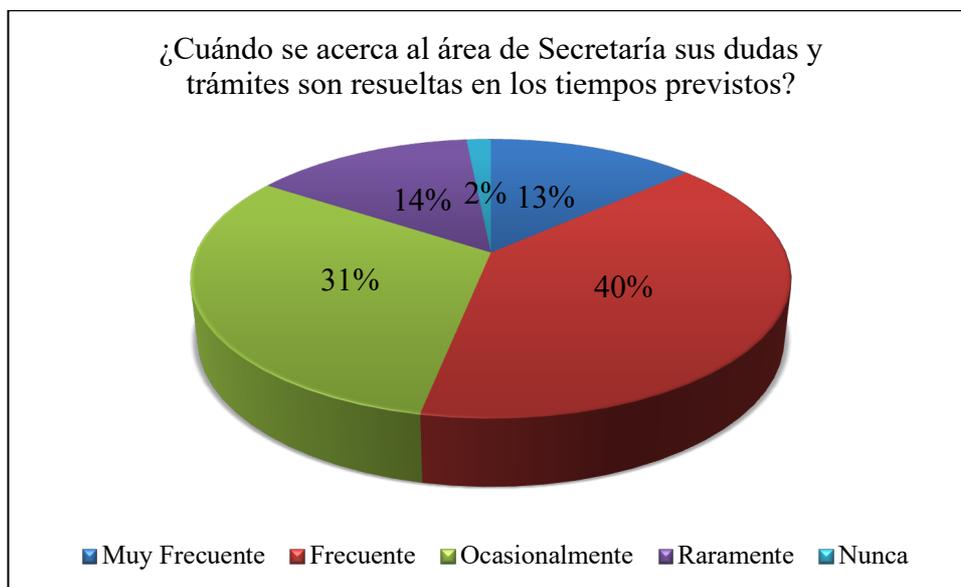
Interpretación: En el gráfico 5, se observan los resultados de la pregunta 3 en la que se conocieron datos relacionados que si están establecidos requisitos y pasos para realizar un trámite en secretaría, de los 254 estudiantes encuestados como el 100% de la muestra, señalan que 38% de la muestra que equivale a 97 estudiantes encuestados consideran que si están establecidos requisitos y pasos para realizar una trámite; el 25% de la muestra que constituye a 62 estudiantes encuestados no consideran que estén establecidos requisitos y pasos para realizar un trámite y el 37% de la muestra que representa a 95 estudiantes encuestados responde que tal vez consideren que este establecidos requisitos y pasos para realizar un trámite en secretaría.

Pregunta 4 ¿Cuándo se acerca al área de Secretaría sus dudas y trámites son resueltas en los tiempos previstos?

Tabla 6. Son resueltas en los tiempos previstos

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy Frecuente	34	13%
Frecuente	101	40%
Ocasionalmente	79	31%
Raramente	36	14%
Nunca	4	2%
TOTAL	254	100%

Gráfico 6.



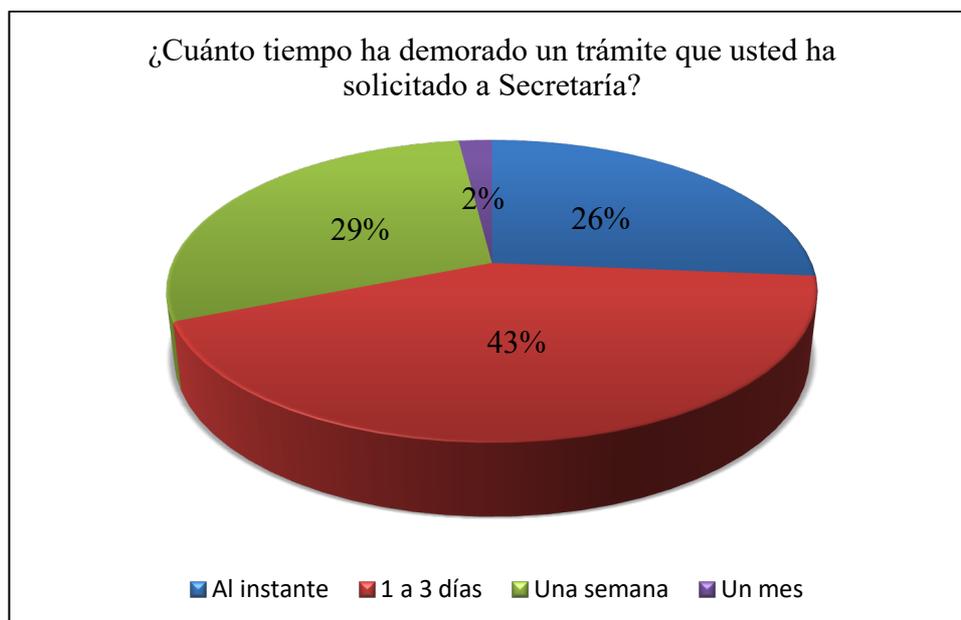
Interpretación: Como se observa en el gráfico 6, que presenta resultados de la pregunta 4 que si el área de secretaría resuelve sus dudas y trámites en tiempos previstos. De los 254 estudiantes encuestados que representa el 100% de la muestra, 13% de la muestra que equivale a 34 estudiantes encuestados respondieron que es muy frecuente que el área de secretaría resuelve sus dudas y trámites en los tiempos previstos; el 40% de la muestra encuestada que pertenece a 101 estudiantes respondieron que es frecuente que el área de secretaría resuelve sus dudas y trámites; el 31% del total de la muestra que constituye a 79 estudiantes encuestados respondieron que ocasionalmente son resueltos sus dudas y trámites en el tiempo previsto; el 14% de la muestra encuestada que equivale a 36 estudiantes respondieron que raramente son resueltas sus dudas y trámites y el 2% que representa a 4 estudiantes encuestados respondieron que nunca son resueltas sus dudas y trámites en los tiempos previstos.

Pregunta 5 ¿Cuánto tiempo ha demorado un trámite que usted ha solicitado a Secretaría?

Tabla 7. Tiempo de respuesta a su solicitud

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Al instante	67	26%
1 a 3 días	108	43%
Una semana	74	29%
Un mes	5	2%
TOTAL	254	100%

Gráfico 7.



Interpretación: Como se observa en el Gráfico 7 se presentan los resultados de la pregunta 5, en la que se interrogó a 254 estudiantes encuestados que representan el 100% de la muestra, acerca de cuánto tiempo ha demorado un trámite que ha solicitado a secretaria, se determina que el 26% de la muestra que equivale a 67 estudiantes encuestados respondió que el tiempo de demora en un trámite es atendido al instante; el 43% de la muestra que representa a 108 encuestados respondió que se demora de 1 a 3 días; el 29% de la muestra que pertenece a 74 estudiantes encuestados respondió que se demora una semana y 5% de estudiantes

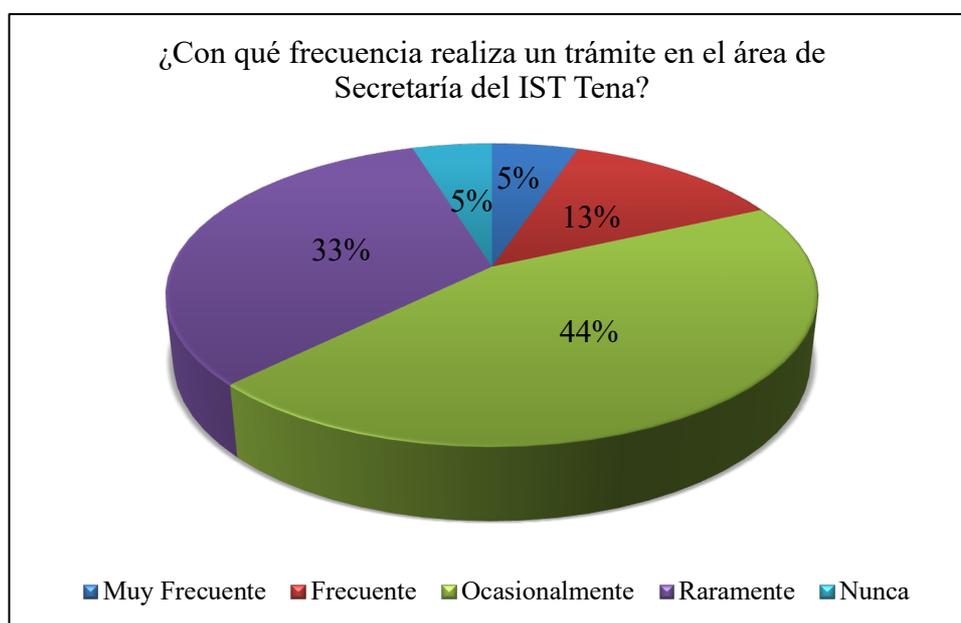
encuestados que representa el 5% mencionan que se demora un mes un trámite que han solicitado a secretaría.

Pregunta 6. ¿Con qué frecuencia realiza un trámite en el área de Secretaría del IST Tena?

Tabla 8. Desarrollo de trámites

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy Frecuente	13	5%
Frecuente	33	13%
Ocasionalmente	113	44%
Raramente	83	33%
Nunca	12	5%
TOTAL	254	100%

Gráfico 8.



