



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÌA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:
TECNÓLOGA EN ADMINISTRACION DE EMPRESA**

TEMA:

**PROPUESTA DE UN MANUAL DE PERFILES Y FUNCIONES DEL
DEPARTAMENTO DE DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO
SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

Autora: Yagual Salazar Johanna Mercedes

Tutora: PhD. Elena Tolozano Benites

Guayaquil, Ecuador

2017

DEDICATORIA

Con todo el esfuerzo realizado en estos años de estudio, este proyecto está dedicado primeramente A Dios, por mostrarme día a día que con paciencia y sabiduría todo es posible. A mi familia que se sacrificaron el poco tiempo que les di, ellos estuvieron apoyándome en todo momento, me dieron valentía para seguir estudiando, comprobando que con esfuerzo y perseverancia se pueden alcanzar las metas. Con todo el amor que les tengo dedico este proyecto a ustedes: A mi papá Juan, mamá Maricela, a mis segundos padres Santiago y Rosita, a mi esposo Emilio.

Yagual Salazar Johanna Mercedes

AGRADECIMIENTO

A Dios, por bendecirme una vez más dándome esta oportunidad de poder cumplir con mis metas. A mi familia por darme el apoyo incondicional para que éste trabajo llegue a una final culminación. A mis amigas de estudio que han formado parte de mi vida profesional Karla Vera y Lorena Sornoza, les agradezco por sus consejo, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles. A los profesores del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, por su calidad académica demostrada en todos los años de mi carrera.

Yagual Salazar Johanna Mercedes



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de un Manual de Perfiles y Funciones del Departamento de Dirección Administrativa del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.”** y problema de investigación: **¿Cómo establecer los perfiles y funciones del Departamento de Dirección Administrativa, para su óptimo funcionamiento en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología ubicado en la ciudad de Guayaquil, periodo 2017?** presentado por Yagual Salazar Johanna Mercedes como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACION DE EMPRESA

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresada:

Yagual Salazar Johanna Mercedes

Tutora:

PhD. Elena Tolozano Benites

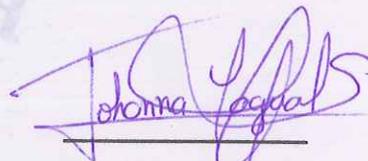
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Yagual Salazar Johanna Mercedes en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Propuesta de un Manual de Perfiles y Funciones del Departamento de Dirección Administrativa del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología de la modalidad de Presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresa, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR.

Yagual Salazar Johanna Mercedes

Nombre y Apellidos del Autor



Firma

No. de cedula: 0952235216



Nota: La presente cláusula de autorización, con el correspondiente reconocimiento de firma se adjuntará al original del trabajo de titulación como una página preliminar más


REPÚBLICA DEL ECUADOR
 DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL
 IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

CEDULA DE **CIUDADANIA** N° **095223521-6**
 APELLIDOS Y NOMBRES **YAGUAL SALAZAR JOHANNA MERCEDES**
 LUGAR DE NACIMIENTO **GUAYAS BOLIVAR /SAGRARIO**
 FECHA DE NACIMIENTO **1994-05-04**
 NACIONALIDAD **ECUATORIANA**
 SEXO **F**
 ESTADO CIVIL **SOLTERO**




INSTRUCCIÓN **BACHILLERATO** PROFESIÓN / OCUPACIÓN **ESTUDIANTE** E1133H1111
 APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE **YAGUAL BALCAZAR JUAN LEANDRO**
 APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE **SALAZAR CARPIO MERCEDES MARICELA**
 LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN **GUAYAQUIL 2014-12-13**
 FECHA DE EXPIRACIÓN **2024-12-13**

 DIRECTOR GENERAL
 FIRMA DEL CEDULADO

 000811208



CERTIFICADO DE VOTACIÓN
 ELECCIONES GENERALES 2017
 2 DE ABRIL 2017

289 JUNTA No
289 - 089 NÚMERO
0952235216 CEDULA

YAGUAL SALAZAR JOHANNA MERCEDES
 APELLIDOS Y NOMBRES

GUAYAS PROVINCIA
GUAYAQUIL CANTÓN
FEBRES CORDERO PARROQUIA

CIRCUNSCRIPCIÓN: **1**
 ZONA: **1**




ECUADOR ELIGE CON TRANSPARENCIA

ELECCIONES 2017
 GARANTIZAMOS TU DECISIÓN

CIUDADANA (O):
 ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED SUFRAGÓ EN LAS ELECCIONES GENERALES 2017
 ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS LOS TRÁMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS


 PRESIDENTE DE LA JRV

IMP: 10M MJ

FIEL COPIA DEL ORIGINAL
 NOTARIA CUADRAGESIMA TERCERA
 Ab. Andrea Ugalde Yanez





Factura: 001-003-000027103



20170901043D02068

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20170901043D02068

Ante mí, NOTARIO(A) ANDREA STEPHANIE UGALDE YANEZ de la NOTARÍA CUADRAGÉSIMA TERCERA , comparece(n) JOHANNA MERCEDES YAGUAL SALAZAR portador(a) de CÉDULA 0952235216 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de PETICIONARIO(A); quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLAUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 11 DE DICIEMBRE DEL 2017, (10:11).


JOHANNA MERCEDES YAGUAL SALAZAR
CÉDULA: 0952235216

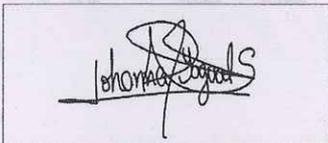



NOTARIO(A) ANDREA STEPHANIE UGALDE YANEZ
NOTARÍA CUADRAGÉSIMA TERCERA DEL CANTÓN GUAYAQUIL





CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 0952235216

Nombres del ciudadano: YAGUAL SALAZAR JOHANNA MERCEDES

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/BOLIVAR
/SAGRARIO/

Fecha de nacimiento: 4 DE MAYO DE 1994

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: YAGUAL BALCAZAR JUAN LEANDRO

Nombres de la madre: SALAZAR CARPIO MERCEDES MARICELA

Fecha de expedición: 13 DE DICIEMBRE DE 2014

Información certificada a la fecha: 11 DE DICIEMBRE DE 2017

Emisor: VERONICA MARICELA RUIZ BEDOYA - GUAYAS-GUAYAQUIL NT 143 - GUAYAS
GUAYAQUIL



N° de certificado: 173-076-64349



173-076-64349

Ing. Jorge Troya Fuertes

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación
Documento firmado electrónicamente





INFORMACIÓN ADICIONAL DEL CIUDADANO

NUI: 0952235216

Nombre: YAGUAL SALAZAR JOHANNA MERCEDES

1. Información referencial de discapacidad:

Mensaje: LA PERSONA NO REGISTRA DISCAPACIDAD

1.- La información del carné de discapacidad es consultada de manera directa al Ministerio de Salud Pública - CONADIS en caso de inconsistencias acudir a la fuente de información

Información certificada a la fecha: 11 DE DICIEMBRE DE 2017

Emisor: VERONICA MARICELA RUIZ BEDOYA - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 43 - GUAYAS - GUAYAQUIL



N° de certificado: 177-076-64371



177-076-64371



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.**

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Firma



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y
CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACION DE EMPRESA**

TEMA:

Propuesta de un manual de perfiles y funciones del departamento de dirección administrativa del instituto superior tecnológico bolivariano de tecnología.

Autor: Yagual Salazar Johanna Mercedes

Tutora: Mg. Elena Tolozano Benites

Resumen

El Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, particularmente en el Departamento de Dirección Administrativa de la ciudad de Guayaquil, estaba presentando carencia de un manual de perfil y funciones que no permite cumplir con las tareas asignadas al personal. Tenemos como propósito mejorar el funcionamiento de las actividades que realiza cada personal. El diseño de esta investigación fue cuantitativa y cualitativa, los tipos de investigación empleados fueron el descriptivo, explicativo y correccional. Las técnicas que se aplicaron fueron la encuesta y entrevista. La conclusión más relevante al que llego la autora es que el trabajo de investigación se desarrolló porque actualmente se presentan inconvenientes al no contar con un manual de perfiles y funciones. Como alternativa de solución se propuso un manual de perfiles y funciones para mejorar el óptimo funcionamiento del departamento.

Implementar

Manual

Perfiles

Funciones



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y
CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACION DE EMPRESA**

TEMA:

Propuesta de un manual de perfiles y funciones del departamento de dirección administrativa del instituto superior tecnológico bolivariano de tecnología.

Autor: Yagual Salazar Johanna Mercedes

Tutora: Mg. Elena Tolozano Benites

Abstract

The Higher Technological Bolivarian Institute of Technology, particularly in the Department of Administrative Management of the city of Guayaquil, was presenting a lack of a profiling and functions manual that does not allow to fulfill the tasks assigned to the personnel. Our purpose is to improve the functioning of the activities carried out by each staff. The design of this research was quantitative and qualitative; the types of research used were descriptive, explanatory and correctional. The techniques that were applied were the survey and interview. The most relevant conclusion reached by the author is that the research work was carried out because there are currently inconveniences due to not having a manual of profiles and functions. As an alternative solution, a manual of profiles and functions was proposed to improve the optimal functioning of the department.

Implement

Manual

Profiles

Functions

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de la aceptación del tutor.....	iv
Cláusula de autorización	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
Índice general.....	viii
Índice de figuras.....	ix
Índice de cuadros.....	x

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto.....	1
Situación conflicto.....	2
Delimitación del problema.....	3
Formulación del problema.....	3
Evaluación del problema.....	3
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
Objetivos general.....	4
Objetivos específicos.....	4
JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	5

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes históricos.....	6
Antecedentes referenciales.....	10
FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	23
VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	28
DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	28

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	32
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	37
TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	37
TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	40
PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	41

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	42
PLAN DE MEJORAS.....	77
CONCLUSIONES.....	78
RECOMENDACIONES.....	79
BIBLIOGRAFÍA.....	80
ANEXOS.....	84

ÍNDICE DE FIGURAS

Títulos:

Páginas:

Figura 1:	
Administración y sus funciones	13
Figura 2	
Organigrama ITB.....	21
Figura 3:	
Organigrama.....	34
Figura 4:	
Principios.	35
Figura 5:	
Cargos y jerarquías.....	42
Figura 1:	
Tiempo de trabajo.....	43
Figura 7:	
Funciones del personal.....	44

Figura 8:	
Indicación de funciones.....	45
Figura 9:	
Actividades de cargo.....	46
Figura 10:	
Sobrecarga laboral	47
Figura 11:	
Manual de funciones	48

ÍNDICE DE CUADROS

Títulos:	Páginas:
Cuadro 1:	
Población	39
Cuadro 2:	
Muestra	39
Cuadro 3:	
Técnicas de investigación	40
Cuadro 4:	
Cargos y jerarquías	42
Cuadro 5:	
Tiempo de trabajo	43
Cuadro 6:	
Funciones del personal	44

Cuadro 7:	
Indicaciones de funciones.....	45
Cuadro 8:	
Actividades de Cargo	45
Cuadro 9:	
Sobrecarga laboral.....	46
Cuadro 10:	
Manual de funciones.....	47
Cuadro 11:	
Un manual de perfiles y funciones en el Departamento de Dirección Administrativa.....	77

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto

La administración es definida como una actividad esencial; que asegura la coordinación de esfuerzos individuales para lograr metas grupales. El objetivo de todo administrador es crear un medio ambiente en el cual las personas puedan lograr metas de grupo con la menor cantidad de tiempo, dinero, materiales e insatisfacciones personales. (Koontz, y Weihreich 1987)

Por otro lado la estructura administrativa es un sistema de relaciones formales que se establecen en el interior de una organización o empresa para que ésta alcance sus objetivos de conservación, productivos y económicos. (Fayol, 1841)

Por su parte la organización es un término de usos múltiples, conformada por varias personas y que también incluye todas las tareas de todos los integrantes, estableciéndose como un sistema total de relaciones sociales y culturales. Pero sin embargo para muchos administradores el término de organización implica una estructura de funciones o puestos formalizados. (Koontz, y Weihreich 1999)

En este contexto la organización funcional, se entiende que conformada por las partes que integran a la organización y las relaciones que las vinculan, incluyendo las funciones, actividades, relaciones de autoridad y de dependencia, responsabilidades, objetivos, manuales y

procedimientos, descripciones de puestos de trabajo y asignación de recursos. (Maldonado, 2006)

En la actualidad para el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología es de suma importancia establecer los perfiles y funciones del Departamento de Dirección Administrativa que facilite la vinculación de las relaciones que las vinculan con las actividades, las relaciones de autoridad y de dependencia, responsabilidades, objetivos y esto se logra a través de un manual de funciones.

Situación conflicto

Mediante la observación empírica se establece la situación actual del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología el cual presenta problemas al querer establecer los Manuales de Perfiles y Funciones en el Departamento de Dirección Administrativa y son:

1. Falta en delimitar los campos de actuación de cada colaborador, permite que las personas interactúen con un mayor conocimiento de su rol dentro de la empresa
2. Dificultades en el proceso de comunicación, integración y desarrollo.
3. Desequilibrios en cargas de trabajo, omisiones, duplicidad de funciones, circuitos de trabajos irracionales, etc...
4. problema planificar la plantilla de la empresa y la posible variación de los puestos de trabajo, así como para definir planes de carrera.

Tomando en cuenta lo señalado anteriormente esta investigación se orienta a dar respuestas y propuestas de soluciones al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para mejorar dicha situación en los perfiles de cargos y sus respectivas funciones.

Delimitación del problema

Campo: Administrativo

Área: Departamento de Dirección Administrativa

Aspecto: Manual, Perfiles, Funciones

Provincia: Guayas

Cantón: Guayaquil

Contexto: Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología

Periodo: 2017

Formulación del problema

¿Cómo establecer los perfiles y funciones del Departamento de Dirección Administrativa, para su óptimo funcionamiento en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología ubicado en la ciudad de Guayaquil, periodo 2017?

Variables de la investigación

Variable independiente: Perfiles y Funciones

Variable dependiente: Óptimo Funcionamiento

Evaluación del problema

Delimitado.- En la problemática planteada se establece como contexto el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología y específicamente el Departamento Administrativo, la ejecución del estudio es el 2017.

Factible.- Es un proyecto factible de realizar por que cuenta con el apoyo de la directora y el personal del Departamento Administrativo.

Claro.- El problema planteado es de fácil comprensión e identificación de ideas concisas, redacto de forma precisa

Evidente.- En la problematización se identifica la falta de los manuales de funciones en el Departamento Administrativo.

Original.- Dentro del departamento vamos a realizar un estudio para poder determinar la influencia sobre los manuales de funciones al personal y hacer una toma de decisiones de dicho manuales.

Relevante: Es muy importante diseñar un manual de perfiles y funciones en donde se pretende que los empleados tengan una clara información sobre las funciones que se debe desempeñar cada cargo.

