



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

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

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:
TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**PROPUESTA DE UN MANUAL DE PERFILES Y FUNCIONES DEL
DEPARTAMENTO DE DIRECCIÓN DE ASUNTOS ESTUDIANTILES**

Autora: García Solórzano Melanie Brissett

Tutora: Ing. Mireya Delgado Chavarría

Guayaquil, Ecuador

2017

DEDICATORIA

A Dios, por permitirme llegar a este momento especial de mi vida. Por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorarlo cada día más.

A mis padres por ser los pilares fundamentales durante todo mi trayecto estudiantil.

A mi jefa que me ha apoyado en todo momento y a mis compañeros que, gracias al gran equipo que conformamos logramos llegar hasta el final del camino e hicieron de esta experiencia una de las más especiales.

García Solórzano Melanie Brissett

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento infinito a Dios por darme la vida, permitirme cumplir una de mis metas, que aunque el camino fue difícil, con perseverancia y dedicación lo pude lograr.

A los docentes que me han acompañado a lo largo de mis estudios brindándome su orientación con profesionalismo ético y alentándome a culminar.

A mi tutora Ing. Mireya Delgado por brindarme la confianza y ayuda profesional para poder culminar con la elaboración de mi proyecto que enmarca uno de los escalones hacia mi futuro profesional.

A mi familia por su gran apoyo incondicional y por estar en los momentos más difíciles que he tenido a lo largo de mi carrera.

García Solórzano Melanie Brissett

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DE LA TUTORA

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 de Asuntos Estudiantiles** y problema de investigación: **¿Cómo establecer los perfiles y funciones del Departamento de Dirección de Asuntos Estudiantiles, para su óptimo funcionamiento en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología ubicado en la ciudad de Guayaquil, periodo 2017?** presentado por **Melanie Brissett garcia Solórzano** como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

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

Egresada:

García Solórzano Melanie Brissett

Tutora:

Ing. Mireya Delgado Chavarría

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, _____ en
calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de
titulación

_____, de la modalidad de _____ realizado en el
Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la
culminación de los estudios en la carrera de
_____, 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*.

Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cedula: _____

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 ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

Propuesta de un manual de perfiles y funciones del Departamento de
Dirección de Asuntos Estudiantiles.

Autora: Melanie Brissett García Solórzano

Tutora: Ing. Mireya Delgado Chavarría

- **Resumen**
- **El instituto superior tecnológico boliviano de tecnología, específicamente en el Departamento de Dirección de Asuntos Estudiantiles, de la ciudad de Guayaquil, estaba presentando carencia de un manual de perfil y funciones que no permite cumplir con las tareas asignadas a cada colaborado. Tuvo como propósito mejorar el funcionamiento de las actividades que realiza cada colaborador. 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 llegó 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 ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

Propuesta de un manual de perfiles y funciones del Departamento de Dirección de Asuntos Estudiantiles.

Autora: Melanie Brissett García Solórzano

Tutora: Ing. Mireya Delgado Chavarría

- **Abstract**

- **The Higher Technological Bolivarian Institute of Technology, specifically in the Department of Student Affairs Management, of the city of Guayaquil, was presenting a lack of a profile and functions manual that does not allow fulfilling the tasks assigned to each collaborator. Its purpose was to improve the functioning of the activities carried out by each collaborator. The design of this research was quantitative and qualitative, the types of research used were the 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:
Caratula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de la aceptación del tutor.....	iv
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
Índice general.....	vii
Índice de figuras.....	xi
Índice de cuadros.....	xii

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.....	4
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
Objetivos general.....	5
Objetivos específicos.....	5
JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	5

CAPÍTULO II
MARCO TEÒRICO
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes históricos.....	7
Antecedentes referenciales.....	11
FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	18
VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	21
DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	22

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	25
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	36
TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	37
POBLACIÓN Y MUESTRA.....	39
PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	42
TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	43