Interpretación: Como se observa en el Gráfico 8, los resultados de la pregunta 6 exponen con frecuencia de realizar un trámite en la secretaría los 254 encuestados como 100% de la muestra. Los resultados reflejaron que el 5% de la muestra que representa a 13 estudiantes encuestados indicaron que muy frecuentemente realizan un trámite en la secretaría; el 13% de la muestra que constituye a 33 estudiantes

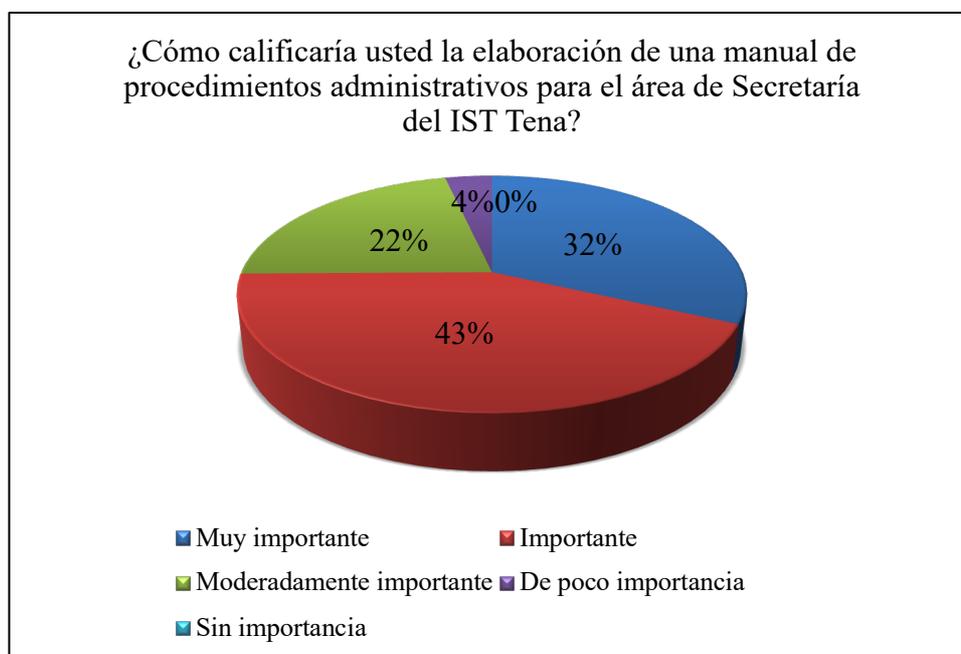
respondió que frecuente; el 44% de la muestra que equivale a 133 estudiantes encuestados respondió ocasionalmente; el 33% que pertenece a 83 estudiantes encuestados respondió que raramente y el 5% de la muestra que equivale a 12 estudiantes respondió que nunca realizan un trámite en secretaría.

Pregunta 7 ¿Cómo calificaría usted la elaboración de una manual de procedimientos administrativos para el área de Secretaría del IST Tena?

Tabla 9. Importancia de un manual

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy importante	81	32%
Importante	109	43%
Moderadamente importante	55	22%
De poca importancia	9	4%
Sin importancia	0	0%
TOTAL	254	100%

Gráfico 9.



Interpretación: Como se observa en el Gráfico 9, los resultados de la pregunta 7 exponen la importancia de la elaboración de un manual de procedimientos

administrativos los 254 estudiantes encuestados como el 100% de la muestra. Los resultados reflejaron que, el 32% de la muestra que equivale a 81 estudiantes encuestados respondieron que es muy importante la elaboración de un manual de procedimientos administrativos para el área de secretaría; 42% de la muestra que representa a 109 estudiantes encuestados respondieron que es importante; 22% de la muestra que constituye a 55 estudiantes encuestados respondieron que es moderadamente importante y el 4% de la muestra que pertenece a 9 estudiantes encuestados respondieron que es de poca importancia.

Pregunta 8 ¿Conoce usted si la Institución cuenta con un manual de procedimientos administrativos para el área de Secretaría?

Tabla 10. Existencia de un manual

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	41	16%
No	144	57%
Tal vez	69	27%
TOTAL	254	100%

Gráfico 10.



Interpretación: En el Gráfico 10 se observan los resultados de la pregunta 8, acerca de si conocen que la Institución cuenta con un manual de procedimientos administrativos para el área de secretaría, de los 254 que equivale al 100% de estudiantes encuestados. Las respuestas indicaron que el 16% de la muestra que equivale a 41 estudiantes encuestados respondieron que sí conocen; 57% de la muestra que pertenece a 144 encuestados mencionaron que no conocen y un 27% de la muestra que representa a 69 estudiantes encuestados respondieron que tal vez conozcan que haya un manual de procedimientos administrativos en el área de secretaría.

Pregunta 9 ¿Cómo valoraría la atención al público del área de Secretaría?

Tabla 11. Atención al público

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	43	17%
Bastante satisfecho	70	28%
Algo satisfecho	105	41%
Poco satisfecho	31	12%
Nada satisfecho	5	2%
TOTAL	254	100%

Gráfico 11.



Interpretación: En el gráfico 11 se presentan los resultados de la pregunta 9, que se investigó acerca de la valoración de la atención al público del área de secretaría por los 254 estudiantes encuestados que constituyen el 100% de la muestra. Por lo que se estableció que el 17% de la muestra que equivale a 43 estudiantes encuestados respondieron que están muy satisfechos con la atención del área de secretaría; 28% de la muestra que representa a 70 estudiantes encuestados respondieron que están bastantes satisfechos; 41% de la muestra que pertenece a 105 estudiantes encuestados 41% respondieron que están algo satisfechos; 12% de la muestra que constituye a 31 estudiantes encuestados respondieron que están poco satisfechos y 2% de la muestra que equivale a 5 estudiantes encuestados respondieron que están nada satisfechos con la atención que brinda el área de secretaría.

7.3 Diseñar un manual de procedimientos administrativos aplicados al área de secretaría del Instituto Superior Tecnológico Tena.

El manual de procedimientos administrativos aplicados al área de secretaría del IST Tena se desarrolló con base en los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de investigación, los mismos que arrojaron información relevante para la toma de decisiones.

7.3.1 Propuesta

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS APLICADOS AL ÁREA DE SECRETARIA DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO TENA



HENRY GREFA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	 INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO TENA <small>Tecnología, Innovación y Desarrollo</small>
ÁREA: SECRETARÍA	
ÍNDICE	
ÍNDICE GENERAL	
Portada.....	55
Introducción.....	58
Justificación.....	59
Alcance.....	60
Objetivo (general- específico)	61
Misión - Visión.....	62
Bases legales.....	62
Funciones del área de secretaría del IST Tena.....	63
Informativo.....	63
Procedimiento #1.....	64
GENERACIÓN DE INFORMACIÓN SOLICITADA	
Objetivo – Políticas.....	65
Descripción de actividades.....	66
Flujograma.....	68
Procedimiento #2.....	69
GESTIÓN PARA LA ELABORACIÓN Y ENTREGA DE ACTAS DE GRADO	
Objetivo – Políticas.....	70
Descripción de actividades.....	71
Flujograma.....	73
Procedimiento #3.....	74
GESTIÓN PARA ELABORACIÓN Y ENTREGA DE ACTAS DE CALIFICACIONES	
Objetivo – Políticas.....	75

Descripción de actividades.....	76
Flujograma.....	76
Procedimiento #4.....	80
LEGALIZACIÓN DE MATRICULAS	
Objetivo – Políticas.....	81
Descripción de actividades.....	82
Flujograma.....	84
Procedimiento #5	85
APROBACIÓN DE SOLICITUDES AL OCS	
Descripción de actividades	86
Flujograma.....	87

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVOS**

ÁREA: SECRETARÍA

Introducción



**INSTITUTO SUPERIOR
TECNOLÓGICO TENA**
Tecnología, Innovación y Desarrollo

Introducción

El presente manual de procedimientos administrativos ha sido elaborado, con el propósito de brindar información clara y sencilla de los procedimientos en esta área, para llevar un control óptimo de las actividades de ingreso de información, que se efectúan en el Instituto Superior Tecnológico Tena.

El manual de procedimientos administrativos es con el fin de mantener un registro actualizado de los procedimientos que ejecuta esta área, que permita alcanzar los objetivos encomendados y contribuya a orientar al personal adscrito a esa área sobre la ejecución de las actividades encomendadas, contribuyéndose así, en una guía de la forma en que se opera e interviene.

Contiene la descripción de las operaciones en el orden que deben realizarse, formatos e instructivos que requieren en cada caso, indicando políticas que norman cada procedimiento, con el propósito de alcanzar los objetivos establecidos para cada uno de ellos.