OBJETIVOS

Objetivo general

Elaborar un manual de procedimientos en el Departamento de Dirección Administrativa para su óptimo funcionamiento en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología

Objetivos específicos

- Fundamentar teóricamente los aspectos administrativos en relación a los manuales de perfiles y funciones.
- Establecer los lineamientos para elaborar un manual de perfiles y funciones.
- Determinar la estructura del manual de perfiles y funciones del ITB
- Proponer un manual de perfiles y funciones para optimizar los procesos en el Departamento Dirección Administrativa atendiendo a los perfiles y cargos.

JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

En el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología es importante tener un manual de funciones en donde se especifique el perfil que se debe cumplir cada empleado para que desarrolle cada función que le exige su cargo lograr una coordinación entre quienes laboran en dicha institución.

Permitiendo tener mayor claridad sobre las actividades, responsabilidades y otros requerimientos que caracterizan un cargo, lo cual constituirá una guía para la institución, coordinadores, docente y demás colaboradores. Parte de las bondades que tiene, es que la definición de los cargos favorece la división racional del trabajo, con lo que se logra la asignación adecuada entre el equipo de trabajo en relación con los diversos procesos que se ejecutan.

El valor práctico de la presente investigación es sobre el manual de perfil y funcione que se encuentra en el estudio del procedimiento actual que tiene la empresa para mejorar las ocupaciones y consecuencias.

La utilidad metodológica del presente estudio es la técnica de investigación de un diseño manual de perfiles y funciones para puntualizar una manera clara de requerimientos y especificaciones necesaria para un buen desempeño.

La relevancia social es considera al profesional del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología que egresa de sus aulas como un agente de cambio e innovación, capaz de asumir los retos que necesita el país con una moral y una ética que lo vincule con el estudio, la investigación y el trabajo; que le permita sensibilizar con los problemas del entorno.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

Antecedentes históricos

De acuerdo a la investigación la administración no solamente nació con la humanidad sino que se extiende a la vez a todos los ámbitos geográficos y por su carácter Universal, lo encontramos presente en todas partes. La administración se da donde quiera que existe un organismo social, aunque lógicamente sea más necesaria, cuanto mayor y más complejo sea éste. (James 1776)

Según James el éxito de un organismo social depende, directa e inmediatamente, de su buena administración.

La administración, ha estado muy presente en la historia de la humanidad desde tiempos prehistóricos aunque no se le daba el reconocimiento sobre lo que era, ya que aplicaban el trabajo en equipo, coordinación y la división de tareas asignando quienes cazaban, recolectaban alimentos, racionalizaban los recursos. (Fernández 1979)

Para Fernández a través del hombre se surgieron muchas culturas que se establecieron sistemas de mandato en donde había jerarquías, es decir que hubo divisiones de poder, económicas y sociales; donde hasta arriba se encontraban los gobernantes, seguidos de sacerdotes, el pueblo y los esclavos donde buscaban que cada quien cumpliera sus funciones para garantizar la prosperidad de los pueblos y al mismo tiempo se estableció pautas de comportamientos.

En la edad media se caracterizó a primera instancia por conquistas que tenían que estar planeadas y organizadas para llevarse a cabo con éxito posteriormente por la división de tierras que dio pautas a una forma de una organización social, donde se otorgaba una porción de tierra quienes trabajaban la tierra que administraba descentralizando el poder y a cambio les procuraba protección. . (Fernández 1979)

Según Fernández es muy importante que la organización sea autónoma y con una autoridad de establecer normas y preceptos que debían cumplirse, en donde principios tales como libertad de decisión, asenso por jerarquías, y énfasis en la preparación son aplicables en las empresas hoy en día.

Evolución de la administración como ciencia

La administración como ciencia tuvo su evolución histórica, ya que antes se veía como algo espontáneo fueron autores como Taylor (1891) y Fayol (1916) que determinaron una aplicación científica, en donde se comprobaba y aplicaba de la misma; y reconociéndola como ciencia, arte y profesión. (Towne 1888)

Taylor es muy reconocido como el padre de la administración científica y fue un ingeniero mecánico y economista en donde se fue desarrollándose en la industria del acero, y realizó propuestas basadas en lo que día a día veía en el trabajo, logrando así estudiar sobre la organización del trabajo, esto también estandarización las herramientas, departamentalizar, principio de excepción, tarjetas de enseñanza a los trabajadores, reglas de cálculo para cortes de metal y acero, así como métodos de costeo, selección de colaboradores para tareas –especialización-, responsabilidad y especialización de los directivos en la planeación e incentivos al lograr terminar a tiempo una tarea.

Esto precisó los 4 principios que revolucionarían al trabajo y la manera de administrar en la época. (Taylor, 1891)

- Ciencia de ejecución y sustituyendo el modelo empírico.
- Selección científica y la capacitación a los colaboradores.
- Colaboración cordial de las partes en el proceso.
- Responsabilidades compartidas entre obreros y gerente.

Los precursores de la administración científica esta Henry Fayol, quien se enfocó más en la estructura general de la empresa sobre todo en lo superior de la misma siendo teórico, mientras que Taylor es muy práctico, ya que se enfocó en las herramientas y método de trabajo encaminados a la eficacia en el nivel de operación.

Henry Fayol, trabajó en una compañía de minas de carbón hace importantes aportaciones tales como la universalidad de la administración, es decir que aplica a todas las organizaciones y las 6 funciones básicas de la administración, que son:

- Funciones técnicas: Esto es a través de la producción de bienes y servicios.
- Funciones comerciales Es conocer en lo que se va necesitar para producir, comprar y vender.
- Funciones financieras: Es sacar más ganancias usando los existentes sin desperdiciar nada.
- Funciones de seguridad: Esto aplica a las personas y bienes.
- Funciones contables: Son los inventarios, balances, costos, pronósticos y estadísticas.
- Funciones administrativas: Coordinan las funciones anteriores, que estaban en desarrollo siendo objeto de estudio para Fayol, en donde identifica el modelo del proceso administrativo:

- Planear, anticipándose y trazando plan de acción futuro.
- Organizar: cuidando estructura materia y social.
- Dirigir: guiando a quien labora en la empresa.
- Coordinar: unir cada tarea en un esfuerzo colectivo.
- Controlar: verificando que se cumplan reglas y órdenes dadas.
(Fayol, 1916)

También postuló los principios administrativos:

- División del trabajo: Esto induce a la especialización y por lo tanto promueve eficiencia.
- Autoridad y responsabilidad: Es el que tiene el poder avalado por un cargo, y tiene que responder por los resultados de su gestión.
- Disciplina: Es sinónimo de respeto.
- Unidad de mando: Cada empleado tiene que responder a un solo jefe.
- Unidad de dirección: Todos los miembros de una organización deben trabajar los mismos objetivos.
- Remuneración del personal: Es la retribución por el trabajo que se debe ser acorde a las tareas desempeñadas y justa.
- Jerarquía: Esta representa la cadena de mando, quién manda a quién hay que respetarla dirigiéndose al inmediato superior/inferior.
- Orden: Esta se puede sintetizar con la frase (un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar) de esta forma se evitan demoras en búsquedas infructuosas como por ejemplo las herramientas de trabajo.
- Equidad: Sinónimo de justicia y trato igualitario para con todos los empleados.
- Estabilidad del personal: Se debe dar al trabajador el tiempo suficiente para aprender y asimilar las tareas encomendadas.

- **Iniciativa:** Estimular y valorar los aportes efectuados por el personal que favorezcan a la empresa.
- **Unión del personal:** que debe haber armonía en los vínculos para que el clima laboral sea agradable.
- **Centralización:** Es la afluencia hacia la cabeza de mando quien tomara las decisiones. Cuanto más grande sea la organización menor será la centralización. (Fayol, 1916)

Por su parte Frank Bunker Gilbert, estableció el sistema Therbling, el cual es un sistema de movimiento básico que realizan los trabajadores usando películas y micrómetro para registro de tiempo analizando tiempos y movimientos, este sistema da uso de la tarjeta personal y la profesionalización como disciplina, además de escribir el libro Estudio de movimientos aplicados (1919) y Psicología de la Administración (1914)

Es de igual importante el ponente contemporáneo de Taylor fue Henry Lawrence Gantt, quien también ideó un sistema de salarios derivado de la bonificación por tareas, y además diseñar la gráfica que es medio de control y planeación de producción.

Antecedentes referenciales

1.- Fundamentación teórica de la administración

La administración es una actividad esencial; que asegura la coordinación de esfuerzos individuales para lograr metas grupales. El objetivo de todo administrador es crear un medio ambiente en el cual las personas puedan lograr metas de grupo con la menor cantidad de tiempo, dinero, materiales e insatisfacciones personales. (Koontz, y Weihreich 1987)

Por otra parte Stoner, y Freeman (1995) definen la administración como un proceso de planear, organizar, liderar y controlar el trabajo de los

miembros de la organización y utilizar todos los recursos disponibles de la empresa para poder alcanzar los objetivos organizacionales establecidos.

También se considera a la administración como un proceso en esencia dinámico y evolutivo, que se adapta e influye en forma continua en las condiciones sociales, políticas, económicas y tecnológicas, utilizándolas para alcanzar de la manera más adecuada de los objetivos que persigue. (Terry, 1998)

Para Reyes (2000) la administración es importante porque es el conjunto sistemático de reglas para lograr la máxima eficiencia en las formas de estructurar y manejar un organismo social.

Esto se interpreta que la importancia de esta ciencia radica que es un proceso para lograr eficientemente los objetivos de la organización, esto es a través de coordinar todos los recursos y con la colaboración del factor humano, la eficiente técnica administrativa promueve y orienta el desarrollo. Estos organismos grandes de la administración es indiscutible y esencial en la pequeña y mediana empresa la única posibilidad de competir, es aplicando la administración.

Para Terry (1998) las características de la administración son:

- ✓ La administración sigue un propósito: Es tener una condición sin la cual no se administra es establecer previamente el objetivo que tenemos que alcanzar, ya sea implícito o un enunciado específicamente.
- ✓ Es un medio para ejercer impacto en la vida humana: Esto quiere decir que la administración influya en su medio ambiente.
- ✓ Se logra por mediante esfuerzos: Para poder participar en la administración se nos requiere dejar la tendencia

para ejecutar todo por uno mismo y hacer que las tareas se cumplan mediante los esfuerzos de otros.

- ✓ La efectividad administrativa requiere de ciertos conocimientos aptitudes y práctica: La habilidad técnica es importante para cumplir con un trabajo asignado.
- ✓ La administración es intangible. Su presencia queda evidenciada por el resultado de los esfuerzos.
- ✓ Los que la practican: No son necesariamente los propietarios, es decir administrador y propietario no son necesariamente sinónimos.

Funciones de la administración.

- **Planificar:** Es un proceso que comienza con la visión y misión de la organización; fijar objetivos, estrategias y políticas organizacionales, usando como herramienta el mapa estratégico, teniendo en cuenta las fortalezas/debilidades de la organización y las oportunidades/amenazas del contexto (Análisis FODA) (Aguilar, 2009)
- **Organizar:** Argumentar preguntas de ¿Quién? va a realizar la tarea, esto implica diseñar un organigrama a la organización especificando responsabilidades y obligaciones; ¿cómo? se va a realizar la tarea; ¿cuándo? se va a realizar; mediante un diseño de proceso de negocio, Curso gramas que establecen una forma en que se deben realizar las tareas y en que secuencia temporal en definitiva organizar es coordinar y sincronizar. (Koontz & Weihrich, 1999)
- **Dirigir:** Es el ejerce por medio del liderazgo sobre los individuos para la consecución de los objetivos fijados; esto basado en la

toma de decisiones usando modelos lógicos y también intuitivos de toma de decisiones (Álvarez, 2010)

- **Control:** Esta se realiza a un nivel estratégico, nivel táctico y a nivel operativo; la organización entera es evaluada, mediante un sistema de control de gestión; por otro lado también se contratan auditorías externas, donde se analizan y controlan las diferentes áreas funcionales de la organización (Morera Cruz, 2009)



Figura 1 Administración y sus funciones
Fuente: Jorge A. Macazaga

Características de la Administración Reyes (2000)

- **Universalidad:** En esta existe un organismo social (estado, ejército, empresas, iglesias, familia, etc.), tiene siempre que existir coordinación sistemática de medios.
- **Especificidad:** Tiene sus propias características las cuales son inconfundibles con otras ciencias, esta va acompañada siempre de ellas (funciones económicas, contables, productivas, mecánicas, jurídicas, etc.)
- **Unidad Temporal:** Se puede distinguir con etapas, fases y elementos del proceso administrativo, éste es único y por lo mismo en todo momento de la vida de una empresa en mayor o

menor grado, todos o la mayor parte de los elementos administrativos.

- **Unidad Jerárquica:** Estas tienen carácter de jefes en un organismo social y participan en distintos grados y modalidades, de la misma administración, así es como una empresa forman un solo cuerpo administrativo.
- **Valor Instrumental:** esta llega a su fin, ya que su finalidad es eminentemente práctica y mediante ésta busca obtener resultados determinados previamente establecidos.
- **Flexibilidad:** Se adapta a las necesidades particulares de cada organización.

2.- Formas y características de las estructuras administrativa

La estructura administrativa es un sistema de relaciones formales que se establecen en el interior de una empresa para que ésta alcance sus objetivos de conservación, productivos y económicos. (Fayol, 1841)

La organización es una de las parte mas fundamentales del estudio de la administración, todas las organizaciones se ven muy afectadas por factores internos y externos ya que esto influyen directamente en sus funcionamientos , actualmente se necesitan organizaciones eficientes y eficaces para hacer frente a un mercado competitivo y globalizado. (Reyes, 2000)

Para Henri Farol (1981), define a la organización como: Organizar un negocioy proveer con todo lo necesario para su funcionamiento: materias primas, herramientas, capital y personal, este autor reconoce que la organización se puede dividir en dos partes: organización material y organización humana.

Por otra parte Koontz y Weihrich (1999), define la organización como la identificación, clasificación de actividades requeridas, un conjunto de

actividades necesarias para poder alcanzar los objetivos, y también asignando a un grupo de actividades a un administrador con poder de autoridad, delegación, coordinación, y dándole una estructura organizacional.

Para finalizar la organización es un término de usos múltiples, para varias personas que también incluye en todas las tareas de todos los integrantes, esto lo identifican como un sistema total de relaciones sociales y culturales. Pero sin embargo para muchos administradores el término de organización implica una estructura de funciones o puestos formalizados.

Según Strategor (1988), la estructura organizacional es el conjunto de las funciones y de las relaciones que determinan formalmente las funciones que cada unidad debe cumplir y el modo de comunicación entre cada unidad.

Para Mintzberg (1984), la estructura organizacional es un conjunto de todas las formas que se divide el trabajo en tareas distintas y posteriormente en la coordinación de las mismas.

Llegando con el objetivo de esta investigación la estructura organizacional establece un sistema de papeles que han desarrollado los miembros de una entidad para trabajar juntos de forma óptima y que se alcancen las metas fijadas en la planificación.

Tiene tres formas básicas de estructura organizacional, ya que los departamentos de una empresa pueden agruparse formalmente bien sea por función, por producto o servicio y en matriz. (Maldonado, 2006)

Organización funcional

Este tipo de estructura es la más dependiente en los departamentos o áreas funcionales esta representan tareas sustantivas de la empresa.

Para Maldonado (2006) esta se utiliza en empresas que trabajan en condiciones estables y que tengan pocos productos o servicios y que sus tareas sean rutinarias.

Lo más importante de esta estructura es que agrupan personas que tienen una posición similar dentro de la organización o que desarrollan funciones semejantes, es utilizando recursos y habilidades del mismo estilo. (Maldonado, 2006)

Está conformada por las partes que integran a la organización y las relaciones que las vinculan, incluyendo las funciones, actividades, relaciones de autoridad y de dependencia, responsabilidades, objetivos, manuales y procedimientos, descripciones de puestos de trabajo y asignación de recursos. (Maldonado, 2006)

Organización por producto/servicios

Según Maldonado (2006) esta se presenta en las organizaciones que agrupan las actividades con base en los productos o servicios que comercializan esto es muy común verla en empresas que tienen gran cantidad de productos, por ser estos tan extensos resulta incontrolable organizarse como en el caso anterior.

Las empresas eligen este tipo de estructura cuando el crecimiento se hace indispensable y que se nombren a varios gerentes divisionales, con autoridad sobre las funciones de producción, ventas y servicio respecto a sus líneas de productos.

Lo interesante de esta estructura es que se permite a la dirección general delegar a su ejecutivo divisional amplia autoridad para la realización de las diversas funciones que se desprenden del proceso aludido a un producto a un servicio. (Maldonado, 2006)

Organización matricial

Esta agrupa a las personas simultáneamente por funciones y divisiones; es decir que combina la estructura funcional con la divisional. (Maldonado, 2006)

Con la certeza que Maldonado (2006) dio como objetivo principal buscar la mayor integración de recursos especializados, lo cual es de gran utilidad cuando se desarrollan proyectos con tiempo definidos, en cuanto a su elaboración o entrega.

A diferencia de los demás tipos de estructuras organizacionales, no es aplicable en cualquier tipo de empresa, ya que está sirve para desarrollar en aquellas que trabajan en proyectos. (Maldonado, 2006)

Lo formal: Es el conjunto de relaciones explicitadas por la dirección, en consecuencia, son relaciones conscientemente deliberadas (Galán, 2006)

Lo informal: Está integrada por un conjunto de relaciones definidas previamente de forma consciente y que responden básicamente a las necesidades de relación entre los individuos que entran en contacto en el trabajo (Galán, 2006)

Para Mintzberg (1979) las características de las estructuras administrativas son:

- Principal Mecanismo de coordinación: La supervisión directa.
- Parte Fundamental de la Organización: Es núcleo estratégico.
- Principales parámetros de diseño: La centralización.
- Factores de contingencia: joven, pequeña, sistema técnico poco sofisticado, un entorno sencillo y dinámico, posibilidad de extrema hostilidad y fuertes ansias de poder del director general

- Presencia en la Administración pública: Como por ejemplo sería la organización de un ayuntamiento de reducidas dimensiones que está bajo el mando de un alcalde que domina todos los resortes de la organización municipal.

3.-Los manuales como una herramienta administrativa en su óptimo funcionamiento

Los manuales administrativos son documentos que nos sirven como medios de comunicación y coordinación que nos permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática de la información de una organización. (Reyes, 2000)

La elaboración también es dependiendo de la información y las necesidades que tiene cada empresa y para poder determinar los tipos de los manuales que se debe contar, cuando estos se elaboran adecuadamente estos pueden llegar a abarcar todos los aspectos de cualquier área de la organización esto es limitado únicamente a las exigencias de la administración. (Franklin, 2004)

Para llegar a lograr un óptimo funcionamiento en una empresa o institución se debe tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Determina una responsabilidad de cada puesto y su relación con los demás de la organización.
- Lograr y mantener un plan de organización.
- Asegura a todos los interesados que tengan una adecuada comprensión del plan general y de sus propios papeles en la empresa.
- Facilita un estudio a los problemas de la organización.

- Sistematiza una iniciación, aprobación y publicación de las modificaciones en la organización.

Las herramientas administrativas forman un conjunto de técnicas efectivas sencillas, que nos permiten identificar, analizar y solucionar problemas usando datos y procesos de razonamiento lógico y estructurado. (Nayatani 1977)

Estas sirven de apoyo a la fase de Planeación del Ciclo, para clarificar y organizar datos de lenguaje, para traducir los requerimientos del cliente y para comunicar entre disciplinas y funciones esto tienen como propósitos los siguientes:

- Organizar datos no-numéricos.
- Facilita la planeación a través de herramientas efectivas.
- Mejora en el proceso de toma de decisiones.

Para poder lograr un óptimo funcionamiento en una empresa o institución se debe tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Determina una responsabilidad de cada puesto y su relación con los demás de la organización.
- Lograr y mantener un plan de organización.
- Asegura a todos los interesados que tengan una adecuada comprensión del plan general y de sus propios papeles en la empresa
- Facilita un estudio a los problemas de la organización
- Sistematiza una iniciación, aprobación y publicación de las modificaciones en la organización

Los manuales se constituyen una de las herramientas más utilizadas por las organizaciones para poder facilitar el desarrollo de sus funciones

administrativas y operativas, son muy indispensables debido a la complejidad de sus estructuras, el volumen de sus operaciones, los recursos que se les asignan, también demanda productos, servicios o ambos y la adopción de tecnologías avanzada para atender adecuadamente la dinámica organizacional. (Valencia, 2002)

Según Múnera (2002), define los manuales una forma en la cual se gestionan, dentro de los diferentes procesos de la empresa, mecanismos mediante los cuales se pueda aprovechar de una forma inteligente todo el conocimiento que se maneja en la organización.

En otra definición que plantea Diamond (1983) los manuales: son un medio de comunicación muy especializada y requiere de habilidades de comunicación especializada, que se estructuran a través de pasos simples y lógico.

Para Diamond (1983) el manual también es una herramienta de comunicación desde lo administrativo que también nos resulta una clave para el procesamiento de toda información a partir de la expresión escrita que tiene por objetivos, planes, políticas, procedimientos, estructuras, delegación, funciones, etc.

4.- Estructura del manual de perfiles y funciones en una institución educativa

El Manual de Funciones del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología se constituye en herramienta de fundamental importancia para la vida de la misma, pues es la bitácora de todos y cada uno de los miembros de la comunidad educativa. En él se ordenan las funciones, actividades y aspectos característicos de cada uno de los cargos que están vinculados a la institución y sirve, así mismo, de instrumento de apoyo para identificar y construir los procesos con sus respectivos

procedimientos, además de mejorar y dar una visión diferente al ejercicio del control.

En el perfil y descripción de los cargos, se incluyen las áreas clave que integran el proceso en que interviene el ocupante del cargo; cada una de estas áreas clave presenta un desglose de actividades e incluye aspectos relativos a: nombre del cargo, naturaleza del cargo, objetivo, cargo del cual depende, productos o servicios que resultan del cargo, clientes internos, clientes externos, requisitos académicos y de experiencia, requerimientos de capacitación y específicos, condiciones de la organización. (Fernández, 2004)

Esto indica una supervisión recibida y ejercida, responsabilidad, condiciones ambientales de trabajo que especifican el esfuerzo físico y mental que implica el desempeño del cargo, así como el riesgo de enfermedades, accidentes y el tipo de jornada, desplazamiento, consecuencia del error y características personales deseadas y un resumen de la valoración de diversos factores que determinan el nivel y relevancia del cargo, que permite la comparación con otros, dentro de la organización.

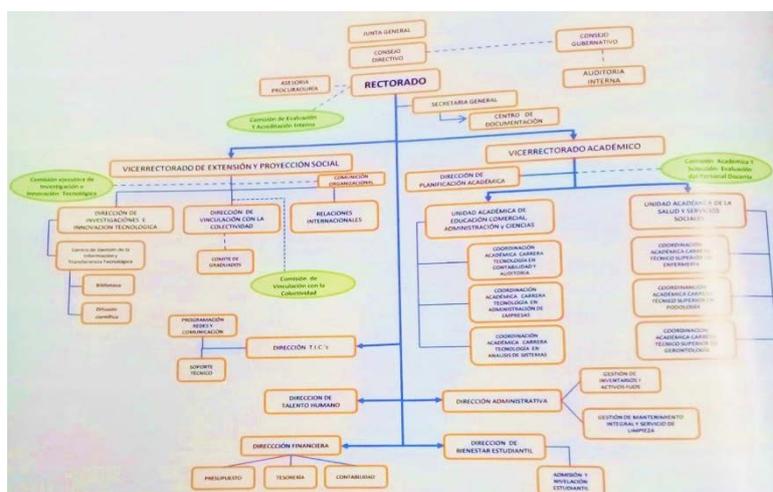


Figura 2 Organigrama ITB
Fuente: Rendición de cuenta año 2016

Según Fernández (2004) la organización del manual para cada uno de los perfiles y descripciones, está conformado por los siguientes apartados:

- Nombre del cargo Naturaleza de la función
- Objetivo del cargo Ubicación en la estructura organizacional
- Cargo del cual depende Productos o servicios que resultan del cargo
- Clientes internos
- Clientes externos
- Requisitos del cargo (académicos y de experiencia)
- Requerimientos de capacitación y conocimientos específicos condiciones de la organización
- Supervisión recibida Supervisión ejercida
- Responsabilidades (por funciones, relaciones de trabajo, equipo, materiales y valores).
- Condiciones de trabajo y ambientales
- Esfuerzo físico y mental
- Riesgo de adquirir enfermedades
- Riesgo de sufrir accidentes
- Desplazamiento Consecuencias del error
- Características personales deseables.

Para Fernández (2004) la estructura de un manual de funciones

- 1.- Portada
- 2.- Presentación
- 3.- Índice
- 4.- Antecedentes
- 5.- Normas de la empresa
- 6.- Objetivos de la empresa
- 7.- Organigrama
- 8.- Descripción de puestos por áreas

FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Constitución Política del Ecuador

Artículo 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Artículo 276.- El régimen de desarrollo tendrá los siguientes objetivos:

1. Mejorar la calidad y esperanza de vida, y aumentar las capacidades y potencialidades de la población en el marco de los principios y derechos que establece la Constitución.
2. Construir un sistema económico, justo, democrático, productivo, solidario y sostenible basado en la distribución igualitaria de los beneficios del desarrollo, de los medios de producción y en la generación de trabajo digno y estable.
3. Fomentar la participación y el control social, con reconocimiento de las diversas identidades y promoción de su representación equitativa, en todas las fases de la gestión del poder público.
4. Recuperar y conservar la naturaleza y mantener un ambiente sano y sustentable que garantice a las personas y colectividades el acceso equitativo, permanente y de calidad al agua, aire y suelo, y a los beneficios de los recursos del subsuelo y del patrimonio natural.
5. Garantizar la soberanía nacional, promover la integración latinoamericana e impulsar una inserción estratégica en el contexto internacional, que contribuya a la paz y a un sistema democrático y equitativo mundial.
6. Promover un ordenamiento territorial equilibrado y equitativo que integre y articule las actividades socioculturales, administrativas, económicas y de gestión, y que coadyuve a la unidad del Estado.

7. Proteger y promover la diversidad cultural y respetar sus espacios de reproducción e intercambio; recuperar, preservar y acrecentar la memoria social y el patrimonio cultural.

Artículo 329.- Las jóvenes y los jóvenes tendrán el derecho de ser sujetos activos en la producción, así como en las labores de auto sustento, cuidado familiar e iniciativas comunitarias. Se impulsarán condiciones y oportunidades con este fin. Para el cumplimiento del derecho al trabajo de las comunidades, pueblos y nacionalidades, el Estado adoptará medidas específicas a fin de eliminar discriminaciones que los afecten, reconocerá y apoyará sus formas de organización del trabajo, y garantizará el acceso al empleo en igualdad de condiciones. Se reconocerá y protegerá el trabajo autónomo y por cuenta propia realizado en espacios públicos, permitidos por la ley y otras regulaciones. Se prohíbe toda forma de confiscación de sus productos, materiales o herramientas de trabajo. Los procesos de selección, contratación y promoción laboral se basarán en requisitos de habilidades, destrezas, formación, méritos y capacidades. Se prohíbe el uso de criterios e instrumentos discriminatorios que afecten la privacidad, la dignidad e integridad de las personas. El Estado impulsará la formación y capacitación para mejorar el acceso y calidad del empleo y las iniciativas de trabajo autónomo. El Estado velará por el respeto a los derechos laborales de las trabajadoras y trabajadores ecuatorianos en el exterior, y promoverá convenios y acuerdos con otros países para la regularización de tales trabajadores.

Artículo 333.- Se reconoce como labor productiva el trabajo no remunerado de auto sustento y cuidado humano que se realiza en los hogares. El Estado promoverá un régimen laboral que funcione en armonía con las necesidades del cuidado humano, que facilite servicios, infraestructura y horarios de trabajo adecuados; de manera especial, proveerá servicios de cuidado infantil, de atención a las personas con

discapacidad y otros necesarios para que las personas trabajadoras puedan desempeñar sus actividades laborales; e impulsará la corresponsabilidad y reciprocidad de hombres y mujeres en el trabajo doméstico y en las obligaciones familiares. La protección de la seguridad social se extenderá de manera progresiva a las personas que tengan a su cargo el trabajo familiar no remunerado en el hogar, conforme a las condiciones generales del sistema y la ley.

Plan nacional para el Buen Vivir

Objetivo 9: Garantizar el trabajo digno en todas sus formas

Los principios y orientaciones para el Socialismo del Buen Vivir reconocen que la supremacía del trabajo humano sobre el capital es incuestionable. De esta manera, se establece que el trabajo no puede ser concebido como un factor más de producción, sino como un elemento mismo del Buen Vivir y como base para el despliegue de los talentos de las personas. En prospectiva, el trabajo debe apuntar a la realización personal y a la felicidad, además de reconocerse como un mecanismo de integración social y de articulación entre la esfera social y la económica.

La Constitución establece de manera explícita que el régimen de desarrollo debe basarse en la generación de trabajo digno y estable, el mismo que debe desarrollarse en función del ejercicio de los derechos de los trabajadores (art. 276). Lo anterior exige que los esfuerzos de política pública, además de impulsar las actividades económicas que generen trabajo, garanticen remuneraciones justas, ambientes de trabajo saludables, estabilidad laboral y la total falta de discriminación. Una sociedad que busque la justicia y la dignidad como principios fundamentales no solamente debe ser evaluada por la cantidad de trabajo que genera, sino también por el grado de cumplimiento de las garantías que se establezcan y las condiciones y cualidades en las que se efectúe.