<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS</p>	 <p align="center">INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO TENA Tecnología, Innovación y Desarrollo</p>
<p align="center">ÁREA: SECRETARÍA</p>	
<p align="center">Justificación</p>	
<p align="center">Justificación</p> <p>Constituye para la institución de suma importancia la elaboración del Manual de Procedimientos Administrativos Aplicados al área de Secretaría, acorde con las exigencias actuales, que proporcione información clara de la ejecución adecuada de las actividades que garantice el mejor cumplimiento de las metas y objetivos institucionales.</p> <p>Una vez elaborado el respectivo documento es necesario que todas las personas que trabajan en la institución conozcan el manual para la ejecución de las actividades de una forma eficaz y eficiente.</p>	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	 <p data-bbox="1129 448 1332 510">INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO TENA Tecnología, Innovación y Desarrollo</p>
ÁREA: SECRETARÍA	
Alcance	
<p data-bbox="783 633 895 667">Alcance</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="360 792 1366 936">✓ Este documento es de cumplimiento necesario para el personal asignado al área de secretaría, adaptable a procesos que derivan de la normativa que rigen a dicha área. <li data-bbox="360 958 1366 1102">✓ De igual manera es de cumplimiento general para aquellos que ejercen de forma directa e indirecta con el área de secretaría en cumplir las labores asignadas. <li data-bbox="360 1124 1366 1211">✓ Tiene alcance a la comunidad en general del Instituto Superior Tecnológico Tena 	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	 INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO TENA <small>Tecnología, Innovación y Desarrollo</small>
ÁREA: SECRETARÍA	
Objetivo	
<p>Objetivo general</p> <p>El objetivo del presente manual es asistir al personal del área de secretaría del Instituto Superior Tecnológico Tena en cumplir con las actividades que se han delegado, restaurando en forma simple y clara los procedimientos a realizar en el cumplimiento de las labores que se ejecutan en el área.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Establecer un instrumento guía para desarrollar los procesos y procedimientos de forma adecuada ✓ Socializar el instrumento ante los autoridades, docentes, estudiantes y comunidad de la institución en general. ✓ Fortalecer la cultura en la organización orientada a la mejora continua. 	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	 <p data-bbox="1129 405 1342 465">INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO TENA Tecnología, Innovación y Desarrollo</p>
ÁREA: SECRETARÍA	
Misión – Visión – Bases Legales	
<p data-bbox="791 573 890 607">Misión</p> <p data-bbox="312 658 1369 909">Formar profesionales con sólidos conocimientos científicos técnicos y culturales; con valores y principios para una mejor convivencia social, contamos con el compromiso de docentes especializados en las distintas áreas académicas para forjar juventudes con mentalidad innovadora, emprendedora acorde a las necesidades de cambio socioeconómico</p> <p data-bbox="794 1039 887 1072">Visión</p> <p data-bbox="312 1122 1369 1429">El Instituto Superior Tecnológico Tena es una Institución de Educación Superior acreditada, formando técnicos y tecnólogos que contribuyan al desarrollo de una sociedad más próspera, justa y equitativa, con la integración cultural que impulse su avance a través de la investigación, propendiendo a un desarrollo sostenible y el respeto a los derechos humanos. Brindando un aporte significativo al progreso de la provincia, la amazonia y el país.</p> <p data-bbox="751 1570 930 1603">Bases legales</p> <ul data-bbox="360 1688 1299 1765" style="list-style-type: none"> - LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR (LOES) - ESTATUTO DE INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO TENA 	

<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO</p>	 <p align="center"> INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO TENA <small>Tecnología, Innovación y Desarrollo</small> </p>
<p align="center">ÁREA: SECRETARÍA</p>	
<p align="center">FUNCIONES DE CARGO DEL ÁREA DE SECRETARÍA DEL IST TENA</p>	
<p>INFORMATIVO. -</p> <p>Según el ESTATUTO DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO TENA establece que el titular del departamento de Secretaría debe cumplir:</p> <p>Artículo 45.- Atribuciones y responsabilidades de la Secretaría General. - La Secretaría General tendrá los siguientes atribuciones y responsabilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Actuar como secretario del Órgano Colegiado Superior y elaborar las actas de las sesiones ordinarias y extraordinarias y legalizarlas con las firmas del Rector y la suya. b) Legalizar y tramitar las resoluciones del Órgano Colegido Superior. c) Suscribir y legalizar las certificaciones y documentos del Instituto. d) Dirigir y supervisar la organización y mantenimiento de los archivos institucionales. e) Actuar como secretario del Consejo Electoral. f) Administrar y custodiar la documentación académica y administrativa genera por el Instituto. g) Administrar y custodiar el archivo del Órgano Académico Superior y del Consejo Electoral. h) Legalizar y tramitar las matrículas de los estudiantes. i) Legalizar la expedición de actas de grado y títulos. j) Elaborar y dar seguimiento al cumplimiento de su Plan Operativo Anual. k) Demás atribuciones que le fuesen delegadas en el ámbito de sus competencias. 	

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVO**

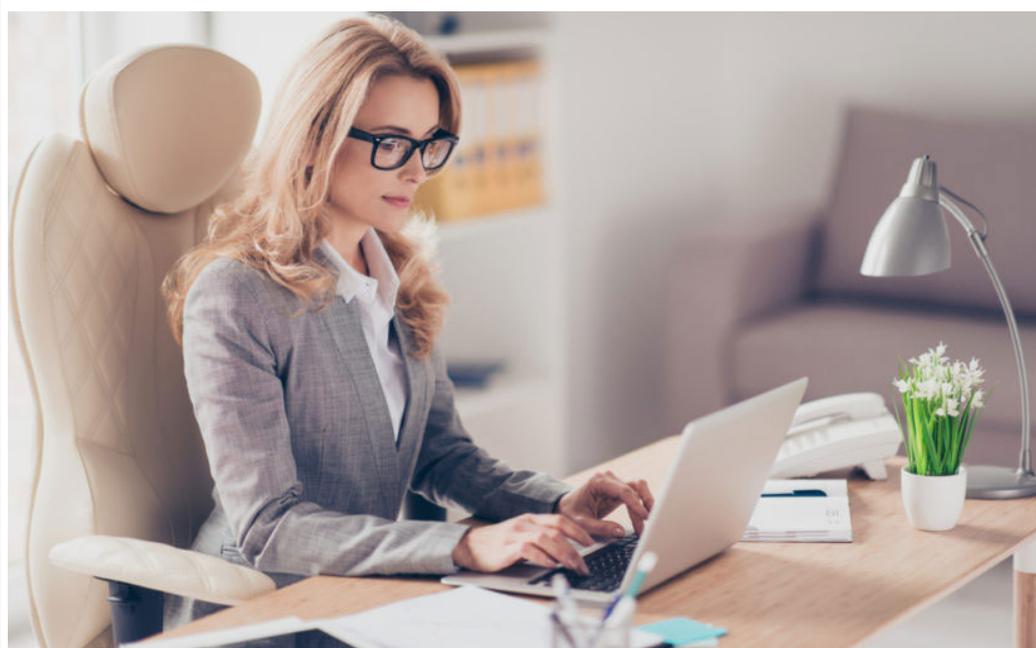
ÁREA: SECRETARÍA

**PROCEDIMIENTO #1 GENERACIÓN DE
INFORMACIÓN SOLICITADA**



**INSTITUTO SUPERIOR
TECNOLÓGICO TENA**
Tecnología, Innovación y Desarrollo

GENERACIÓN DE INFORMACIÓN SOLICITADA



<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO</p>	 <p>INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO TENA Tecnología, Innovación y Desarrollo</p>
<p align="center">ÁREA: SECRETARÍA</p>	
<p align="center">PROCEDIMIENTO #1: GENERACIÓN DE INFORMACIÓN SOLICITADA</p>	
<p>OBJETIVO</p> <p>Proporcionar información oportuna confiable a estudiantes, docentes, autoridades e institución es para la toma de decisiones.</p> <p>POLÍTICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Toda información relacionada con este procedimiento deberá ser solicitada por escrito. ✓ Los formatos no disponibles deberán solicitarse al área de secretaría. ✓ La información en medios magnéticos deberá ser acompañada con una impresión para archivo. ✓ Deberá integrarse una copia de la información solicitada para el archivo resguardado para la institución. 	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO		 INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO TENA <small>Tecnología, Innovación y Desarrollo</small>
ÁREA: SECRETARÍA		
PROCEDIMIENTO #1: GENERACIÓN DE INFORMACIÓN SOLICITADA		
PROCEDIMIENTOS		
ETAPAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	<u>Elaboración de solicitud de información:</u> El usuario elabora y presenta la solicitud de la información que necesita por escrito al área de secretaría para su respectiva atención.	Particular
2	<u>Recepción de solicitud de información:</u> La secretaría recibe y analiza la solicitud de información que el usuario específicamente está requiriendo.	Secretaría
3	<u>Traslado de información de solicitud:</u> La secretaría traslada la solicitud de información a la rectora de la Institución para obtener su respectiva atención.	Secretaría
4	<u>Asignación para trabajar solicitud:</u> La rectora asigna a la secretaría para que realice la documentación respectiva.	Rectora
5	<u>Clasificación de información solicitada:</u> El personal asignado de secretaría clasifica la solicitud de información de acuerdo de los siguientes aspectos.- a) Si puede ser proporcionado por el área de secretaría. b) Si debe remitir al usuario a otra fuente de consulta. c) Cuando la solicitud requiere información del estudiante, la información puede extraerse de la base de datos de la institución.	Secretaría
6	<u>Recopilación de información solicitada:</u> Para obtener la información solicitada la secretaría puede utilizar la base de datos, realizar investigaciones, consultas en los registros y archivos de la Institución.	Secretaría

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO		 INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO TENA <small>Tecnología, Innovación y Desarrollo</small>
ÁREA: SECRETARÍA		
PROCEDIMIENTO #1: GENERACIÓN DE INFORMACIÓN SOLICITADA		
<hr/>		
ETAPAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
7	<u>Análisis de información recopilada:</u> La secretaría hace el análisis para extraer la información que se ha requerido en la solicitud del usuario. Esta información puede estar Excel, Word.	Secretaría
8	<u>Elaboración de documento solicitado:</u> La secretaría elabora documentos basados en la información extraída de la base de datos, registros y/o archivos generales. Entre los trámites más frecuentes que se solicitan están las certificaciones de matrícula, certificado de calificaciones.	Secretaría
9	<u>Revisión y validación de documentos:</u> Una vez revisado el documento por secretaría, esta lo traslada a la rectora, quien revisa si todo está bien y continua con el siguiente paso, si no está de acuerdo hacen las observaciones respectivas.	Secretaría
10	<u>Validación de documentos:</u> Elaborado el paso 9 la rectora recibe los documentos por la secretaría para su respectiva validación (firma de autorizado).	Rectora
11	<u>Entrega de documentos al usuario:</u> La secretaría bajo previa cita acordado con anterioridad le hace entrega de documentos solicitados al usuario una copia de firma por el usuario de la entrega.	Secretaría

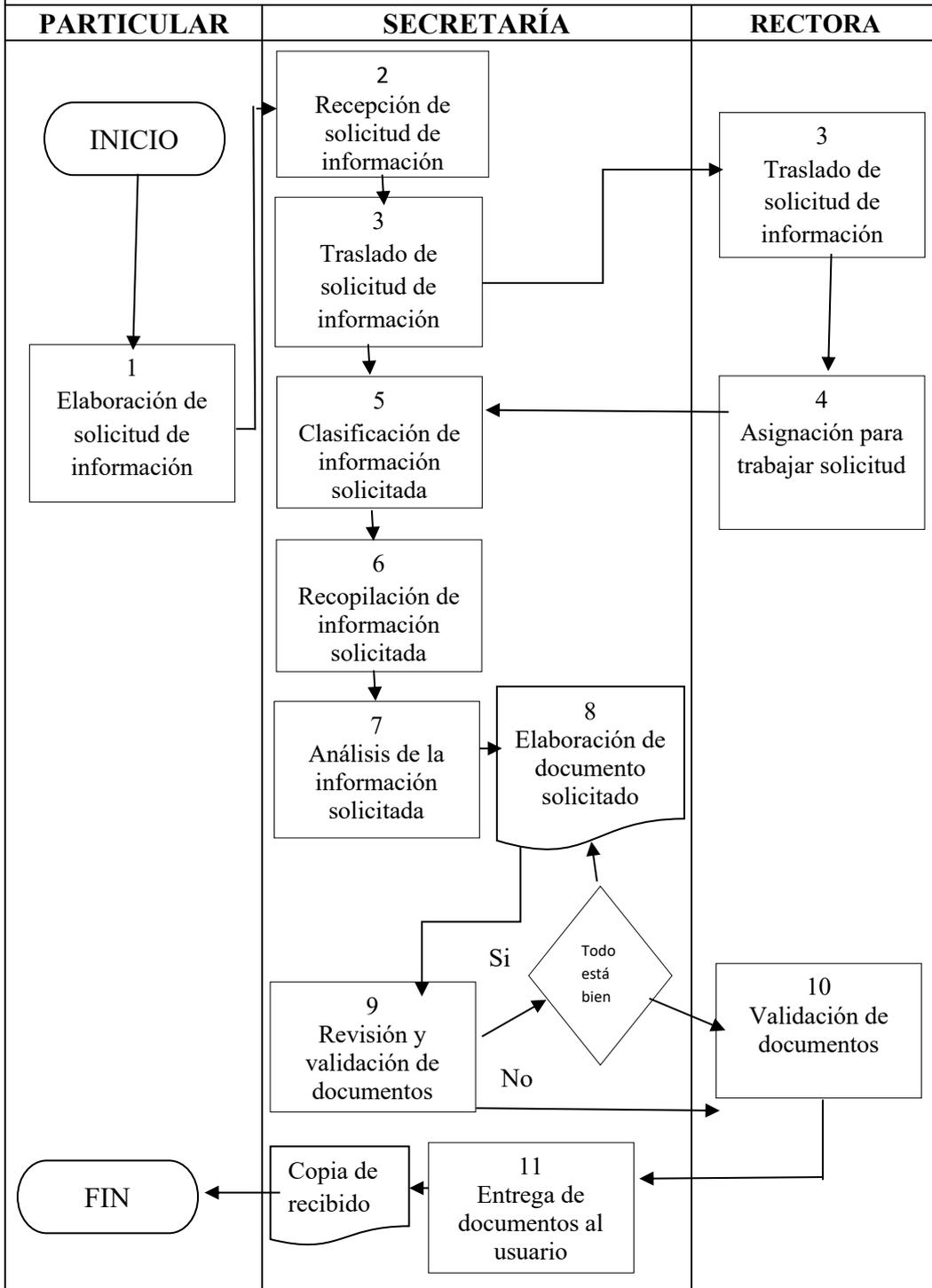
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO

ÁREA: SECRETARÍA

PROCEDIMIENTO #1 GENERACIÓN DE INFORMACIÓN SOLICITADA



FLUJOGRAMA



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVO**

ÁREA: SECRETARÍA

**PROCEDIMIENTO #2 GESTIÓN PARA LA
ELABORACIÓN Y ENTREGA DE ACTAS DE GRADO**



**INSTITUTO SUPERIOR
TECNOLÓGICO TENA**
Tecnología, Innovación y Desarrollo

**GESTIÓN PARA LA ELABORACIÓN Y ENTREGA
DE ACTAS DE GRADO**



<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO</p>	 <p align="center">INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO TENA <small>Tecnología, Innovación y Desarrollo</small></p>
<p align="center">ÁREA: SECRETARÍA</p>	
<p align="center">PROCEDIMIENTO #2 GESTIÓN PARA LA ELABORACIÓN Y ENTREGA DE ACTAS DE GRADO</p>	
<p>OBJETIVO</p> <p>Las actividades del área de Secretaría del IST Tena están orientadas hacia la certificación de los actos administrativos de la institución, contribuyendo a desarrollo y cumplimiento de los componentes del proyecto educativo institucional, dirigidos al otorgamiento de títulos profesionales de las diferentes especializaciones académicas del ciclo diversificado, como también a la expedición de certificados, elaboración de actas, verificación de títulos, reportes de nómina de graduados.</p> <p>POLÍTICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Los estudiantes deben cumplir a cabalidad con el proceso de titulación, y la nota se ingresará al sistema SIGA de todas las asignaturas recibidas. ✓ El docente deberá entregar una impresión de la información ingresada para el archivo general, resguardado por el área de secretaría de la institución. ✓ La información estará disponible para consulta del personal de secretaría, docentes y estudiantes en el sistema SIGA. 	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO		 INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO TENA <small>Tecnología, Innovación y Desarrollo</small>
ÁREA: SECRETARÍA		
PROCEDIMIENTO #2 GESTIÓN PARA LA ELABORACIÓN Y ENTREGA DE ACTAS DE GRADO		
PROCEDIMIENTO		
ETAPAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	<u>Socializar el cronograma de titulación</u> Socializar el cronograma de titulación a los estudiantes.	Responsable de titulación
2	<u>Trabajo de Integración Curricular (TIC)</u> Trabajo de Integración Curricular elaborado por el estudiante y aprobado por el director.	Estudiantes
3	<u>Aptitud Legal</u> En esta parte se revisa el historial del estudiante, aprobación de las prácticas preprofesionales, vinculación con la sociedad, idiomas, notas de primero a quinto semestre.	Secretaría
4	<u>Aprobación de defensas</u> Se procede a la aprobación de la defensa privada y pública.	Tribunal de grado
5	<u>Matriz de notas</u> El responsable de titulación pasa la matriz de notas de las defensas a la coordinación de la carrera.	Responsable de titulación

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO		 INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO TENA <small>Tecnología, Innovación y Desarrollo</small>
ÁREA: SECRETARÍA		
PROCEDIMIENTO #2 GESTIÓN PARA LA ELABORACIÓN Y ENTREGA DE ACTAS DE GRADO		
<hr/>		
ETAPAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
6	<u>Generación de actas de grado</u> El coordinador de la carrera solicita la generación de las actas de grado a secretaría y aprobación al OCS.	Coordinador
7	<u>Matriz de registro de títulos</u> Una vez aprobadas, legalizadas, se elabora una matriz de títulos y coordinación solicita a vicerrectorado el registro.	Secretaría
8	<u>Validación de la información</u> Vicerrectorado valida la información y registra en el sistema	Vicerrectorado
9	<u>Entrega de actas de grado</u> El estudiante puede emitir una solicitud y previa autorización de rectorado la secretaría procede a entregar, una copia certificada del acta de grado.	Secretaría