Asimismo, debe garantizar un principio de igualdad en las oportunidades al trabajo y debe buscar erradicar de la manera más enfática cualquier figura que precarice la condición laboral y la dignidad humana.

Para alcanzar este objetivo, debemos generar trabajos en condiciones dignas, buscar el pleno empleo priorizando a grupos históricamente excluidos, reducir el trabajo informal y garantizar el cumplimiento de los derechos laborales. Hay que establecer la sostenibilidad de las actividades de autoconsumo y auto sustento, así como de las actividades de cuidado humano, con enfoque de derechos y de género. El fortalecimiento de los esquemas de formación ocupacional y capacitación necesita articularse a las necesidades del sistema de trabajo y a la productividad laboral

Dentro de la Constitución de la República del Ecuador

En el Título II, de los “DERECHOS”, Capítulo Segundo “Derechos del buen vivir”, Sección Quinta “Educación”

- El artículo 26 que declara a la educación como un derechos de las personas y un área prioritaria de la política pública y de la inversión estatal
- El artículo 27 que aclara a la educación centrada en el ser humano y en tanto como eje estratégico para el desarrollo nacional
- El artículo 28 aclara que al responder a un interés público la educación será universal y laica en todos sus niveles y gratuitas hasta el tercer nivel de educación superior inclusive

Sus políticas

- Impulsar actividades económicas que permitan generar y conservar trabajos dignos, y contribuir a la consecución del pleno empleo priorizando a los grupos históricamente excluidos.

- Promover el trabajo juvenil en condiciones dignas y emancipadoras que potencie sus capacidades y conocimientos.

Sus metas

- Alcanzar el 55,0% de la PEA con ocupación plena.
- Disminuir el subempleo de la PEA al 40,0%.
- Reducir el desempleo juvenil en 15,0%. 9.4 Reducir la informalidad laboral al 42,0%. 9.5 Erradicar el trabajo infantil de 5 a 14 años.
- Alcanzar el 21,0% de trabajadores capacitados.
- Aumentar la PEA afiliada a la seguridad social contributiva al 60,0%, y a nivel rural al 50,0%.

Aumentar en 10 puntos el porcentaje de hogares que cubren la canasta básica

Ley Orgánica De Educación Superior, Loes

Art. 4.- Derecho a la Educación Superior.- El derecho a la educación superior consiste en el ejercicio efectivo de la igualdad de oportunidades, en función de los méritos respectivos, a fin de acceder a una formación académica y profesional con producción de conocimiento pertinente y de excelencia.

Art. 14.- Son instituciones del Sistema de Educación Superior:

- a) Las universidades, escuelas politécnicas públicas y particulares, debidamente evaluadas y acreditadas, conforme la presente Ley; y,
- b) Los institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores, tanto públicos como particulares, debidamente evaluados y acreditados, conforme la presente Ley.

VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

Variable Independiente: Perfiles y Funciones

Perfiles.- La una persona, un aspecto que suele ser ampliamente estudiado y tenido en cuenta por las organizaciones y empresas a la hora de elegir el staff que integrará las mismas (Florencia, 2009)

Funciones.- Es un conjunto de tareas, actividades y operaciones que ejercen de manera sistemática en objetivos y de resultados concretos, el objetivos es ayudar a los dirigentes a ser muy efectivos , teniendo un entendimiento muy claro en su propio trabajo y en sus diferentes colaboradores (Porto, 2008)

Variable Dependiente: Óptimo funcionamiento

Óptimo funcionamiento de la organización, realizando en plazo las inversiones que se habían previsto, todo ello con el objetivo de continuar con nuestra actividad de manera firme, estable y con visión de futuro (Porto, 2008)

DEFINICIONES CONCEPTUALES

Ambiente de trabajo.- Es el conjunto de condiciones que rodean a la persona que trabaja y que directa o indirectamente, influyen a la salud y vida del trabajador (Pérez, 2010)

Análisis.- Acción de dividir una cosa o problema en tantas partes como sea posible, para reconocer la naturaleza de las partes, las relaciones entre áreas y obtener conclusiones objetivas del todo (Gardey, 2008)

Cargo.- Es la denominación que exige el empleo de una persona que con un mínimo de calificaciones acorde con el tipo de función puede ejercer de manera competente las atribuciones que su ejercicio lo confiere (Pérez, 2010)

Control.- Función administrativa que consiste en medir y corregir el desempeño individual organizacional para asegurar que los acontecimientos se adecuen a los planes implica medir el desempeño con metas y planes: mostrar donde existen desviaciones de los estándares y ayudar a corregirlas (Torres, 2001)

Controlar.- Acto de medir y registrar los resultados alcanzados por un agente del sistema organizacional en un tiempo y espacio determinado (Pérez, 2010)

Coordinar.- Acto de intercambiar información entre las partes de un todo. Opera vertical y horizontalmente para asegurar el rumbo armónico y sincronizado de todos los elementos que participa en el trabajo (Pérez, 2010)

Departamentalización.- Fases del análisis administrativo que se ocupa de analizar y dividir el trabajo como un todo, estableciendo los niveles de especialización y complejidad de todas las partes o componentes del trabajo y dando figura al organigrama (Nunes, 2016)

Desarrollo Organizacional.- Acción de mantenimiento y actualización permanente de los cambios aplicados a una organización y respecto a su medio ambiente (Chiavenato, 2006)

Diagnóstico.- Identificación y explicación de las variables directas e indirectas inmersas en un problema, mas sus antecedentes, medición y los efectos que se producen en si medio ambiente (Wendell, 1974)

Dirigir.- Acto de conducir y motivar grupos humanos hacia el logro de objetivos y resultados, con determinados recursos (Pérez, 2010)

Efectividad.- Es la congruencia entre lo planificado y los logros obtenidos, sin cuestionar si dichos objetivos son o no adecuados (Nunes, 2016)

Eficacia.- Indicador de mayor logro de objetivos o metas por unidad de tiempo, respecto a lo planeado (Wendell, 1974)

Eficiencia.- Indicador del logro de un resultado al menor costo y con la menor cantidad de recursos por unidad de tiempo (Pérez, 2010)

Estrategia.- Es un proceso regulable, es el conjunto de las reglas que aseguran al una decisión óptima en cada momento por la cual abarca los objetivos , metas , los fines , política y la programación de acciones de un todo organizacional o individual (Castillo, 2014)

Evaluar.- Es un acto de comparar y enjuiciar la mayoría de resultados alcanzados al momento, con estos resultados esperados en ese mismo instante, también es buscar las causas y efectos de sus comportamiento, entenderíamos las medidas correctivas oportunas (Pérez, 2010)

Función.- Mandato formal permanente o impersonal de una organización de un puesto de trabajo (Peña, 2011)

Manual.- Documento que contiene una información válida y clasificada sobre una determinada materia de la organización (Kellog, 1978)

Funciones.- Es un conjunto de tareas, actividades y operaciones que ejercen de manera sistemática en objetivos y de resultados concretos, el objetivos es ayudar a los dirigentes a ser muy efectivos , teniendo un entendimiento muy claro en su propio trabajo y en sus diferentes colaboradores (Porto, 2008)

Meta.- Es la cuantificación de objetivos específicos esto indica una cantidad y unidad de medida a los resultados deseado y con el tiempo y lugar para poder lograrlo (Porto, 2008)

Método.- Sucesión lógica de pasos o etapas que nos conducen a lograr un objetivo predeterminado (Delgado, 1991)

Organizar.- Es acto de acopiar e integrar dinámica y racionalmente los recursos de una organización o plan para poder alcanzar resultados y niveles jerárquicos (Ferrell, 2004)

Planificación.- Es un procesos racional de prever, organizar y utilizar los recursos escasos para lograr objetivos (Cortes, 1998)

Planificación administrativa.- Es un procesos racional de previsión , diseño y asignación óptima de recursos de las organizaciones para que alcance resultados en un tiempo y espacio dados (Cortes, 1998)

Supervisar.- Acto de vigilar que los hechos de un trabajo esto sucede si está conforme a las normas preestablecidas con el tiempo y lugar determinado (Estrada, 2016)

Trabajo.- Acción humana, individual y colectiva a lo que conducen a la obtención de un producto y la prestación de un servicio a un tiempo y espacio determinando con el apoyo de otros recursos (Cortes, 1998)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

El Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología ha trabajado en el fortalecimiento de los indicadores del modelo de evaluación socializado por los órganos de control para la acreditación institucional y, en tal sentido, se han alcanzado un conjunto de logros que demuestran la efectividad de la gestión desarrollada.

El Sistema de Educación Superior en el Ecuador se encuentra en un proceso de fortalecimiento de posiciones y principios que tiene como objetivo garantizar la generación, asimilación y transferencia de conocimientos con intencionalidad social concreta y en función del desarrollo y la mejora para el Buen Vivir de los Ecuatorianos.

En el año 2013 se han llevado a cabo importantes inversiones en materia de adecuaciones físicas y tecnológicas a la infraestructura, al servicio de estudiantes y docentes. La inversión más significativa que se ha realizado lo constituye, sin duda alguna, el cambio de paradigmas en la formación del claustro docente del ITB. Durante el año, 26 de nuestros profesores iniciaron el proceso de formación como doctores (PhD), en universidades extranjeras con el y financiamiento del ITB.

MISIÓN

Somos una Institución de Educación Superior acreditada, inclusiva, reconocida por su liderazgo, comprometida con la calidad académica y la excelencia en la formación de profesionales técnicos y tecnólogos críticos, innovadores y responsables con el desarrollo del entorno, el progreso económico y el bienestar social del Ecuador.

VISIÓN

Ser una institución caracterizada por su autonomía de pensamiento y de desarrollo interno como elementos distintivos de su posicionamiento dentro del Sistema de Educación Superior del Ecuador que:

- Sea reconocida como un aliado estratégico de instituciones educativas, empresas y otros actores sociales para avanzar conjuntamente en los procesos de formación, investigación, innovación y vinculación con la sociedad.
- Implemente políticas de atracción y formación para consolidar su claustro académico y su equipo de trabajo.
- Promueva actuaciones en términos de accesibilidad, igualdad de oportunidades, políticas de acción afirmativa, sostenibilidad y cooperación internacional para el desarrollo.

Sus Principios

Cogobierno

Igualdad de Oportunidad

Calidad

Pertenencia

Integralidad

Valores

Responsabilidad Social

Liderazgo

Compromiso Social

Respeto a la Persona

ORGÁNICO FUNCIONAL

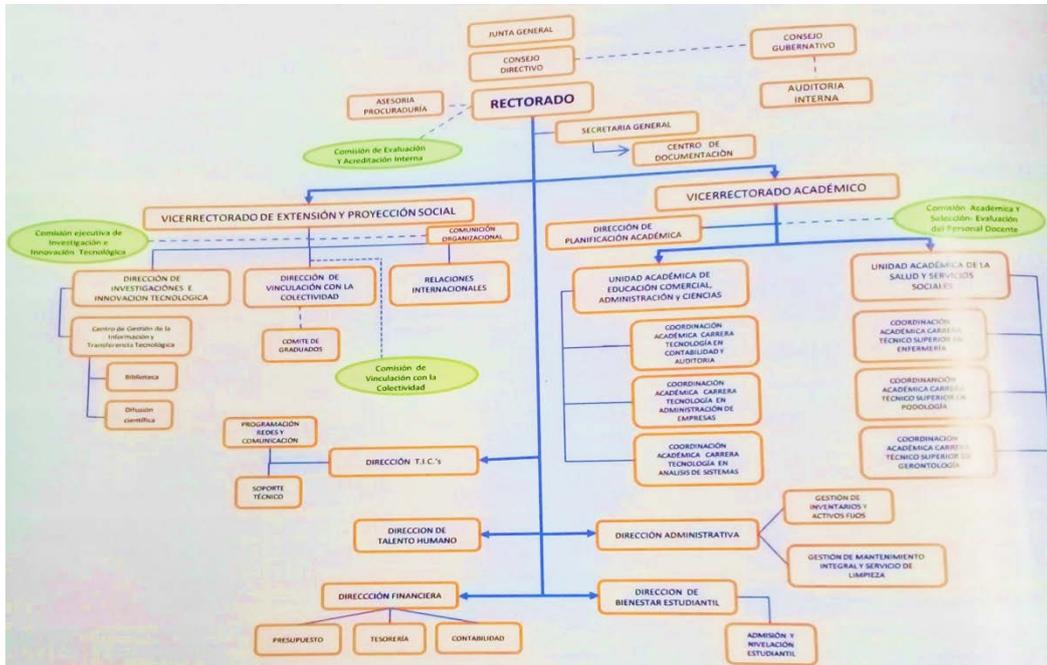


Figura 3 Organigrama
Fuente: Documentación del ITB

Marco legal del proceso de dirección en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnologías

El Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología nace como una respuesta a la necesidad de cambiar y revalorizar la enseñanza tecnológica y politécnica en el país con la intención de aportar al desarrollo tecnológico a la asimilación de la tecnología a la innovación de procesos y servicios y a la formación de técnicos y tecnólogos críticos, reflexivos, competentes en su área del conocimientos, éticos y solidarios capaces de desempeñarse con eficiencia en el saber hacer de la profesión y responsables con la mejora de la calidad de vida de los ecuatorianos.

Por tal motivo el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, como institución del Sistema de Educación Superior se rige por la Constitución de la República del Ecuador y la Ley Orgánica de Educación

Superior su Reglamento las normativas reglamentos y regulaciones emitidas por el CES, la SENECYT y el

CEAACES como órganos de control y otros cuerpos legales y reglamentarios establecidos al efecto.

Principios tenidos en cuenta

El Plan Estratégico de Desarrollo Institucional 2016-2020 del ITB su sustenta en un grupo de principios que cohesionada mente lo definen, determinan y encausan. En la figura a continuación se muestran gráficamente la relación de principios que se han tenido como sustento y en los párrafos siguientes se explica detalladamente cada uno de ellos. Es necesario destacar que tales definiciones se corresponden, de una parte con lo que establece la literatura especializada y de otra con las apreciaciones institucionales consensuadas sobre el significado y la incidencia que en el Plan de Desarrollo ellos han tenido.

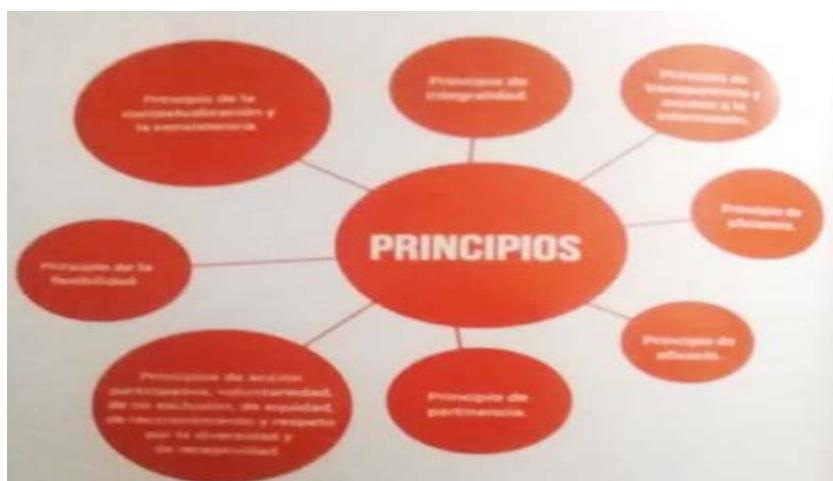


Figura 4 Principios
Fuente: Documentación del ITB

Tecnología en Administración de Empresas

Directora Administrativa



Ing. Luz Tolozano Benites.