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO

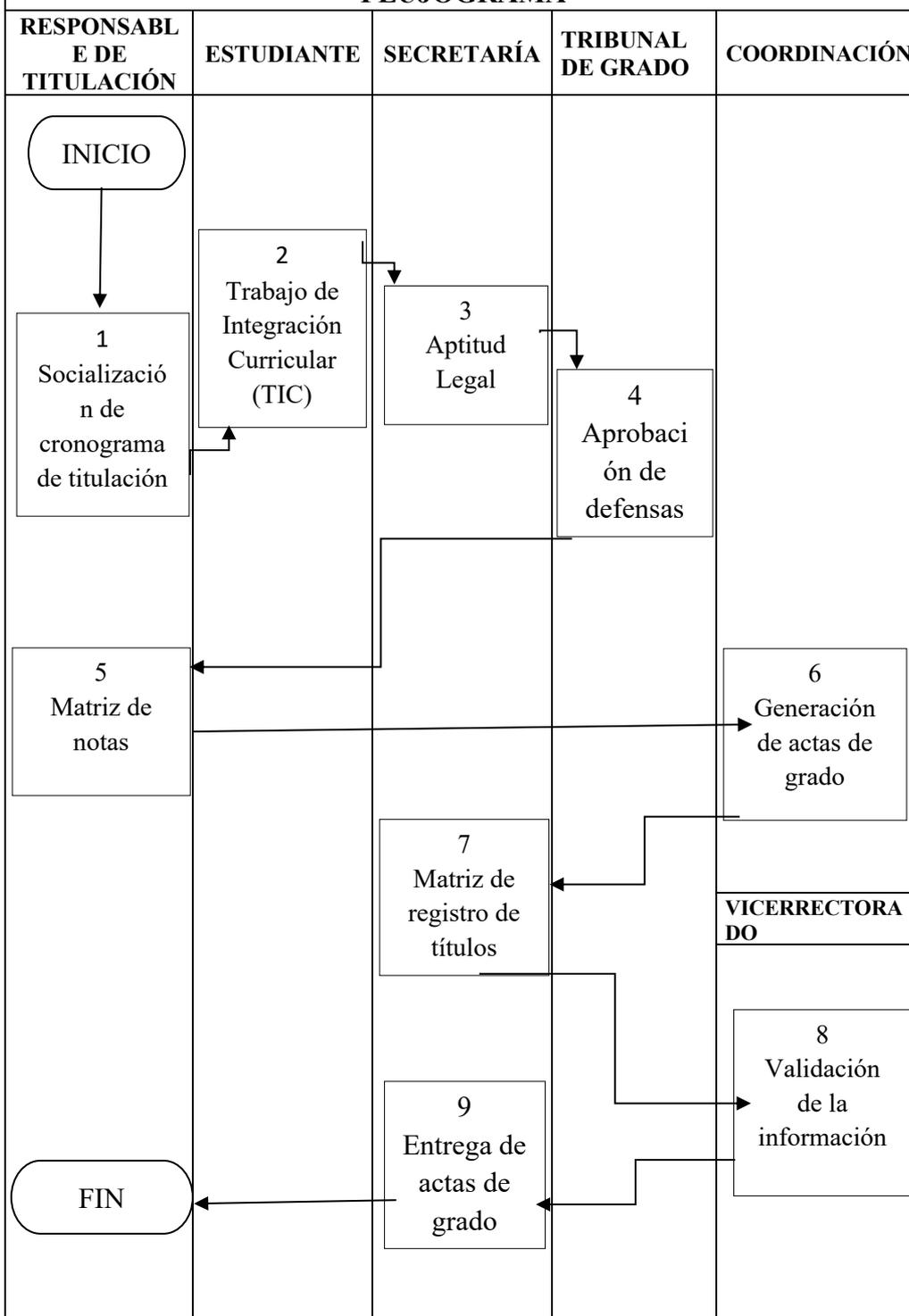
ÁREA: SECRETARÍA

PROCEDIMIENTO #2 GESTIÓN PARA LA ELABORACIÓN Y ENTREGA DE ACTAS DE GRADO



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO TENA
Tecnología, Innovación y Desarrollo

FLUJOGRAMA



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVO**

ÁREA: SECRETARÍA
**PROCEDIMIENTO #3 GESTIÓN PARA
ELABORACIÓN Y ENTREGA DE ACTAS DE
CALIFICACIONES**



**INSTITUTO SUPERIOR
TECNOLÓGICO TENA**
Tecnología, Innovación y Desarrollo

**GESTIÓN PARA LA ELABORACIÓN Y ENTREGA
DE ACTAS DE CALIFICACIONES**



<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO</p>	 <p align="center">INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO TENA <small>Tecnología, Innovación y Desarrollo</small></p>
<p align="center">ÁREA: SECRETARÍA</p>	
<p align="center">PROCEDIMIENTO #3 GESTIÓN PARA LA ELABORACIÓN Y ENTREGA DE ACTAS DE CALIFICACIONES</p>	
<p>OBJETIVO</p> <p>Gestionar con eficiencia y eficacia la elaboración de actas de calificaciones de cada curso/periodo por medio de la integración de información ingresada por cada docente de la institución.</p> <p>POLÍTICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Toda información relacionada con este procedimiento deberá ser ingresada directamente al sistema SIGA por el docente de cada asignatura. ✓ El docente deberá entregar una impresión de la información ingresada para el archivo general, resguardado por el área de secretaría de la institución. ✓ La información estará disponible para consultas del personal de secretaría, docentes, estudiantes y comunidad en general, mediante la plataforma institucional. 	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO		 INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO TENA <small>Tecnología, Innovación y Desarrollo</small>
ÁREA: SECRETARÍA		
PROCEDIMIENTO #3 GESTIÓN PARA ELABORACIÓN Y ENTREGA DE ACTAS DE CALIFICACIONES		
PROCEDIMIENTOS		
ETAPAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	<u>Creación de la información</u> La información de calificaciones se genera al momento que los alumnos presentan sus tareas, realizan sus pruebas, rinden sus exámenes. Con esta información se alimentará la base y el banco de datos respectivamente	Estudiantes
2	<u>Ingreso de información</u> La presente etapa constituye una guía para los docentes, quienes hacen uso de esta herramienta informática para el registro de notas de los estudiantes: <ul style="list-style-type: none"> - El docente abrirá el navegador del sistema SIGA, en cual aparecerá una ventana, cada docente tendrá un usuario y una contraseña que le permitirá ingresar la información al sistema SIGA. - Una vez que el docente ha ingresado su usuario y contraseña se despliegan varias opciones. - El docente accede al ingreso de calificaciones. - El docente selecciona la carrera, curso, asignatura del cual desea ingresar las calificaciones. - El docente digita las calificaciones de cada estudiante dentro de la asignatura que corresponde y presiones el botón de guardar. 	Docente

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVO**

ÁREA: SECRETARÍA

**PROCEDIMIENTO #3 GESTIÓN PARA
ELABORACIÓN Y ENTREGA DE ACTAS DE
CALIFICACIONES**



ETAPAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
3	<p><u>Integración de la información</u></p> <p>El docente valida los datos ingresados, y los almacena en la base de datos.</p>	Docente
4	<p><u>Revisión y aprobación de la información</u></p> <p>El docente verifica que la información ingresada es correcta lo guarda en la base de datos.</p>	Docente
5	<p><u>Impresión de la información</u></p> <p>Una vez ya guardado todas las calificaciones, se procede a generar el acta de calificaciones, un documento esencial para los archivos de apoyo que integran el libro mayor de calificaciones.</p>	Docente
6	<p><u>Entrega de información</u></p> <p>El docente entrega las actas de calificación que se encuentran a su cargo, correctamente ingresada e impresas en los formatos del sistema SIGA, a Coordinación quien es el encargado de legalizar.</p>	Docente
7	<p><u>Aprobación de reportes</u></p> <p>El coordinador/a revisa los reportes de calificación, posteriormente si no hay ninguna corrección prosigue a legalizar con su respectiva firma.</p>	Coordinación
8	<p><u>Entrega de reportes validados</u></p> <p>La representante de coordinación entrega los reportes de calificación al área de secretaría.</p>	Coordinación

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO		 INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO TENA <small>Tecnología, Innovación y Desarrollo</small>
ÁREA: SECRETARÍA		
PROCEDIMIENTO #3 GESTIÓN PARA ELABORACIÓN Y ENTREGA DE CERTIFICADOS DE CALIFICACIONES		
<hr/>		
ETAPAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
9	<u>Revisión por parte de secretaría</u> Secretaría revisa que no existan estudiantes sin notas y posteriormente legaliza el acta.	Secretaría
10	<u>Archivo de certificados de calificaciones</u> Una vez ya revisadas y aprobadas las actas de calificaciones de cada estudiante se prosigue archivar en las carpetas de la institución.	Secretaría
11	<u>Solicitud de acceso de certificados de calificaciones</u> El estudiante presenta una solicitud para el acceso de los certificados de calificaciones siendo esto para un trámite u otro proceso.	Estudiante
12	<u>Certificado de calificaciones</u> La secretaría responde a la solicitud con una fecha de entrega de las actas de calificaciones solicitada.	Secretaría
13	<u>Entrega de certificados de calificaciones</u> El encargado de secretaría bajo cita previa imprime una copia de los certificados de calificaciones para su posterior entrega al estudiante.	Secretaría

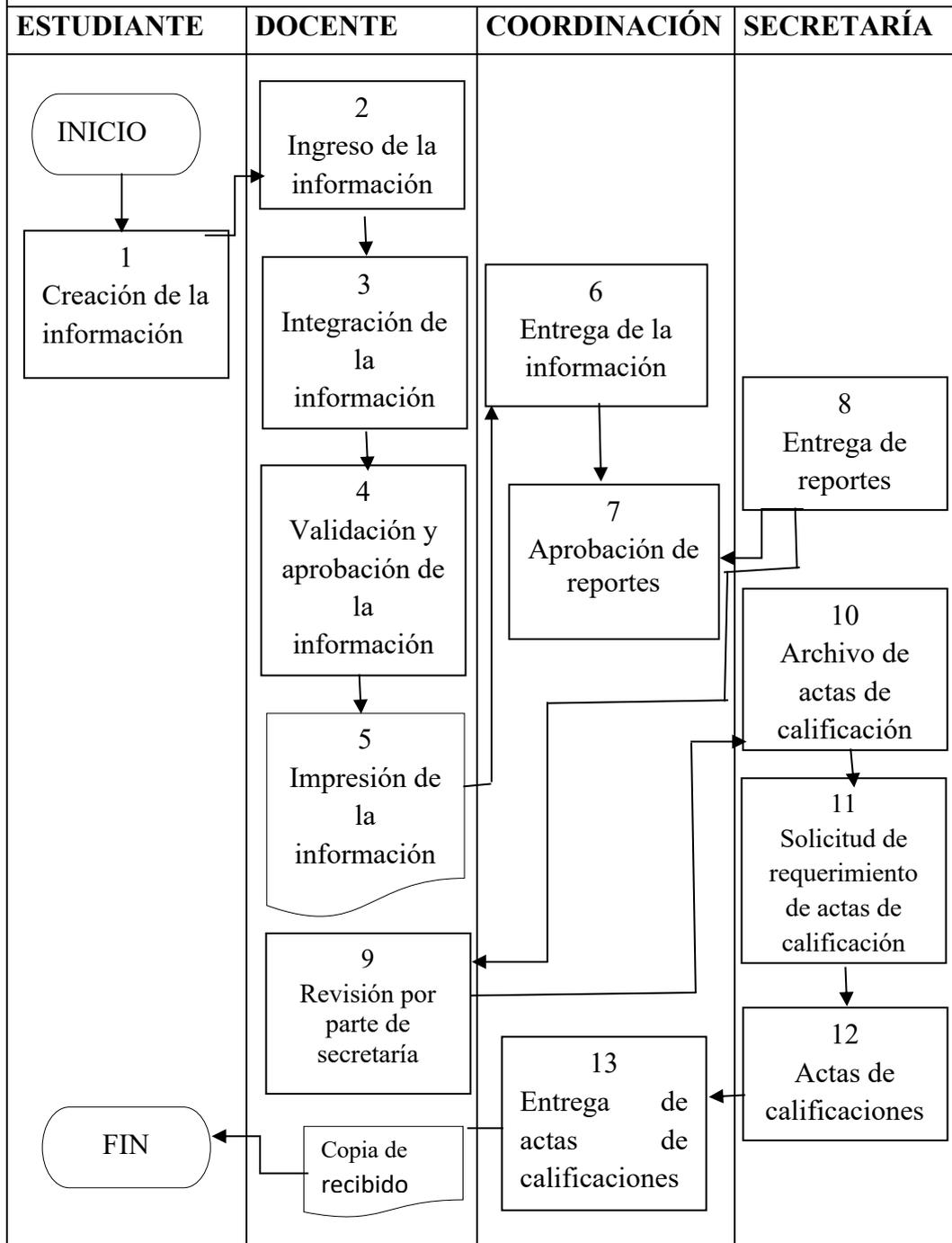
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO

ÁREA: SECRETARÍA

PROCEDIMIENTO #3 GESTIÓN PARA ELABORACIÓN Y ENTREGA DE ACTAS DE CALIFICACIONES



FLUJOGRAMA



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVO**

ÁREA: SECRETARÍA

**PROCEDIMIENTO #4 LEGALIZACIÓN DE
MATRICULAS**



**INSTITUTO SUPERIOR
TECNOLÓGICO TENA**
Tecnología, Innovación y Desarrollo

LEGALIZACIÓN DE MATRICULAS



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVO**

ÁREA: SECRETARÍA

**PROCEDIMIENTO #4 LEGALIZACIÓN DE
MATRICULAS**



**INSTITUTO SUPERIOR
TECNOLÓGICO TENA**
Tecnología, Innovación y Desarrollo

OBJETIVO

Controlar, verificar y garantizar que los estudiantes de proceso de matrícula cumplan con todos los requisitos exigidos por la institución.

POLÍTICAS

- ✓ Respetar las fechas estipulas para las matrículas.
- ✓ Subir toda información requerida por la institución.
- ✓ Respetar el proceso.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO		 INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO TENA <small>Tecnología, Innovación y Desarrollo</small>
ÁREA: SECRETARÍA		
PROCEDIMIENTO #4 LEGALIZACIÓN DE MATRICULAS		
PROCEDIMIENTO		
ETAPAS	ACTIVIDADES	RESPONDABLE
1	<u>Matriz de Tercer Nivel</u> Para los de primer periodo académico se basan en la matriz de Tercer Nivel que remite la Senescyt una vez que acepten los cupos.	Senescyt
2	<u>Recopilación de información</u> Recopila información de la matriz de Tercer Nivel y solo puede matricular a dichos estudiantes que han aceptado un cupo y están registrados en la matriz.	Senescyt
3	<u>Publicación del enlace y fechas de matrícula</u> Senescyt remite a los institutos el cronograma académico, ahí se encuentra señalado las fechas de publicación, fechas de matrículas ordinarias, extraordinarias y las demás etapas dentro del periodo académico.	Senescyt
4	<u>Acceso al enlace y subir la información</u> En las fechas de matrícula se da paso a que los estudiantes ingresen al sistema de matrícula y suban los requisitos, documentos de forma digital.	Estudiante
5	<u>Asignación de Docente</u> Coordinador designa a tutores de curso, que es quien va a revisar si la información que subieron los estudiantes al sistema este correcto.	Coordinador
6	<u>Revisión y validación</u> El docente revisa si toda la información cargada está correcto, posteriormente valida y comunica a estudiante que debe entregar de forma física.	Docente

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO		 INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO TENA <small>Tecnología, Innovación y Desarrollo</small>
ÁREA: SECRETARÍA		
PROCEDIMIENTO #4 LEGALIZACIÓN DE MATRICULAS		
ETAPAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
7	<u>Entrega de la información</u> El estudiante deberá entregar toda la documentación de forma física.	Estudiante
8	<u>Verificación de documentación</u> El docente verifica si es toda la documentación de forma física es la misma información que cargó al sistema de matrícula y estén correctos para proseguir con el siguiente paso.	Docente
9	<u>Validación de la matrícula</u> Revisar que estén correctos toda la información, posteriormente se valida y están legalmente matriculados.	Docente
10	<u>Entrega de información</u> Posteriormente el Docente entrega todas las carpetas de los estudiantes legalmente matriculados a secretaría.	Docente
11	<u>Revisión de la información</u> Secretaría revisa toda la información adjuntada por parte del docente.	Secretaría
12	<u>Archivo de la información</u> El área de secretaría adjunta la carpeta de todos los estudiantes matriculados en el archivo general de la institución.	Secretaría

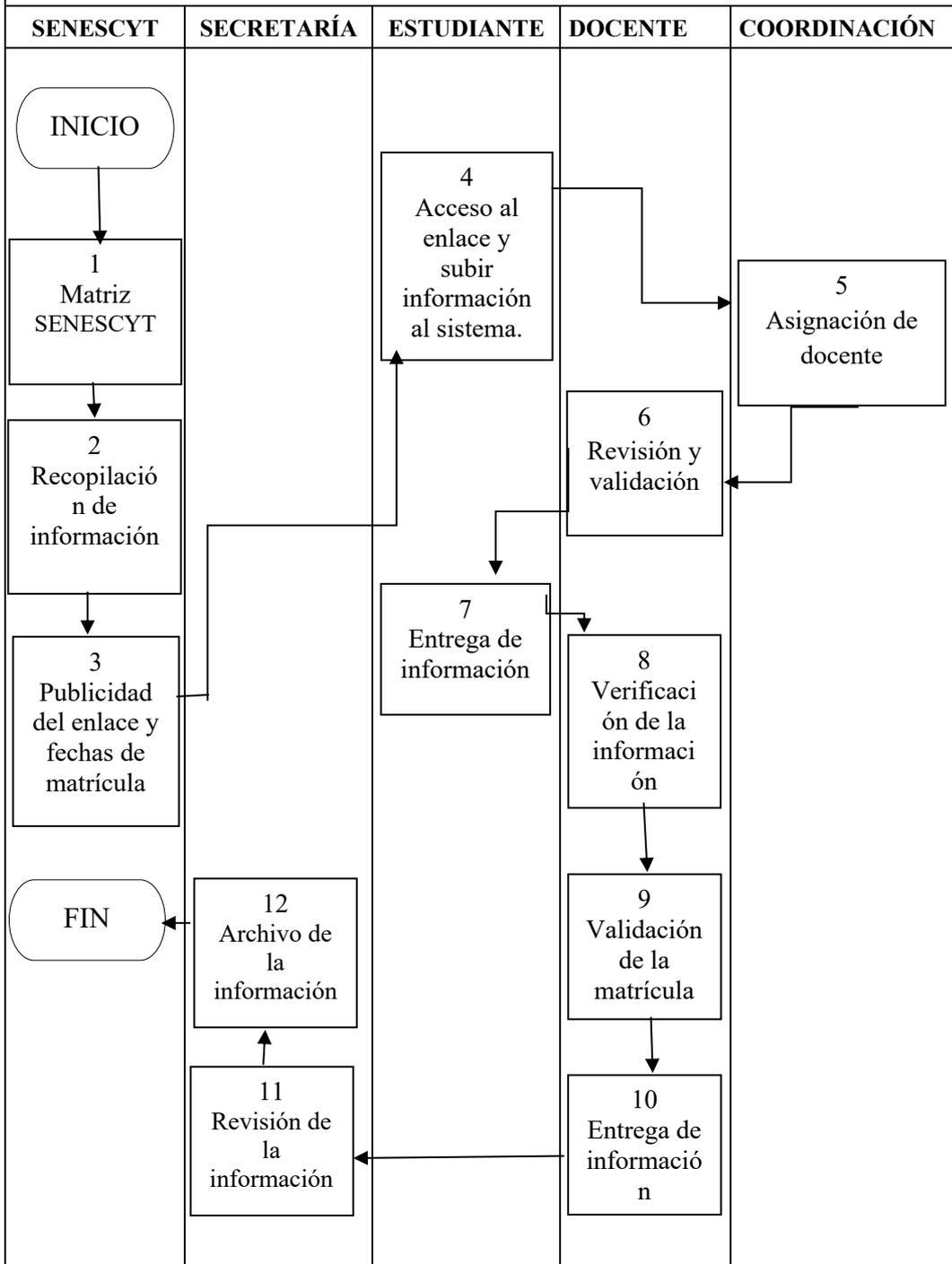
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVO**