Tecnóloga en Contabilidad y Auditoría, título obtenido en el Instituto Tecnológico Bolivariano de Tecnología. Ingeniera en Contaduría Pública y Auditoría, título obtenido en la Universidad Estatal de Milagro Facultad de Ciencias

Administrativas.

En la actualidad se desempeña como Directora Administrativa del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

Nuestra Visión

Ser una carrera tecnológica acreditada con bases científicas – tecnológicas, que forman profesionales emprendedores, investigadores, innovadores que contribuyen al progreso de las instituciones públicas y privadas, optimizando el talento humanos, financieros y materiales, en un ámbito local, regional y nacional.

Nuestra Misión

Formar Tecnólogos en Administración de Empresas, con sólidos conocimientos tecnológicos-científicos, con altos valores éticos, competitivos, de espíritu emprendedor capaces de identificar la problemática de la gestión administrativa y proponer soluciones integrales a las empresas.

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Cuantitativo.- Consiste en el contraste de teorías ya existentes a partir de una serie de hipótesis surgidas de la misma, siendo necesario obtener una muestra, ya sea en forma aleatoria o discriminada, pero representativa de una población o fenómeno objeto de estudio. (Tamayo, 2007)

Cualitativo.- Estudia la realidad en su contexto natural y cómo sucede, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas, se utilizan una variedad de instrumentos para recoger información como las entrevistas, imágenes, observaciones, historias de vida, en los que se describen las rutinas y las situaciones problemáticas, así como los significados en la vida de los participantes. (Blasco y Pérez 2007)

Investigación descriptiva: Esta consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos que se refiere (Arias 2012)

Investigación explicativa: Se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto. En este sentido, los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas mediante la prueba de hipótesis sus resultados y conclusiones constituyen el nivel más profundo de conocimientos (Arias 2012)

Investigación Correlacionar: Es un tipo de estudio que tiene como propósito evaluar la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables (en un contexto en particular), los estudios cuantitativos correlacionales miden el grado de relación entre esas dos o más variables (cuantifican relaciones). Es decir miden cada variable presuntamente relacionada y después también miden y analizan la correlación (Hernández, 2003)

POBLACIÓN Y MUESTRA

Población

Según Tamayo (2012) señala que la población es la totalidad de un fenómeno de estudio que incluye la totalidad de unidades de análisis que se integran en el departamento y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto de entidades que participan en determinada característica y se denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación.

Analizando los recursos anteriormente tomando los diseño metodológico es una de las base para planificar todas las actividades que demanda el proyecto de investigación, uno de sus elementos importante y fundamentales es la población y muestra estos especifican quien va estudiar la población y en qué cantidad muestra. Esto es importante en la investigación porque nos da a conocer cuál es la población y si de esta se ha tomado una muestra. (Tamayo, 2012)

Se establece como población todo el personal del Departamento de Dirección Administrativa en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano donde se extraerá la información requerida para esta investigación. Arias (1999), señala que la población es el conjunto de elementos con características comunes que son objetos de análisis y para los cuales serán válidas las conclusiones de la investigación.

A medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado, donde se desarrollará la investigación en la Dirección Administrativa

Se desarrollara una tabla de la siguiente manera:

Cuadro 1**Población**

Ítem	Informantes	Población
1	Autoridades	1
2	Chofer tramitador	1
3	Asistentes administrativos	3
4	Asistentes auxiliares	2
	TOTAL	7

Fuente: Datos de la investigación
Elaborado por: Johanna Yagual Salazar

Muestra

Para Balestrini (1997) la muestra es obtenida con el fin de investigar, a partir del conocimiento de sus características particulares, y las propiedades de una población.

Para Hurtado (1998), consiste: en las poblaciones pequeñas o finitas no se selecciona muestra alguna para no afectar la validez de los resultados.

Para esta investigación no se aplica la muestra en virtud de que la población es finita.

Cuadro 2**Muestra**

Ítem	Estrato	Muestra
1	Autoridades	1
2	Chofer tramitador	1
3	Asistentes administrativo	2
4	Asistentes auxiliares	2
	TOTAL	7

Fuente: Datos de la investigación
Elaborado por: Johanna Yagual Salazar

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Cuadro 3 Técnicas de investigación

Técnicas	Instrumentos
Observación	Guía de observación
Encuesta	Cuestionario
Entrevista	Cuestionario

Observación.- Es la técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho, caso o actividad, tomar información y registrarla para su posterior análisis, es la técnica más antigua que se utiliza en evaluación psicología. (Villalba, 2009)

Encuesta.- En esta técnica se trata de obtener datos o información de varias personas en la cual sus opiniones tienen mucha importancia para el investigador, a diferencia de la entrevista que se utiliza un gran y cómodo listado de preguntas escritas a fin de que las contesten por escrito. (Villalba, 2009)

Entrevista.- Es la técnica que recopila información de las personas, ha sido usada y sigue utilizándose para múltiples propósitos, algunos actores por no decir todos la utilizan para conocer factores que están en la duda o llegar a corroboraciones. (Villalba, 2009)

Cuestionario.- El cuestionario es el instrumento técnico que se lo define como un conjunto de interrogantes referentes a un tema a investigarse esto también se señala que el cuestionario es la técnica de apoyo en las entrevistas, las encuestas y los test. Un cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos del proyecto de investigación, se trata de un plan para recabar información de la unidad de análisis objeto de estudio y el centro del problema de la investigación (Villalba, 2009)

Análisis

Para concluir en nuestra investigación escogimos la encuesta con el objetivo de llegar a tener un informe, en primer lugar, es recoger información referida a llegar un resultados alcanzados para el Departamento Administrativo, y en segundo lugar, recabar información sobre la anomalía q hay en ese departamento y así poder medir su grado de satisfacción en funciones de los objetivos previstos, así como poner de manifiesto las dificultades e incidencias surgidas en la realización de esta experiencia.

PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

Los procedimientos de la investigación se determinan con la finalidad de cumplir con el objetivo específico: Elaborar un manual de procedimientos en el Departamento de Dirección Administrativa para su óptimo funcionamiento en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

- 1.- Elaborar el cuestionario de la encuesta.
- 2.- Aplicación y tabulación sobre la encuesta según su información.
- 4.- Establecer los lineamientos para elaborar un manual de perfiles y funciones.
- 5.- Determinar la estructura del manual de perfiles y funciones del ITB

CAPÍTULO IV

ANALISIS E INYTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

4.1 ANALISIS DE LA SITUACION ACTUAL

Aplicación y tabulación sobre la encuesta según su información

1-. ¿Cuál es su cargo?

Cuadro 4 Cargos y jerarquías

ALTERNATIVAS	INDICADORES	PORCENTAJES
Directora	1	14%
Asistentes administrativo	3	43%
Asistentes auxiliares	2	29%
Chofer tramitador	1	14%
Total	7	100%

Elaborado por: Johanna Mercedes Yagual Salazar

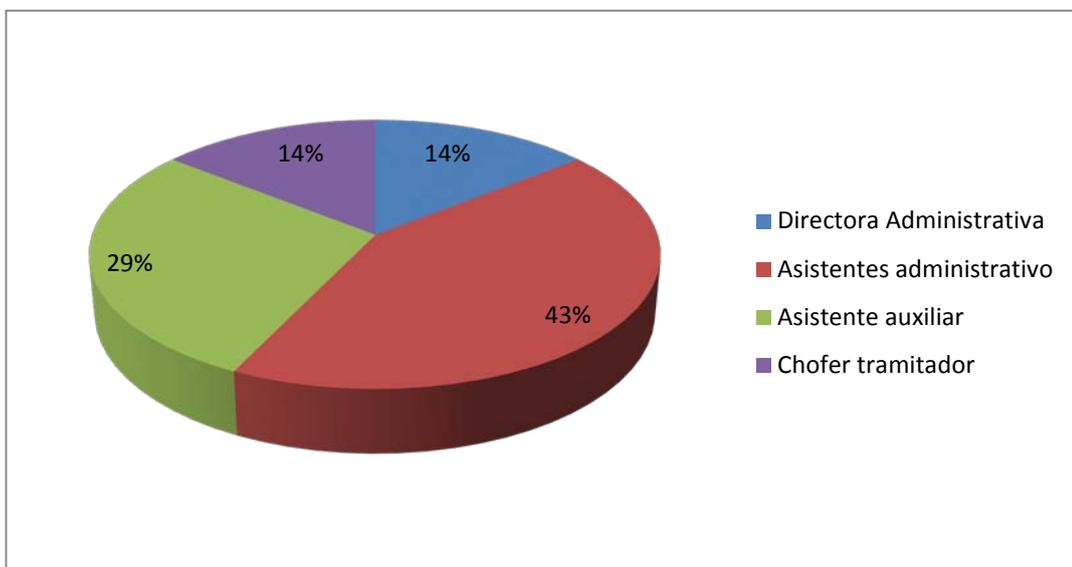


Figura 5 Cargos y jerarquías

Elaborado por: Johanna Mercedes Yagual Salazar

Interpretación:

Se denota que el Departamento Administrativo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología está estructurado de la manera siguiente:

Una directora, tres asistentes administrativos, dos asistentes auxiliares, y un chofer tramitador y además de estar establecidas los cargos y las jerarquías.

2.- ¿Cuál es su tiempo de trabajo?

Cuadro 5 Tiempo de trabajo

ALTERNATIVAS	INDICADORES	PORCENTAJES
1 – 5 años	2	29%
6 – 10 años	1	14%
11 – 15 años	3	43%
15 – 20 años	1	14%
Total	7	100%

Elaborado por: Johanna Mercedes Yagual Salazar

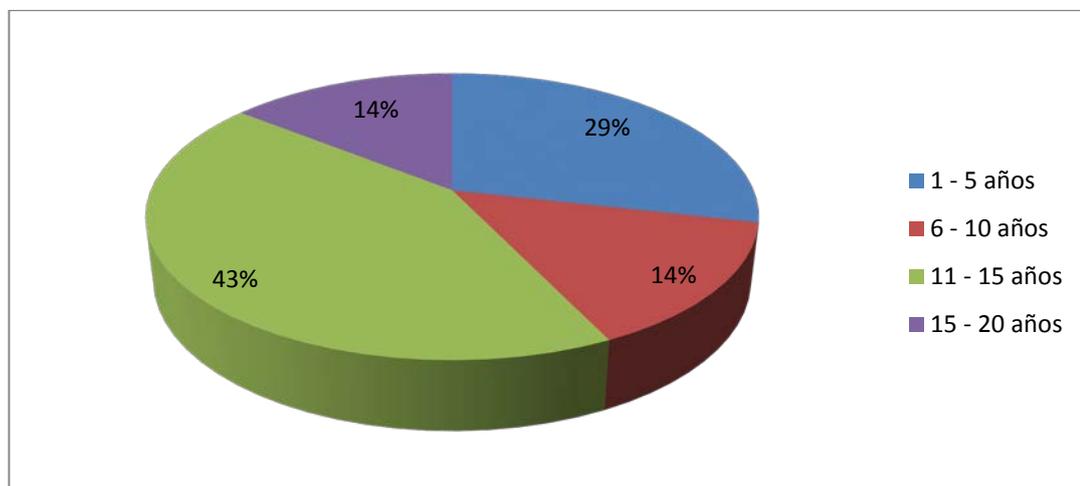


Figura 6 Tiempo de trabajo

Elaborado por: Johanna Mercedes Yagual Salazar

Interpretación:

Según la respuesta de esta pregunta dejan ver que las personas que llevan trabajando en este departamento tienen muchos años trabajando;

aunque aún no tienen definidas sus funciones, si tienen una idea clara cuál es el trabajo y lo que hay hacer es direccionarlo.

3.- Conoce usted con detalle cuáles son sus funciones

Cuadro 6 **Funciones del personal**

ALTERNATIVAS	INDICADORES	PORCENTAJES
Poco	5	71%
Mucho	2	29%
Nada	0	0%
TOTAL	7	100%

Elaborado por: Johanna Mercedes Yagual Salazar

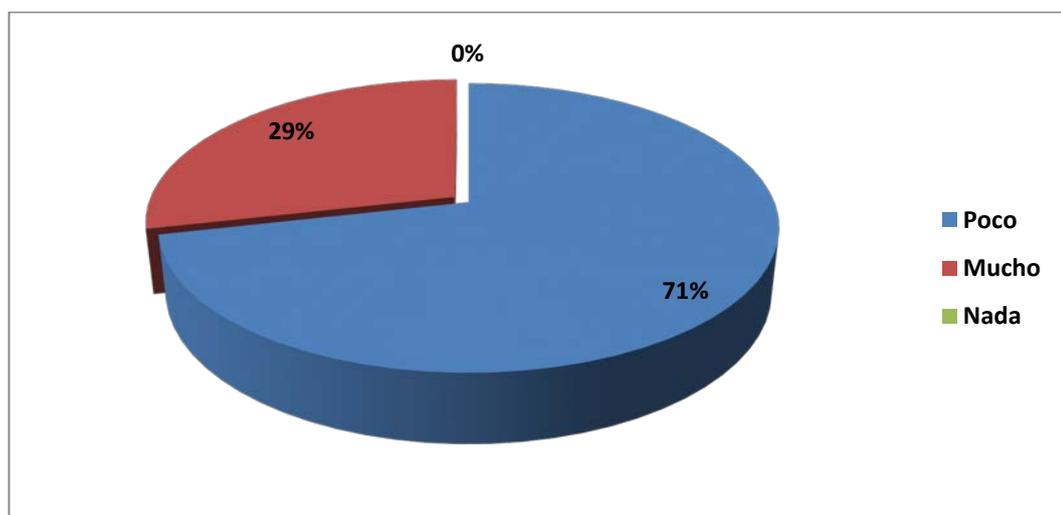


Figura 7 Funciones del personal
Elaborado por: Johanna Mercedes Yagual Salazar

Interpretación:

Bueno unido a la pregunta anterior se pueden ver que a pesar de trabajar tanto tiempo aun en ese departamento no están bien detalladas las funciones.