ÁREA: SECRETARÍA

**PROCEDIMIENTO #4 LEGALIZACIÓN DE
MATICULAS**



FLUJOGRAMA



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVO**

ÁREA: SECRETARÍA

**PROCEDIMIENTO #5 APROBACIÓN DE SOLIITUDES
DIRIGIDOS AL OCS**



**APROBACIÓN DE SOLICITUDES DIRIGIDOS AL
OCS**



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO		 INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO TENA <small>Tecnología, Innovación y Desarrollo</small>
ÁREA: SECRETARÍA		
PROCEDIMIENTO #5 APROBACIÓN DE SOLICITUDES DIRIGIDOS AL OCS		
PROCEDIMIENTO		
ETAPAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	<u>Solicitud dirigida al OCS</u> Ingreso de una solicitud dirigido al OCS por un motivo especial.	Comunidad Educativa
2	<u>Secretaría recibe y convoca a una reunión</u> Secretaría recibe y convoca a una reunión a los miembros que conforman el OCS.	Secretaría
3	<u>Conocimiento de las solicitudes</u> Tratan las solicitudes y proceden a la aprobación o de ser el caso no aprueban.	OCS
4	<u>Sesión y resoluciones</u> Secretaría arma el acta de sesión, y generan las resoluciones respectivas.	Secretaría
5	<u>Legalización de las resoluciones</u> Se procede a la legalización de las resoluciones y oficios.	Secretaría
6	<u>Suscribir y remitir las resoluciones</u> Una vez firmado todo, secretaría procede a remitir las resoluciones y los oficios respectivos a los interesados de conformidad a la solicitud.	Secretaría

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVO**

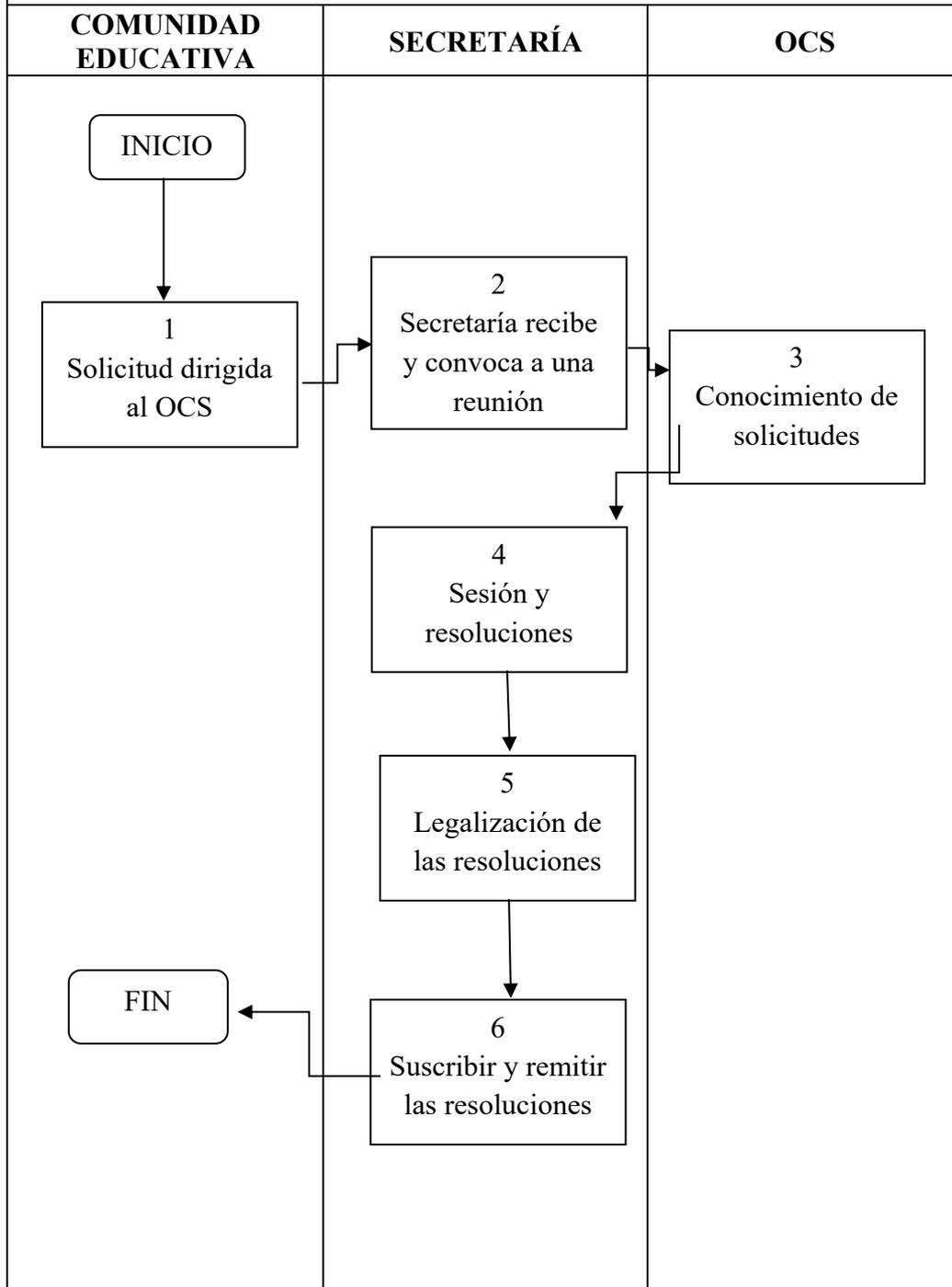
ÁREA: SECRETARÍA

**PROCEDIMIENTO #5 APROBACIÓN DE
SOLICITUDES DIRIGIDOS AL OCS**



**INSTITUTO SUPERIOR
TECNOLÓGICO TENA**
Tecnología, Innovación y Desarrollo

FLUJOGRAMA



H. CONCLUSIONES

1. Se realizó un diagnóstico situacional mediante la herramienta de análisis FODA, después de conocer las condiciones de operación actual del área de secretaría del IST Tena, se procedió a evaluar y analizar en base a las cuatro variables principales, que es importante contar con un manual de procedimientos administrativos para el fortalecimiento del área.
2. Se identificó los procesos de gestión administrativa que se ejecutan en el área de secretaría, utilizando como herramienta encuestas para levantar información de los procedimientos administrativos, el cual se observa como resultado que el 53% del total de los estudiantes encuestados no conocen los productos y servicios del área de secretaría y tan solo un 17% conocen los productos y servicios del área.
3. Se diseñó un manual de procedimientos administrativos aplicados al área de secretaría del IST Tena, que contiene los procesos necesarios para el buen manejo de información de tal manera que pueda ayudar a la comunidad educativa.

I. RECOMENDACIONES

- Crear una retroalimentación aplicando las estrategias establecidas en la matriz FODA y así visualizar las falencias que se puedan encontrar al momento de realizar las actividades en el área de secretaría, y así brindar un servicio más eficiente y de calidad.
- Poner en conocimiento a los estudiantes sobre los productos y servicios que el área de secretaría brinda, ya que son los principales actores para el fortalecimiento de la comunidad educativa.
- Aplicar el manual propuesto para que se ejecuten de mejor manera las actividades en el área de secretaría, el mismo que contiene procedimientos administrativos adecuados para facilitar y mejorar el manejo de documentos e información.

J. BIBLIOGRAFÍA

- Aguilera, R. (2013). *Metodologías de estudio*.
- Arias, E. R. (2020). Investigación documental. *economipedia*.
- Arrieta, E. (2013). Método inductivo y deductivo. *Diferenciador*.
- Bergholz, S. P. (2011). *Definición de gestión por procesos*.
- Calderón, R. (2019). METODOS ESTADISTICOS .
- Calderón, R. V. (2019). *METODOS ESTADISTICOS*.
- Cedeño, M. C., & Sotomayo, V. M. (2020). Influencia de los procesos administrativos en la calidad productiva de las instituciones de educación superior y extensiones universitarias de Manabí. (S. d. conocimiento, Ed.) *RECIMUNDO*.
- CHASIPANTA, C. A. (2019). *INDICADORES DE GESTIÓN FINANCIERA Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES*.
- Coelho, F. (2012). *Qué es Investigación*.
- García. (2015). *Manul de Procedimientos*.
- Gomez, C. (2010). *Manual*.
- González, J. H. (2004). *ANÁLISIS SITUACIONAL*.
- Hernandez, f. y. (1 de 12 de 2012). *TESISI DE INVESTIGACION*.
<http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2012/12/disenos-no-experimentales-segun.html#:~:text=Dise%C3%B1os%20no%20experimentales-,Seg%C3%BAn%20Hernandez%2C%20fernandez%20y%20Baptista.,variar%20intencionalmente%20las%20variables%20independientes>.
- Jaramillo, C. M. (2016). *INDOCADORES DE GESTIÓN*.
- Jimenez, D. (2022). *Gestión de Procesos*.
- Maldonado, G. (2016). *Los indicadores de gestión y la toma de decisiones en las instituciones*.
- Maturín. (2016). *Análisis Situacional FODA*.
- Pursel, S. (2021). *Análisis FODA de una empresa*.
- Quiroga, M. (2020). *Análisis Situacional*.
- Quiroga, M. (2020). *ANÁLISIS SITUACIONAL*.

Quiroga, M. (2022). Análisis situacional. *Economipedia*.

Rivera, M. M. (2020). Los procesos administrativos y su contribución en el fortalecimiento de PYMES del cantón Quevedo. *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y valores*.

Rodríguez&Pérez. (2017). *Encuesta*.

Tatiana, O. A. (2016). *Manual de procesos y procedimientos*.

Torres, R. R. (2015). "Manual de Investigación Documental". *TESIS PLUS*.

Torres, R. R. (2015). *Manual de Investigación Documental*.

Vega, Ávila, & Camacho&Leo. (2014). *Enfoque Cuantitativo*.

K. ANEXOS

Anexo 1. Autorización TIC



Secretaría de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación



Gobierno
Al Encuentro | Juntos
lo logramos



Oficio N° ISTT-R-2022-165-OF

Tena, 21 de junio de 2022

Señor

Grefa Ashanga Henry Paúl

ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE TECNOLOGÍA SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN

Presente. -

De mi consideración:

En atención a su oficio s/n de fecha 16 de junio del presente año; me permito informar a usted que se autoriza el desarrollo del proyecto de titulación sobre **"MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS APLICADOS AL ÁREA DE SECRETARÍA DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO TENA"**; para lo cual, deberá coordinar con la Lda. Marjorie Jiménez en caso de requerir información necesaria para el desarrollo del proyecto.

Con sentimiento de consideración y estima.

Atentamente,



Identificación por:
**LORENA PILAR
YÁNEZ
PALACIOS**

Ing. Lorena Pilar Yáñez Palacios., MEd.
**RECTORA DEL INSTITUTO SUPERIOR
TECNOLÓGICO TENA**

Página 1 de 1



Km 1 1/2 vía Archidona
Napo - Ecuador

Administración
Desarrollo de Software
Gestión de Operaciones Turísticas



0987654845



www.istena.edu.ec

secretaria.general@istena.edu.ec

Anexo 2. Encuesta validada



ENCUESTA

Encuesta para presentar un manual de procedimientos administrativos para el área de Secretaría.



Objetivo: La presente encuesta tiene como objetivo recopilar información para presentar un manual de procedimientos administrativos para el área de Secretaría.

INDICACIONES GENERALES: Lea detenidamente cada pregunta y seleccione el ítem que considere pertinente con la mayor sinceridad posible, el documento es con fines estrictamente académicos y es totalmente anónimo.

Género:

Masculino	
-----------	--

Femenino	
----------	--

Pregunta 1 ¿Considera usted que el área de Secretaría del Instituto Superior Tecnológico Tena brinda un servicio eficiente y de calidad?

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Indeciso	
Desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

Pregunta 2 ¿Conoce cuáles son los productos y servicios de área de Secretaría de IST Tena?

Sí	
No	
Tal vez	

Pregunta 3 ¿Considera que están establecidos los requisitos y pasos a seguir cuando se debe realizar un trámite en Secretaría del IST Tena?

Sí	
No	
Tal vez	

Pregunta 4 ¿Cuando se acerca al área de Secretaría sus dudas y trámites son resueltas en los tiempos previstos?

Muy Frecuente	
Frecuente	
Ocasionalmente	
Raramente	
Nunca	

Pregunta 5 ¿Cuánto tiempo ha demorado un trámite que usted ha solicitado a Secretaría?

Al instante	
1 a 3 días	
Una semana	
Un mes	

Pregunta 6 ¿Con qué frecuencia realiza un trámite en el área de Secretaría del IST Tena?

Muy Frecuente	
Frecuente	
Ocasionalmente	
Raramente	
Nunca	

Pregunta 7 ¿Cómo calificaría usted la elaboración de un manual de procedimientos administrativos para el área de Secretaría del IST Tena?

Muy importante	
Importante	
Moderadamente importante	
De poca importancia	
Sin importancia	

Pregunta 8 ¿Conoce usted si la Institución cuenta con un manual de procedimientos administrativos para el área de Secretaría?

Si	
No	
Tal vez	

Pregunta 9 ¿Cómo valoraría la atención al público del área de Secretaría?

Nada Satisfecho	Poco Satisfecho	Algo Satisfecho	Bastante Satisfecho	Muy Satisfecho

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Elaborado por:	
 Henry Paul Grofa Ashanga ESTUDIANTE	
Validado por:	Legalizado:
 <small>Identificación por:</small> YAJAIRA ELIZABETH ANDI LOZADA Leda. Yajaira Elizabeth Andi Lozada TUTOR	 <small>Identificación por:</small> BETTY ALEXANDRA JARAMILLO TUTIAMA Ing. Betty Jaramillo T; Mg. DOCENTE DE LA ASIGNATURA DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Anexo 3. Ejemplo de encuesta física desarrollada

ENCUESTA

Encuesta para presentar un manual de procedimientos administrativos para el área de Secretaría.



Objetivo: La presente encuesta tiene como objetivo recopilar información para presentar un manual de procedimientos administrativos para el área de Secretaría.

INDICACIONES GENERALES: Lea detenidamente cada pregunta y seleccione el ítem que considere pertinente con la mayor sinceridad posible, el documento es con fines estrictamente académicos y es totalmente anónimo.

Género:

Masculino	<input checked="" type="checkbox"/>
-----------	-------------------------------------

Femenino	<input type="checkbox"/>
----------	--------------------------

Pregunta 1 ¿Considera usted que el área de Secretaría del Instituto Superior Tecnológico Tena brinda un servicio eficiente y de calidad?

Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>
De acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>
Indeciso	<input type="checkbox"/>
Desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>

Pregunta 2 ¿Conoce cuáles son los productos y servicios de área de Secretaría de IST Tena?

Sí	<input type="checkbox"/>
No	<input checked="" type="checkbox"/>
Tal vez	<input type="checkbox"/>

Pregunta 3 ¿Considera que están establecidos los requisitos y pasos a seguir cuando se debe realizar un trámite en Secretaría del IST Tena?

Sí	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>
Tal vez	<input checked="" type="checkbox"/>



Pregunta 4 ¿Cuándo se acerca al área de Secretaría sus dudas y trámites son resueltas en los tiempos previstos?

Muy Frecuente	
Frecuente	
Ocasionalmente	
Raramente	X
Nunca	

Pregunta 5 ¿Cuánto tiempo ha demorado un trámite que usted ha solicitado a Secretaría?

Al instante	
1 a 3 días	X
Una semana	
Un mes	

Pregunta 6 ¿Con qué frecuencia realiza un trámite en el área de Secretaría del IST Tena?

Muy Frecuente	
Frecuente	
Ocasionalmente	
Raramente	X
Nunca	

Pregunta 7 ¿Cómo calificaría usted la elaboración de una manual de procedimientos administrativos para el área de Secretaría del IST Tena?

Muy importante	
Importante	X
Moderadamente importante	
De poca importancia	
Sin importancia	

Pregunta 8 ¿Conoce usted si la Institución cuenta con un manual de procedimientos administrativos para el área de Secretaría?

Sí	
No	X
Tal vez	

Pregunta 9 ¿Cómo valoraría la atención al público del área de Secretaría?

Nada Satisfecho	Poco Satisfecho	Algo Satisfecho	Bastante Satisfecho	Muy Satisfecho
		X		

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 4. Levantamiento de información



Anexo 5. Desarrollo de encuestas por parte de los estudiantes del IST Tena



Anexo 6. Llevar a efecto al desarrollo de las encuestas