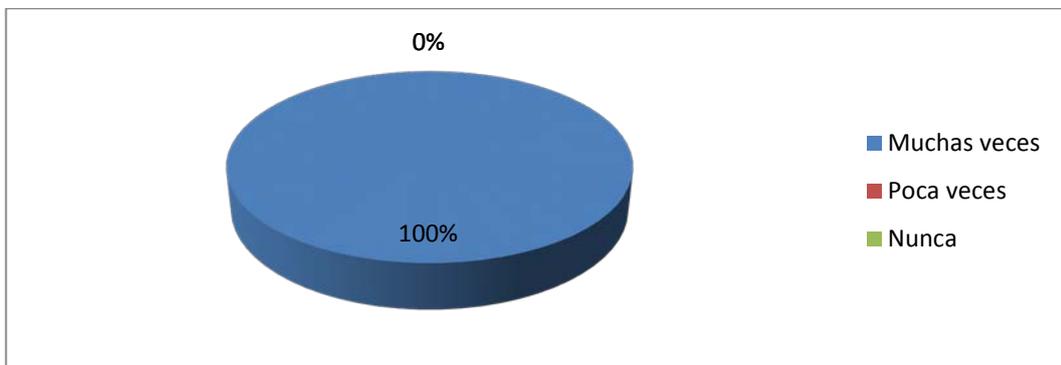


Figura 9 Actividades de cargo
Elaborado por: Johanna Mercedes Yagual Salazar

Interpretación:

El personal que trabaja en el Departamento Administrativo son personas que estas muy identificadas con la institución pero tienen un inconveniente como no están establecidos sus funciones muchas veces se duplica las funciones.

6.- Le han correspondido tareas de otros trabajadores (sobrecarga laboral) llevándolo al incumplimiento de sus funciones.

Cuadro 9 Sobrecarga laboral

ALTERNATIVAS	INDICADORES	PORCENTAJES
Siempre	0	0%
A veces	7	100%
Nunca	0	0%
Total	7	100%

Elaborado por: Johanna Mercedes Yagual Salazar

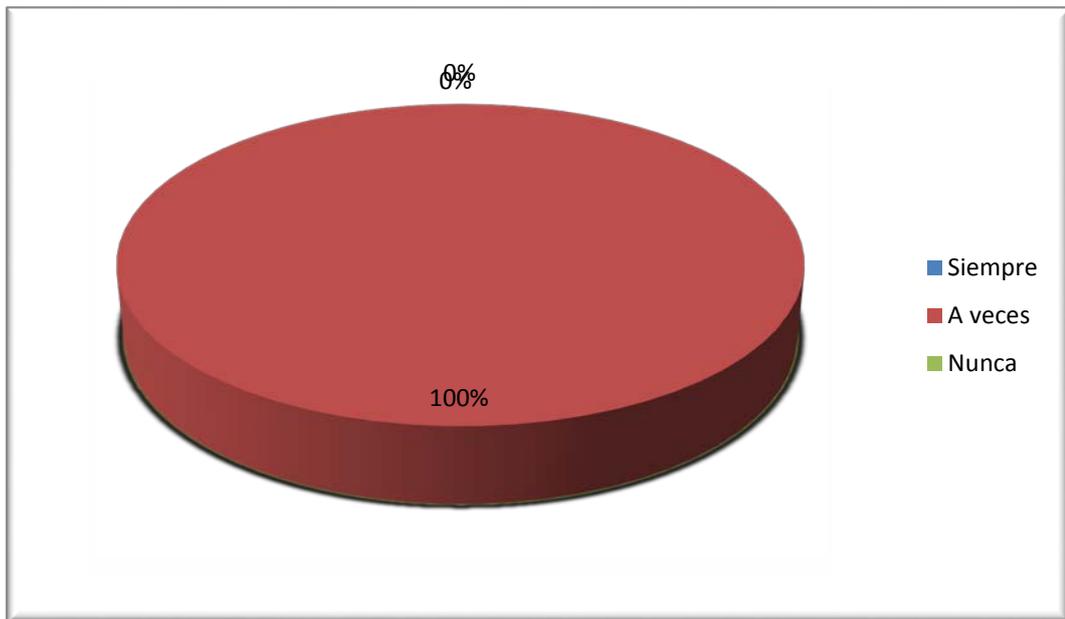


Figura 10 Sobrecarga laboral
Elaborado por: Johanna Mercedes Yagual Salazar

Interpretación:

En el Departamento Administrativo el personal si le han correspondido diferentes tareas por lo que tienen el inconveniente llevar la sobrecarga laboral y esto hace a que tengamos establecidos sus funciones muchas veces se duplica las funciones.

7.- Cree usted necesario el diseño de un manual de funciones

Cuadro 10 Manual de funciones

ALTERNATIVAS	INDICADORES	PORCENTAJES
Si	7	100%
No	0	0%
Total	7	100%

Elaborado por: Johanna Mercedes Yagual Salazar

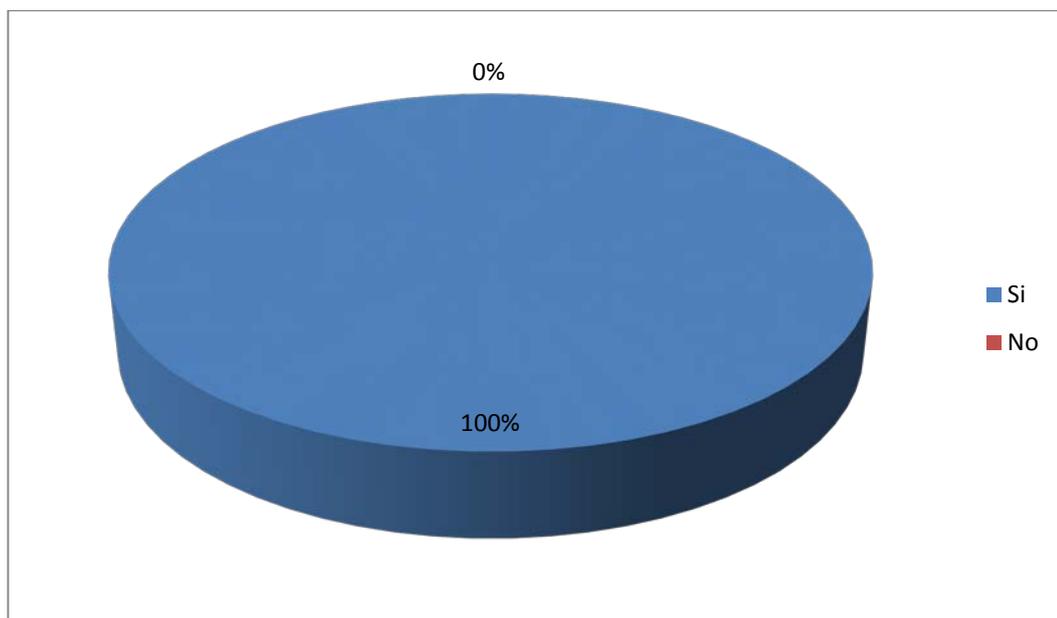


Figura 11 Manual de funciones
Elaborado por: Johanna Mercedes Yagual Salazar

Interpretación:

Bueno la autora de esta investigación hace esta pregunta con la finalidad de fundamentar de lo que le hace falta a este departamento donde su personal tienen mucho tiempo trabajando aquí se conocen muy bien y están comprometida con su trabajo, pero ellos necesitan un manual de funciones que permita a ellos tener un buen desempeño mejor.

Análisis de los resultados de la aplicación de la encuesta

Por medio de las observaciones y encuesta realizadas al personal que interviene directamente en las actividades de administración se pudo determinar que la base informativa que proporciona el Departamento Administrativo, esto nos permitió ver la anomalía y lo eficientemente que tiene el personal del departamento.

La realización de este estudio nos permitió dar soluciones para mejorar labores desempeñadas en el Departamento Administrativo del Instituto Superior

Tecnológico Bolivariano de Tecnología, donde la detección de ciertas fallas como: falta de organización de los documentos digitales, retrasos, desconocimiento de funciones y pérdidas de tiempo, condujeron, principalmente, a la elaboración de un manual de procedimientos para evidenciar la organización de la documentación y el diseño de formatos para estandarizar sus procesos administrativos, la situación actual del área y los procedimientos mediante observaciones directas, para que el personal del Departamento Administrativo se oriente de manera precisa y controlada todas las actividades que realicen hacia la obtención de las metas de toda la organización, garantizando por su parte, es incrementar en la operatividad y eficiencia de la misma.

3.-Establecer los lineamientos para elaborar un manual de perfiles y funciones.

Para (Kendall, 1987) los manuales de funciones se rigen por una serie de lineamientos, entre los cuales tenemos:

- Redacción: Es la forma o explicación de todas las funciones a mostrar en el manual.
- Diagramación: Es la estructura de cómo se va a mostrar el manual, en ella se organizan un espacio todos aquellos contenidos escritos, visuales etc.
- Prueba Piloto: Una vez realizado el manual esta se debe verificar si ha sido correctamente elaborado y si es claro para los miembros de la organización. Es decir la prueba piloto no es más que la puesta en práctica del manual en un área particular.
- Distribución: Conviene aclarar que el manual no debe ser distribuido a todos los miembros del organismo. En particular es

suficiente con que el personal subalterno reciba las instrucciones relacionadas con los procedimientos en los que participa. Solo los directivos los ejecutivos y los jefes de departamento pueden recibir las ediciones completas.

- Instrucción: Esta representa las acciones para ejecutar las instrucciones de funciones.
- Seguimiento: Es una evaluación continua de la aplicación del manual esta sirve para verificar la eficacia del mismo.
- Impresión: Es la reproducción impresa del manual.
- Encuadernación: El objetivo es lograr que el manual siga estas 3 ventajas:
 - La conservación
 - El fácil manejo
 - La presentación artística.

4.- Determinar la estructura del manual de perfiles y funciones del ITB

Para Fernández (2004) la estructura de los manuales es:

- 1.- Portada
- 2.- Presentación
- 3.- Índice
- 4.- Antecedentes
- 5.- Normas de la empresa
- 6.- Objetivos de la empresa
- 7.- Organigrama
- 8.- Descripción de puestos por área



Instituto Superior
**Tecnológico
Bolivariano**
de Tecnología

**Manual De Perfiles Y
Funciones del
Departamento De
Dirección
Administrativa del
Instituto Superior
Tecnológico
Bolivariano de
Tecnología.**

2017

2017

Este instrumento nos facilita la ubicación y orientación del personal además de que nos permite establecer claras delimitaciones en las funciones y responsabilidades de cada cargo.

Guayaquil – Ecuador

2.- Presentación

El Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología ha trabajado en el fortalecimiento de los indicadores del modelo de evaluación socializado por los órganos de control para la acreditación institucional y, en tal sentido, se han alcanzado un conjunto de logros que demuestran la efectividad de la gestión desarrollada.

Las Instituciones de Educación Superior (IES) ecuatorianas tienen como misión la formación integral del ser humano, mediante la búsqueda de la verdad, el desarrollo de la cultura universal y ancestral, de la ciencia y la tecnología mediante la docencia, la investigación y la vinculación con la sociedad, procesos sustantivos que como modelo de gestión garantizan la consolidación de los objetivos y estrategias del Plan Nacional de desarrollo para el buen vivir

El Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología se ha convertido en un gran generador del intelecto en cuanto producimos nuevos saberes, ideas, información, teorías, comprobación de relaciones causales, comprensión de fenómenos, nuevas técnicas y métodos.

En nuestros escenarios docentes se mezclan y forjan las influencias de un medio contemporáneo donde se transmiten contenidos cognitivos y valorativos de una generación a la siguiente.

Para satisfacer no solo las necesidades de formación, se realizó un estudio socio-económico que determinó que el 67.5% de los estudiantes corresponde al estrato social medio típico y medio bajo, implementando el ITB un grupo de acciones para mejorar la calidad de vida a través de; incremento de la cobertura de becas, ayudas financieras, creación del Centro de Desarrollo Infantil “Sueños Bolivariano”, consultorios que brindan atención médica gratuita en diferentes especialidades.

Índice

¿Quiénes somos?

Misión

Visión

Antecedentes

Normas del instituto

Objetivos del instituto

Organigrama

¿Quiénes somos?

El Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología es reconocido como líder entre los Institutos Superiores Técnicos y Tecnológicos (ISTT) al lograr, en el proceso de evaluación para la acreditación institucional, un 97% de desempeño y en ese escenario cobra mayor relevancia de concientización del papel que le corresponde en la formación de técnicos y tecnólogos como respuestas a las exigencias del sector empleador.

Misión

Somos una Institución de Educación Superior acreditada, inclusiva, reconocida por su liderazgo, comprometida con la calidad académica y la excelencia en la formación de profesionales técnicos y tecnólogos críticos, innovadores y responsables con el desarrollo del entorno, el progreso económico y el bienestar social del Ecuador.

Visión

Ser una institución caracterizada por su autonomía de pensamiento y de desarrollo interno como elementos distintivos de su posicionamiento dentro del Sistema de Educación Superior del Ecuador que:

- Sea reconocida como un aliado estratégico de instituciones educativas, empresas y otros actores sociales para avanzar conjuntamente en los procesos de formación, investigación, innovación y vinculación con la sociedad.
- Implemente políticas de atracción y formación para consolidar su claustro académico y su equipo de trabajo.
- Promueva actuaciones en términos de accesibilidad, igualdad de oportunidades, políticas de acción afirmativa, sostenibilidad y cooperación internacional para el desarrollo.

4.- Antecedentes

Es importante al tener un manual de funciones en donde se especifique el perfil que se debe cumplir en el Departamento Administrativo para que desarrolle cada función que le exige su cargo y lograr una mejor coordinación entre quienes laboran en dicha institución.

Esto también nos permite tener una mayor claridad sobre las actividades, responsabilidades y otros requerimientos que caracterizan un cargo, lo cual constituirá una guía para la institución, coordinadores, docente y demás colaboradores en tanto existe un perfil definido para cada cargo. Parte de las bondades que tiene, es que la definición de los cargos favorece la división racional del trabajo, con lo que se logra la asignación adecuada entre el equipo de trabajo en relación con los diversos procesos que se ejecutan.

En esta investigación hablamos sobre el manual de perfil y funciones que se encuentra en el estudio del procedimiento actual que tiene el Departamento Administrativo para mejorar las ocupaciones y consecuencias.

5.- Normas del instituto

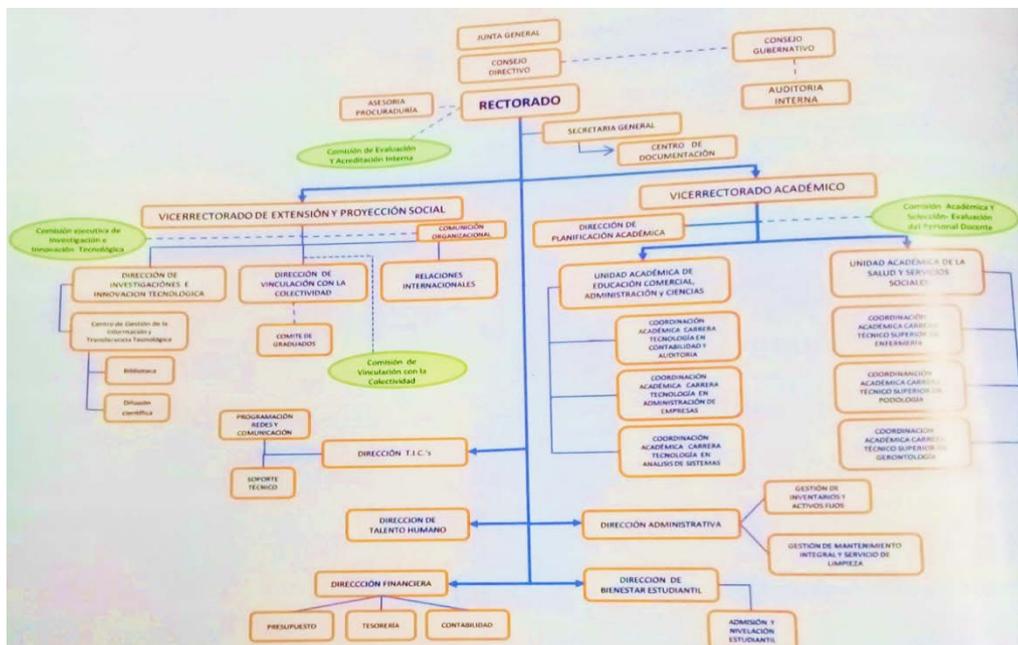
- Políticas y Medidas de Acciones Afirmativas del ITB.
- Código de Trabajo.
- Norma de atracción de talento.
- Norma de evaluación de desempeño.
- Norma para el otorgamiento de premios y regalos a empleados (as).
- Norma para el apoyo al desarrollo profesional.
- Norma de capacitación.
- Norma de sueldos.

6.- Objetivos del instituto

Proporcionar al estudiante la información sobre todo lo que supone ser estudiante a nivel técnico y tecnológico en términos de exigencia académica

- Proporcionar una orientación pre-profesional, en términos de información sobre el proyecto académico del Instituto: filosofía, misión, visión, políticas, normativa y sobre la carrera específica: objetivos, perfil, campos y posibilidades laborales, estructura y organización académica, malla curricular.
- Ser una institución líder en el mercado
- Guía para la formulación de estrategias en todo los campos del ITB
- Logras una mayor participación en el mercado

7.- Organigrama



8.- Descripción de puesto por áreas

Descripción del Puesto



I.- Datos de identificación del puesto

Título del puesto:	Directora Administrativo
Dirección:	Académica
Departamento o unidad:	Dirección Administrativa
Puesto del jefe inmediato:	Vicerrectorado Académico
Puesto(s) que depende(n) directamente:	Rector

II.- Requisitos y perfil del puesto

Educación

Título de tercer nivel y/o estar cursando o poseer título de cuarto nivel tales como maestría o PhD.

Experiencia previa requerida

Al menos tres años de experiencia en cargos o posiciones similares en ejecución de las actividades descritas.

Conocimientos especiales

Haber realizado cursos o capacitaciones complementarias en manejo de proveedores, clientes internos y externos, manejo de inventarios de materiales fungibles y activos fijos.

Principales características requeridas por el puesto

Habilidades:

- Liderazgo
- Iniciativa

- Trabajo en equipo
- Alta adaptabilidad /flexibilidad

Cualidades:

- Responsabilidad
- Honestidad
- Perseverante
- Orientación al cliente

Capacitación entrenamiento en el puesto

Realizar tareas normales de su área y del grupo en general, de acuerdo a los procedimientos, reglamentos, disposiciones legales vigentes y delegaciones del nivel inmediato superior.

Genero deseable:

- Indistinto

Edad deseable de contratación

Mínima: 30 años

Máxima: 45 años

Otros requisitos

- Observadora
- Tener buen vínculo con el personal en general

III.- Objetivo principal del puesto

Administrar y proveer los bienes y servicios necesarios para que se cumplan los objetivos educativos de la institución

Función general

Supervisar el correcto manejo de información generada del área

Funciones específicas

- Coordinar con el rector y las vicerrectoras y vicerrectores la gestión administrativa institucional.
- Proponer al Consejo Académico Superior las políticas y los lineamientos generales para el desempeño del personal técnico docente y del personal administrativo, en correspondencia a la misión, visión, fines y objetivos institucionales.
- Controlar la implementación de las políticas aprobadas por el Consejo Académico Superior para garantizar la accesibilidad, así como la dotación de interpretación y apoyos técnicos para personas con discapacidades.
- Proponer al plan de formación y capacitación del personal técnico docente y del personal administrativo.

Actividades y tareas

Diarias:

- Conocer y resolver sobre los asuntos administrativos

Semanales:

- Realizar el pago oportuno a proveedores

Mensuales:

- Proponer al Consejo Académico Superior políticas institucionales, programas y proyectos relacionados con la administración y el bienestar del personal académico, personal técnico docente y del personal administrativo y del sector estudiantil.

Anuales:

- Establecer políticas de seguridad y salud ocupacional para las y los integrantes de la comunidad bolivariana.

Eventuales:

- Presentar al Consejo Académico Superior los planes e informes de evaluación de desempeño del personal técnico docente y del personal administrativo conforme a la ley y los reglamentos.

Responsabilidades

- Acatar y cumplir la Constitución de la República del Ecuador, la ley, el Estatuto Institucional y las decisiones legítimas de autoridad competente.
- Las demás contempladas en la Constitución de la República del Ecuador, leyes y el Estatuto Institucional.

Firma autorizada **Si** **No****IV.- Relaciones de trabajo****Internas:**

- Tareas ejecutadas por este cargo se hallan sujetas a políticas de la empresa

Externas:

Proveedores

Descripción del Puesto



I.- Datos de identificación del puesto

Título del puesto:	Asistente Administrativo 1
Dirección:	Académica
Departamento o unidad:	Dirección Administrativa
Puesto del jefe inmediato:	Vicerrectorado Académico
Puesto(s) que depende(n) directamente:	Rector

II.- Requisitos y perfil del puesto

Educación

Poseer título de nivel tecnológico o de tercer nivel en Administración de Empresa, Ingeniería Comercial o afines, o estar cursando carrera administrativa o afines, de nivel tecnológico o tercer nivel.

Experiencia previa requerida

Al menos un año de experiencia en cargos o posiciones similares en ejecución de las actividades descritas.

Conocimientos especiales

Haber realizado cursos o capacitaciones complementarias en manejo de proveedores, clientes internos y externos, manejo de inventarios de material fungible y activos fijos.

Principales características requeridas por el puesto

Habilidades:

- Concentración
- Iniciativa
- Trabajo en equipo

- Pro actividad
- Orientación al cliente

Cualidades:

- Responsabilidad
- Honestidad
- Perseverante

Capacitación entrenamiento en el puesto

Realizar tareas normales de su área y del grupo en general, de acuerdo a los procedimientos, reglamentos, disposiciones legales vigentes y delegaciones del nivel inmediato superior.

Genero deseable:

- Indistinto

Edad deseable de contratación

Mínima: 30 años

Máxima: 45 años

Otros requisitos

- Observadora
- Tener buen vínculo con el personal en general

III.- Objetivo principal del puesto

Realizar tareas normales de su área y del grupo en general, de acuerdo a los procedimientos, reglamentos, disposiciones legales vigentes y delegaciones del nivel inmediato superior.

Función general

Supervisar y proveer los bienes y servicios necesarios para que se cumplan los objetivos cada uno de los departamentos.

Funciones específicas

- Supervisar procesos de compra para proveer distintos bienes y servicios para la institución.
- Realizar informes para generación de pago oportuno a proveedores.

Actividades y tareas

Diarias:

- Supervisar el adecuado funcionamiento de mensajería, limpieza y transporte.

Semanales:

- Supervisar el cumplimiento de jornada y desempeño de labores del personal a su cargo.

Mensuales:

- Supervisar la organización logística de las diferentes actividades institucionales.

Anuales:

- Supervisar la atención de las incidencias relacionadas con la infraestructura institucional para solicitar el mantenimiento preventivo y correctivo respectivo a la Dirección de Mantenimiento integral.

Eventuales:

- La demás son asignadas por el jefe inmediato y/o Rector/a.

Responsabilidades

- Acatar y cumplir la Constitución de la República del Ecuador, la ley, el Estatuto Institucional y las decisiones legítimas de autoridad competente.

Firma autorizada

Si

No

IV.- Relaciones de trabajo

Internas:

- Tareas ejecutadas por este cargo se hallan sujetas a políticas de la empresa

Externas:

Proveedores

Descripción del Puesto



I.- Datos de identificación del puesto

Título del puesto:	Asistente Administrativo 2
Dirección:	Académica
Departamento o unidad:	Dirección Administrativa
Puesto del jefe inmediato:	Vicerrectorado Académico
Puesto(s) que depende(n) directamente:	Rector

II.- Requisitos y perfil del puesto

Educación

Estar cursando carrera administrativa o afine, de nivel tecnológico o tercer nivel.

Experiencia previa requerida

Al menos seis meses de experiencia en cargos o posiciones similares en ejecución de las actividades descritas.

Conocimientos especiales

Haber realizado cursos o capacitaciones complementarias en manejo de proveedores, clientes internos y externos, manejo de inventarios de material fungible y activos fijos.

Principales características requeridas por el puesto

Habilidades:

- Iniciativa
- Trabajo en equipo
- Orientación al cliente

Cualidades:

- Responsabilidad
- Honestidad
- Perseverante

Capacitación entrenamiento en el puesto

Realizar tareas normales de su área y del grupo en general, de acuerdo a los procedimientos, reglamentos, disposiciones legales vigentes y delegaciones del nivel inmediato superior.

Genero deseable:

- Indistinto

Edad deseable de contratación

Mínima: 30 años

Máxima: 45 años

Otros requisitos

- Observadora
- Tener buen vínculo con el personal en general

III.- Objetivo principal del puesto

Proveer los bienes y servicios necesarios para que se cumplan los objetivos cada uno de los departamentos.

Función general

Supervisar el correcto manejo de información generada del área

Funciones específicas

- Realizar distributivo de jornada y desempeño de labores del personal de mensajería, limpieza y transporte.

Actividades y tareas

Diarias:

- Realizar procesos de compra para proveer distintos bienes y servicios para la institución.

Semanales:

- Recabar información física para la generación informes de pago oportuno a proveedores.

Mensuales:

- Realizar la distribución logística para el adecuado funcionamiento de mensajería, limpieza y transporte.

Anuales:

- Realizar la organización logística de las diferentes actividades institucionales.

Eventuales:

- Generar reportes de atención de las incidencias relacionadas con la infraestructura institucional para solicitar el mantenimiento preventivo y correctivo respectivo a la Dirección de Mantenimiento integral.

Responsabilidades

- Acatar y cumplir la Constitución de la República del Ecuador, la ley, el Estatuto Institucional y las decisiones legítimas de autoridad competente.

Firma autorizada

Si

No

IV.- Relaciones de trabajo

Internas:

- Tareas ejecutadas por este cargo se hallan sujetas a políticas de la empresa

Externas:

Proveedores

Descripción del Puesto



I.- Datos de identificación del puesto

Título del puesto:	Auxiliar Administrativo
Dirección:	Académica
Departamento o unidad:	Dirección Administrativa
Puesto del jefe inmediato:	Vicerrectorado Académico
Puesto(s) que depende(n) directamente:	Rector

II.- Requisitos y perfil del puesto

Educación

Estar cursando carrera administrativa o afine, de nivel tecnológico o tercer nivel.

Experiencia previa requerida

Al menos seis meses de experiencia en cargos o posiciones similares en ejecución de las actividades descritas.

Conocimientos especiales

Haber realizado cursos o capacitaciones complementarias en manejo de proveedores, clientes internos y externos, manejo de inventarios de material fungible y activos fijos.

Principales características requeridas por el puesto

Habilidades:

- Aprender aceptar críticas
- Motivación y confianza
- Positivismo
- Trabajo en equipo

- Orientación al cliente

Cualidades:

- Responsabilidad
- Compromiso
- Sinceridad
- Actitud positiva
- Interés
- Empatía
- Sinceridad
- Honestidad
- Perseverante

Capacitación entrenamiento en el puesto

Realizar tareas normales de su área y del grupo en general, de acuerdo a los procedimientos, reglamentos, disposiciones legales vigentes y delegaciones del nivel inmediato superior.

Genero deseable:

- Indistinto

Edad deseable de contratación

Mínima: 30 años

Máxima: 45 años

Otros requisitos

- Observadora
- Tener buen vínculo con el personal en general

III.- Objetivo principal del puesto

Proveer los bienes y servicios necesarios para que se cumplan los objetivos cada uno de los departamentos.

Función general

Supervisar el correcto manejo de información generada del área

Funciones específicas

- Contacto con proveedores
- Elaboración de oficios
- Liquidación de valores

Actividades y tareas

Diarias:

- Elaboración de oficios, actas y similares

Semanales:

- Realizar requerimientos de insumos de limpieza

Mensuales:

- Solicitar suministros de oficina de departamento de jefatura de compras para contribuirlos en los departamentos de las sedes del ITB

Anuales:

- Realizar la organización logística de las diferentes actividades institucionales.

Eventuales:

- Generar reportes de atención de las incidencias relacionadas con la infraestructura institucional para solicitar el mantenimiento preventivo y correctivo respectivo a la Dirección de Mantenimiento integral.

Responsabilidades

- Acatar y cumplir la Constitución de la República del Ecuador, la ley, el Estatuto Institucional y las decisiones legítimas de autoridad competente.
- Las demás son asignadas por el jefe inmediato y/o Rector/a.

Firma autorizada **Si** **No****IV.- Relaciones de trabajo****Internas:**

- Pasantías
- Personal de mantenimiento
- Financiero
- Entre otros

Externas:

Proveedores

Descripción del Puesto



I.- Datos de identificación del puesto

Título del puesto:	Chofer tramitador
Dirección:	Académica
Departamento o unidad:	Dirección Administrativa
Puesto del jefe inmediato:	Vicerrectorado Académico
Puesto(s) que depende(n) directamente:	Rector

II.- Requisitos y perfil del puesto

Educación

Experiencia previa requerida

Mecánica Automotriz

Chofer

Reglamento de tránsito

Conocimientos especiales

Revisión y diagnóstico de vehículos

Comunicación clave del entendimiento

Calidad en el servicio

Trabajo orientado a resultados

Establecimiento de comunicación con el usuario

Principales características requeridas por el puesto

Habilidades:

- Actitud de servicio
- Manejo de estrés Seguimiento de información
- Disponibilidad de tiempo
- Disciplina y organización

Cualidades:

- Responsabilidad
- Compromiso
- Sinceridad
- Honestidad
- Perseverante

Capacitación entrenamiento en el puesto

Realizar tareas normales de su área y del grupo en general, de acuerdo a los procedimientos, reglamentos, disposiciones legales vigentes y delegaciones del nivel inmediato superior.

Genero deseable:

- Indistinto

Edad deseable de contratación

Mínima: 30 años

Máxima: 45 años

Otros requisitos

- Observadora
- Tener buen vínculo con el personal en general

III.- Objetivo principal del puesto

Trasladar a todos los directivos de la institución a los diferentes compromisos de trabajo, mediante el cuidado de mantener el vehículo en buenas condiciones de uso, para evitar cualquier contratiempo.

Función general

Verificar que el vehículo cuenta con la documentación necesaria y cumpla con el mantenimiento preventivo y correctivo, a través de revisiones periódicas, a fin de evitar incidentes.

Funciones específicas

- Contacto con proveedores
- Elaboración de oficios
- Liquidación de valores

Actividades y tareas

Diarias:

Clasificar las rutas más cortas y la localización de cada evento, mediante los apoyos planos y rutas carreteras, para que cumpla los directivos de la institución con sus compromisos de trabajo en tiempo y forma.

Semanales:

- Realizar la revisión de vehículo

Mensuales:

- Solicitar el mantenimiento adecuado al vehículo de la institución

Anuales:

- Mantener el vehículo en perfectas condiciones

Eventuales:

- Verificar las falta de mantenimiento adecuado al vehículo

Responsabilidades

- Mantener el vehículo en perfectas condiciones
- Conocer la localización de cada evento.
- Trasladar a todos los directivos de la institución ITB a los evento o reunión programado en tiempo y forma

Firma autorizada**Si****No****IV.- Relaciones de trabajo****Internas:**

- Pasantías
- Personal de mantenimiento
- Financiero
- Entre otros

Externas:

Proveedores

PLAN DE MEJORAS

Cuadro 11. Un manual de perfiles y funciones en el Departamento de Dirección Administrativa

Oportunidad de mejora: Tener formado una gestión de nóminas para poder garantizar que todo el personal del Departamento de Dirección Administrativa
Meta: Fortalecer el mecanismo de organización del Departamento de Dirección Administrativa
Responsable: Johanna Yagual Salazar

¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Por qué?	¿Dónde?	¿Cuándo?
Proponer procedimientos de mejoras en el Departamento de Dirección Administrativa	Directora del Departamento de Dirección Administrativa	<p>1.- Fundamentar desde la teoría de los aspectos administrativos orientados a manuales y perfiles y funciones.</p> <p>2.- Verificar el estado de los perfiles y funciones del personal del departamento de Dirección Administrativo</p> <p>3.- Determinar los perfiles y funciones del personal del Departamento de Dirección Administrativo.</p>	Debido a la carencia de no contar con un manual de perfiles y funciones dentro del departamento	En el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología en el departamento de Dirección Administrativo ubicado en Guayaquil.	2017

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

El Departamento Administrativo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, con en el transcurso de la investigación mediante las herramientas del proceso de investigación se recopiló una serie de información que nos ayudara a dar soluciones a las diferentes información poco clara de la falta de conocimiento de procedimientos y actividades del departamento esto ha estado provocando insatisfacción al personal.

Con el proceso de replicación de información se fueron elaborando los perfiles y las funciones del personal del Departamento Administrativo y esta debe ser constante:

- Tener formado una gestión de nóminas para poder garantizar que todo el personal del Departamento Administración reciban sus manuales de funciones dependiendo su cargo.
- Poseer habilidades de comunicación para coordinarse y colaborar con otros empleados.
- También poder adaptarse a entornos cambiantes y nuevas tecnologías que podrían implementarse.
- Obtener iniciativa y proponer cambios para mejorar la productividad

Recomendaciones

- Realizar modificaciones de los procesos, procedimientos y actividades del personal del Departamento Administrativo.
- Hacer un seguimiento a las funciones de uno del personal, realizar recordatorio de las actividades que le corresponde
- También hacer fortalecimiento constante al personal sobre sus funciones que se le asigne
- Que el departamento Talento Humano reafirme sus procesos, donde le facilite las actividades del personal del Departamento Administrativo

BIBLIOGRAFIA

- Chiaventato (2000). Administración de Recursos Humanos (5ª ed.). Buenos Aires, Argentina: Mc Graw Hill.
- Rodríguez J. (2002). Cómo elaborar y usar los manuales administrativos. México D. F., México: Thompson Learning.
- Beltrán, L. Auditoría en Entidades de Salud. Universidad Nacional de Colombia. Tomado de <http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas/91337/>. Licencia: Creative Commons BY-NC-ND.
- Robbins, S. & Judge, T. (2000). Introducción al Comportamiento Organizacional. Madrid, España: Prentice Hall Pearson
- Rodríguez, J. (2006). Dirección Moderna de Organizaciones. México D. F., México: Thompson Learning
- Gonzáles Humberto (1999) <http://www.manual de procedimientos administrativos. MPD>
- Álvarez (1996). Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos. 1ra Edición. México. Panorama editorial, pp. 42.
- Diccionario general de la lengua española. Internet(www.vox.es/consultar.html)
Alvares Torres, M. G. (2006). Manual para elaborar Manuales de Políticas y Procedimiento. Mexico: Panorama Editorial.

- Chang, R., & Niedzwiecki, M. (1994). Herramientas para la Mejora Continua de la Calidad. (Vol. Volumen 1). Buenos Aires-Argentina : Granica -TEC cONSULTORES.
- Gomez, G. (2008). Sistemas Administrativos de Analisis y Diseño. Mexico: Revista Tecnica.
- Hamilton, A. (2009). Administración por Procesos. New York: Institute Incorporated.
- Hernandez, R. (2006). Metodología de la investigación (Vol. cuarta edición). Mexico: McGraw-Hill _ Interamericana.
- Jimenez Martinez, S. (2013). Investigación y recogida información de mercados . Andalucía-España: IC Editorial.
- Mallar, M. (Enero de 2010). La Gestión por Proceso:Un Enfoque de Gestión Eficiente. Vision del futuro, 13(1).
- Alvares Torres, M. G. (2006). Manual para elaborar Manuales de Políticas y Procedimiento. Mexico: Panorama Editorial.
- Chang, R., & Niedzwiecki, M. (1994). Herramientas para la Mejora Continua de la Calidad. (Vol. Volumen 1). Buenos Aires-Argentina : Granica -TEC cONSULTORES.
- Lamprea Gaviria, O., & Lozano Ramírez, M. (16 de Mayo de 2009). MANUAL DE FUNCIONES. Recuperado el 19 de Noviembre de 2012, de scribd:<http://es.scribd.com/doc/15487807/Manual-de-Funciones>.

- Rodríguez Valencia, J. (2002). CÓMO ELABORAR Y USAR LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS. (I. T. Editores, Ed.) Recuperado el Noviembre de 2012,
- Mercado, S. (1998). Administración aplicada teoría y práctica: Primera parte y segunda parte. Mexico D.F: Limusa
- Banco Central de Costa Rica. Guía para la Elaboración de Manuales Administrativos. Oficina de Análisis y Planeamiento Administrativo. San José, Costa Rica, 1980.
- Flor Romero, Martín. Fundamentos, Técnicas y Procedimientos de Organización y Métodos. Segunda Edición, Editora Litocolor, Paraguay, 1989.
- Hernández Orozco, Carlos. Análisis Administrativo: Técnicas y Métodos. Primera Edición, Editorial EUNED, San José, Costa Rica, 1996.
- Mena Redondo, Oscar. Análisis Administrativo. Segunda Edición, Artes Finales y Ediciones Gráficas, San José, Costa Rica, 1994.
- Palacios Echeverría, Alfonso José. Investigación Administrativa. 1ed. Instituto Latinoamericano de Investigación y Capacitación Administrativa, San José, Costa Rica, 2002.
- Dirección de Desarrollo Administrativo. Guía Técnica para elaborar Manuales Administrativos. Secretaría de Administración, Gobierno de Chiapas, México, 2006. Disponible en el sitio electrónico: <http://www.administracion.chiapas.gob.mx/normatividad/desadministrativo/Administrativos.pdf>
- Dirección General de Desarrollo Administrativo. Guía para la elaboración del Manual de Procedimientos. Secretaría de la Contraloría General, Gobierno del Estado de Sonora, México, 2008. Disponible en el sitio electrónico:

http://www.cgeson.gob.mx/documentos/PDFs/Guia_tecnica_Manuales_de_Procedimientos.PDF

- Amador, Juan Pablo. Manuales Administrativos. El Prisma, Portal para Investigadores y Profesionales. 2009. Disponible en el sitio electrónico:

http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/manualesadministrativos/default_3.asp

ANEXOS

ANEXO 1

Elaborar el cuestionario de la encuesta

CUESTIONARIO

1.- Cual es su cargo:

- Directora
- Chofer
- Asistente auxiliares
- Asistentes administrativos

2.- Cual es su tiempo de trabajo:

- 1 - 5 años
- 6 – 10 años
- 11 – 15 años
- 15 – 20 años

3.- ¿Conoce usted con detalle cuáles son sus funciones?

- Poco
- Mucho
- Nada

4.- Considera usted que al momento de ingreso a la empresa se les dieron instrucciones específicas a cerca de las que van hacer sus funciones

Muy específico

Poco específico

Nada específico

5.- Alguna vez ha realizado actividades que no correspondan a su cargo

Muchas veces

Pocas veces

Nunca

6.- Le han correspondido tareas de otros trabajadores (sobrecarga laboral) llevándolo al incumplimiento de sus funciones

Siempre

A veces

Nunca

7.- Cree usted necesario el diseño de un manual de funciones

Si

No

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

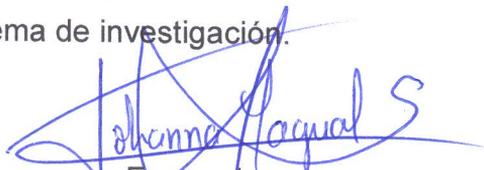
En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de un Manual de Perfiles y Funciones del Departamento de Dirección Administrativa del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.”** y problema de investigación: **¿Cómo establecer los perfiles y funciones del Departamento de Dirección Administrativa, para su óptimo funcionamiento en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología ubicado en la ciudad de Guayaquil, periodo 2017?** presentado por Yagual Salazar Johanna Mercedes como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACION DE EMPRESA

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.



Egresada:
Yagual Salazar Johanna Mercedes



Tutora:

PhD. Elena Tolozano Benites

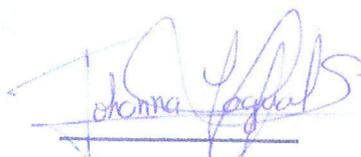
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Yagual Salazar Johanna Mercedes en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Propuesta de un Manual de Perfiles y Funciones del Departamento de Dirección Administrativa del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología de la modalidad de Presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresa, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR.

Yagual Salazar Johanna Mercedes

Nombre y Apellidos del Autor



Firma

No. de cedula: 0952235216



Nota: La presente cláusula de autorización, con el correspondiente reconocimiento de firma se adjuntará al original del trabajo de titulación como una página preliminar más

REPÚBLICA DEL ECUADOR

DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

CEDEULA DE CIUDADANIA 095223521-6
APELLIDOS Y NOMBRES YAGUAL SALAZAR JOHANNA MERCEDES
LUGAR DE NACIMIENTO GUAYAS
GUAYAQUIL BOLIVAR /SAGRARIO/
FECHA DE NACIMIENTO 1994-05-04
NACIONALIDAD ECUATORIANA
SEXO F
ESTADO CIVIL SOLTERO



INSTRUCCION BACHILLERATO PROFESION / OCUPACION ESTUDIANTE
APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE YAGUAL BALCAZAR JUAN LEANDRO
APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE SALAZAR CARPIO MERCEDES MARICELA
LUGAR Y FECHA DE EMISION GUAYAQUIL
2014-12-13
FECHA DE EXPIRACION 2024-12-13

E11331111



00081208

[Signature]

[Signature]



CERTIFICADO DE VOTACION
ELECCIONES GENERALES 2017
2 DE ABRIL 2017



289 JUNTA No

289 - 089 NUMERO

0952235216 CEDULA

YAGUAL SALAZAR JOHANNA MERCEDES APELLIDOS Y NOMBRES



GUAYAS PROVINCIA CIRCUNSCRIPCION: 1
GUAYAQUIL CANTON ZONA 1
FEBRES CORDERO PARROQUIA



Ecuador ELIGE CON TRANSPARENCIA

ELECCIONES 2017

CIUDADANA (O)

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED SUPRAGO EN LAS ELECCIONES GENERALES 2017

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS LOS TRAMITES PUBLICOS Y PRIVADOS

[Signature]
EL DIRECTOR GENERAL DE LA INI

FIEL COPIA DEL ORIGINAL
NOTARIA CUADRAGESIMA TERCERA
Ab. Andrea Ugalde Yanez





Factura: 001-003-000027103



20170901043D02068

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20170901043D02068

Ante mí, NOTARIO(A) ANDREA STEPHANIE UGALDE YANEZ de la NOTARÍA CUADRAGÉSIMA TERCERA , comparece(n) JOHANNA MERCEDES YAGUAL SALAZAR portador(a) de CÉDULA 0952235216 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de PETICIONARIO(A); quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLAUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 11 DE DICIEMBRE DEL 2017, (10:11).


JOHANNA MERCEDES YAGUAL SALAZAR
CÉDULA: 0952235216




NOTARIO(A) ANDREA STEPHANIE UGALDE YANEZ
NOTARÍA CUADRAGÉSIMA TERCERA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 0952235216

Nombres del ciudadano: YAGUAL SALAZAR JOHANNA MERCEDES

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/BOLIVAR
/SAGRARIO/

Fecha de nacimiento: 4 DE MAYO DE 1994

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: YAGUAL BALCAZAR JUAN LEANDRO

Nombres de la madre: SALAZAR CARPIO MERCEDES MARICELA

Fecha de expedición: 13 DE DICIEMBRE DE 2014

Información certificada a la fecha: 11 DE DICIEMBRE DE 2017

Emisor: VERONICA MARICELA RUIZ BEDOYA - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 43 - GUAYAS -
GUAYAQUIL



N° de certificado: 173-076-64349



173-076-64349

Ing. Jorge Troya Fuertes

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente



INFORMACIÓN ADICIONAL DEL CIUDADANO

NUI: 0952235216

Nombre: YAGUAL SALAZAR JOHANNA MERCEDES

1. Información referencial de discapacidad:

Mensaje: LA PERSONA NO REGISTRA DISCAPACIDAD

1.- La información del carné de discapacidad es consultada de manera directa al Ministerio de Salud Pública - CONADIS en caso de inconsistencias acudir a la fuente de información

Información certificada a la fecha: 11 DE DICIEMBRE DE 2017

Emisor: VERONICA MARICELA RUIZ BEDOYA - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 43 - GUAYAS - GUAYAQUIL



N° de certificado: 177-076-64371



177-076-64371



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESICTT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.



Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESICTT