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS...	45
PLAN DE MEJORAS.....	52
CONCLUSIONES.....	56
RECOMENDACIONES.....	57
BIBLIOGRAFÍA.....	58
ANEXOS.....	61

ÍNDICE DE FIGURAS

Títulos:

Páginas:

Figura 1:	
Proceso administrativo.....	13
Figura 2:	
Estudiantes por carreras que oferta el ITB.....	31
Figura 3:	
Organigrama del ITB.....	33
Figura 4:	
Estructura del departamento de dirección de asuntos estudiantiles	34
Figura 5:	
Percepción del estudiante con la atención.....	47
Figura 6:	
Tiempo utilizado para la atención	48
Figura 7:	
Solución al problema.....	49
Figura 8:	
Calidad de atención.....	50

ÍNDICE DE CUADROS

Títulos:

Páginas:

Cuadro 1:

Las carreras que ofertan el ITB..... 30

Cuadro 2:

Nómina de autoridades..... 30

Cuadro 3:

Distribución de la población..... 39

Cuadro 4:

Distribución de la muestra.....42

Cuadro 5:

Análisis de los resultados de la entrevista al personal que conforma el departamento de dirección de asuntos estudiantiles..... 46

Cuadro 6:

Percepción del estudiante con la atención..... 47

Cuadro 7:

Tiempo utilizado para la atención..... 48

Cuadro 8:

Solución al problema..... 49

Cuadro 9:

Calidad de atención..... 50

Cuadro 10:

Un manual de perfiles y funciones en el departamento de Dirección de
Asuntos Estudiantiles..... 52

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto

Nuestro país se encuentra en un proceso de transformación de la Educación Superior. En ese contexto las Instituciones de Educación Superior buscan responder a ese desafío ajustando su estructura y organización a los lineamientos de las políticas educativas del sector para ofrecer un servicio de calidad en la formación profesional superior en los ámbitos de la investigación científica, técnica y tecnológica. (Peña, 2011)

(Giuseppe Continolo, 1982) El manual es “una expresión formal de todas las informaciones e instrucciones necesarias para operar en un determinado departamento; es una guía que nos permite direccionar al personal. Comúnmente los problemas administrativos surgen cuando hay que determinar la labor a ejecutarse, designar a las personas adecuadas con las características indispensables para desarrollarlas, incluyendo la disponibilidad de los recursos con que se cuentan para realizar dichas funciones.

Por no contar con un Manual de Organización y Funciones los colaboradores realizan cierto número de funciones y el resto del día se dedican a realizar otras actividades ajenas a su puesto de trabajo, razón por la es necesario implantar un Manual de Perfiles y Funciones que determine los deberes, funciones y responsabilidades, que cada persona debe cumplir en sus respectivos puestos de trabajo.

Según (Graham, 2009)“El manual presenta sistemas y técnicas específicas, señala el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo

el personal dentro de un departamento de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades. Un procedimiento por escrito significa establecer debidamente un método estándar para ejecutar algún trabajo”.

Por otro lado a pesar de los grandes beneficios que brinda la implementación de un manual de funciones, existen aún muchas empresas que no cuentan con este y que por lo mismo el rendimiento laboral ha ido decreciendo notablemente pues hay inconvenientes entre los colaboradores al no tener claro cuáles son sus funciones a realizar.

En la actualidad el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología ubicado en la ciudad de Guayaquil, está mejorando sus procesos organizacionales, buscando superar la carencia de manuales que faciliten el correcto desarrollo de las diferentes actividades que se ejecutan en los departamentos aplicables para el presente año 2017.

Situación conflicto

La problemática que se observa es que el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, actualmente no cuenta con un manual de perfiles y funciones en el Departamento de Dirección de Asuntos Estudiantiles; esto ocasiona dificultades en la planificación de las actividades designadas como en la ejecución de las mismas.

Si no se cuenta con un Manual de Perfiles y Funciones el personal contratado no podrá cumplir responsablemente con los deberes y obligaciones asignadas en la institución, causando la desorganización en los distintos puestos de trabajo, creando demora en los distintos procesos del Departamento de Dirección de Asuntos Estudiantiles, lo que trae como consecuencia el incumplimiento con las incidencias en los estudiantes.

Actualmente se presentan inconvenientes entre la definición de hasta dónde alcanzan las funciones de un asistente y comienzan las de otro, esto acarrea pérdida de recursos en tiempo y dinero para la institución.

Con el presente análisis se planteará optimizar el tiempo de cada integrante del Departamento de Dirección de Asuntos Estudiantiles en la realización de sus actividades.

Delimitación del problema

Campo: Administrativo

Área: Departamento de Dirección de Asuntos Estudiantiles

Aspecto: Manual, perfiles y funciones

Tema: Propuesta de un manual de perfiles y funciones en el Departamento de Dirección de Asuntos Estudiantiles.

Problema de investigación

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

Variables de la investigación

Variable Dependiente: Perfiles y funciones.

Variable Independiente: Óptimo funcionamiento.

Evaluación del problema

La presente problematización se evalúa de acuerdo a los siguientes aspectos:

Delimitado: Se identifica la carencia de un Manual de Perfiles y Funciones en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, específicamente en el Departamento de Dirección de Asuntos Estudiantiles ubicado en la ciudad de Guayaquil en el período 2017.

Relevante: Un Manual de Perfiles y Funciones es de importancia para el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología y sus colaboradores, ya que permite un mejor manejo administrativo de los recursos y una fácil identificación de las responsabilidades asignada a cada uno.

Claro: El problema que se plantea ha sido desarrollado con un lenguaje claro y conciso de tal forma que sea de fácil interpretación para los funcionarios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología y cualquier otra institución que atraviese por circunstancias similares.

Concreto: Esta investigación abarca un Manual de Perfiles y Funciones que permite establecer los lineamientos para la correcta selección de los empleados y a su vez para el óptimo funcionamiento del Departamento de Dirección de Asuntos Estudiantiles.

Evidente: Podemos Observar que el Departamento de Dirección de Asuntos Estudiantiles del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología no dispone de un Manual de Perfiles y Funciones esto causa dificultades en la planificación de las actividades designadas a los trabajadores.

Original: Este proyecto es original porque en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología no existe un Manual de Perfiles y Funciones en el Departamento de Dirección de Asuntos Estudiantiles.

OBJETIVOS

Objetivo general

Elaborar un manual de perfiles y funciones del Departamento de Dirección de Asuntos Estudiantiles para su óptimo funcionamiento en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

Objetivos específicos

- Fundamentar desde la teoría aspectos administrativos orientados a manuales y perfiles y funciones.
- Diagnosticar el estado de los perfiles y funciones del personal del departamento de Asuntos Estudiantiles.
- Determinar los perfiles y funciones del personal del Departamento de Asuntos Estudiantiles.

JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La necesidad existente y el beneficio de esta investigación en una época de complejidades y cambios como los que atravesamos en la actualidad, hace de la administración de Instituciones Superiores Educativas uno de los ámbitos más importante, uno de los aspectos de relevancia de dicha administración radica en que se deben delimitar las funciones que los empleados realizan en su lugar de trabajo.

El manual de Perfiles y Funciones es de vital importancia porque nos sirve de guía para todos los colaboradores y además permite establecer los lineamientos para la selección correcta de los empleados que se postulan a un puesto de trabajo, del mismo modo para el adecuado desempeño de los colaboradores en la ejecución de las tareas asignadas y específicamente se tratará en el presente estudio lo concerniente al Departamento de Dirección de Asuntos Estudiantiles.

El aporte teórico que nos brinda esta investigación es definir las funciones, tareas, actividades y perfiles de cada cargo; de tal forma que los funcionarios puedan cumplir a cabalidad con las tareas específicas y contribuir al logro de la misión y objetivos de la Institución y a su vez convertirse en una herramienta de apoyo para la gestión institucional.

El propósito del Manual de Perfiles y Funciones consiste en describir cada uno de los objetivos y funciones existente en el Departamento de Dirección de Asuntos Estudiantiles, así como en la mejora de las actividades que desempeña cada colaborador.

Este proyecto es factible de realizar porque se cuenta con el tiempo adecuado para recolectar la información necesaria, procesar los datos obtenidos y elaborar el trabajo correspondiente. Otra razón es porque se dispone de los recursos humanos, materiales, técnicos y tecnológicos para realizar un trabajo eficiente y eficaz. Adicionalmente, por tener acceso a las fuentes de información y las facilidades que brindan la administración dentro de la institución.

La implementación de un manual de Perfiles y Funciones tendrá un impacto positivo dentro de la Dirección Administrativa; ya que existirá un mejor manejo administrativo y definición de las responsabilidades de cada uno de los trabajadores, con la finalidad que el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología esté situado en los niveles más altos del sector educativo y brinde un servicio de calidad a la sociedad en general, así como ser guía para otras instituciones que lo necesiten.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

Antecedentes históricos

En toda su larga historia y hasta inicios del siglo XX, la administración se desarrolló con una lentitud impresionante. Sólo a partir de este siglo atravesó etapas de desarrollo de notable pujanza e innovación.

La historia de la humanidad puede describirse a través del desarrollo de las organizaciones sociales partiendo en la época prehistórica por las tribus nómadas, donde comienza la organización para la recolección de frutas y la caza de animales, y después con el descubrimiento de la agricultura se da paso a la creación de las pequeñas comunidades. (José Alberto Ortiz).

A diferencia de lo anterior, a finales del siglo pasado la sociedad funcionaba de manera completamente diferente. Hace 80 años las organizaciones eran pocas y pequeñas: predominaban los pequeños talleres, los artesanos independientes, las pequeñas escuelas, los profesionales independientes (médicos abogados, que trabajaban por cuenta propia), el labrador, el almacenista de la esquina, etc. A pesar que en la historia de la humanidad siempre existió el trabajo.

El surgimiento de la administración es un acontecimiento de importancia en la historia. El ser humano es social por naturaleza, por ello tiende a organizarse y cooperar con sus semejantes. En la actualidad los países de todas las regiones del mundo han experimentado cambios estructurales y organizacionales importantes, pasando de economías nacionales a economías globales.

La sociedad de la mayor parte de los países desarrollados es una

sociedad pluralista de organizaciones, donde la mayoría de las obligaciones sociales (como la producción, la prestación de un servicio especializado de educación o de atención hospitalaria, la garantía de la defensa nacional o de la preservación del medio ambiente) es confiada a organizaciones (como industrias, universidades y escuelas, hospitales, ejército, organizaciones de servicios públicos), que son administradas por grupos directivos propios para poder ser más eficaces. (Childen, 1954)

Estos cambios han variado las condiciones sociales, políticas y económicas de la sociedad en general. Por consiguiente, si las organizaciones componen la sociedad, los países dependen de la eficiencia y eficacia con que opere cada organización, para sobrevivir y prosperar en la economía global.

Entonces podemos definir a la administración como un conjunto de métodos y procedimientos, en la medida que se aplican a la organización y ejecución de las actividades humanas administrativas; la práctica administrativa es pues, el desarrollo de un conjunto de técnicas aplicables en los diferentes procesos administrativos (Cardona, 2009)

Para (Arena, 2011) Es una ciencia social que persigue la satisfacción de objetivos institucionales por medio de una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado.

Analizando cada una de las definiciones se puede decir que la administración nos permite alcanzar los objetivos propuestos mediante métodos y procedimientos sistematizados.

Del mismo modo una organización o empresa es la unidad económico-social en la que el capital, el trabajo y la dirección se coordinan para realizar una producción socialmente útil, de acuerdo con las exigencias del bien común.

Las empresas han sido clasificadas atendiendo ciertas características, las que se citan a continuación:

Según la actividad económica que desarrolla:

- Del sector primario, es decir, que crea la utilidad de los bienes al obtener los recursos de la naturaleza (agrícolas, ganaderas, pesqueras, mineras, etc.).
- Del sector secundario, que centra su actividad productiva al transformar físicamente unos bienes en otros más útiles para su uso. En este grupo se encuentran las empresas industriales y de construcción.
- Del sector terciario (servicios y comercio), con actividades de diversa naturaleza, como comerciales, transporte, turismo, asesoría, educación, etc.

Según La Forma Jurídica:

- Empresas individuales: Si solo pertenece a una persona. Esta responde frente a terceros con todos sus bienes, tiene responsabilidad ilimitada.
- Empresas societarias o sociedades: Generalmente constituidas por varias personas.

Según su Tamaño:

- Microempresa si posee menos de 10 trabajadores.
- Pequeña empresa: si tiene menos de 50 trabajadores.
- Mediana empresa: si tiene un número entre 50 y 250 trabajadores.
- Gran empresa: si posee más de 250 trabajadores.

Según el Ámbito de Operación:

- Empresas locales
- Regionales
- Nacionales
- Multinacionales

Según la Composición del Capital:

- Empresa privada: si el capital está en manos de particulares
- Empresa pública: si el capital y el control está en manos del Estado

- Empresa mixta: si la propiedad es compartida
- Empresa de autogestión: si el capital está en manos de los trabajadores

Según la clasificación de empresas las Instituciones Educativas pertenecen al sector terciario (ofrecen servicios), de tal manera las empresas educativas son organizaciones de propiedad pública o privada cuyo objetivo primordial es proveer servicios educativos de alta calidad.

La administración de una institución educativa, considerada ya como una empresa de servicios, no es ajena a la gestión empresarial y, por ende, vale recalcar que para lograrla es necesario aplicar las cuatro grandes funciones básicas de la administración: planeación, organización, comunicación y control.

La institución educativa, como cualquier otra organización debe fijar plenamente su filosofía de acción, como marco de referencia de las diversas actuaciones de sus componentes en función de la consecución de sus objetivos. Por eso es necesario tener en cuenta que una organización para optimizar su funcionamiento debe tener Manuales de Funciones, los que permitirán cumplir a cabalidad el proceso administrativo.

Los manuales según (Valencia J. R., 2002) “Facilitan la orientación del personal; y permite normalizar y controlar los trámites de procedimientos y a resolver conflictos jerárquicos, así como otros problemas administrativos que surgen cuando el sistema de comunicación tiende a ser rígido.

La eficiencia y oportunidad en el desarrollo de las funciones y actividades de cualquier institución, descansa en buena medida en la claridad y fluidez de las comunicaciones que en ella se establezcan para la transmisión de la información básica requerida. Los manuales de funciones constituyen medios valiosos para la comunicación, y fueron concebidos dentro del campo de la administración para registrar y transmitir, sin distorsiones, la información referente a la organización y

funcionamiento de una organización, así como la de las unidades administrativas que la constituyen.

En nuestro país se cuenta con varias empresas que ofrecen un servicio de educación para la sociedad en general, siendo Guayaquil el mayor generador de empleo ha sido necesario revisar la evolución que se está dando en el ámbito administrativo y educativo de las Instituciones Superiores Educativas, observando la problemática que surge en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, específicamente en el departamento de Dirección de Asuntos Estudiantiles, es por eso necesario implementar en el año 2017 un Manual de Perfiles y Funciones debido a que la organización busca un funcionamiento óptimo dentro de la misma.

Antecedentes referenciales

Para llegar a nuestra propuesta de investigación debemos tener claro qué es la Administración es por ello que tomamos de referencia al libro de "Introducción a la teoría administrativa" que define: "La Administración como una ciencia social compuesta de principios, técnicas y prácticas y cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo", a través de los cuales se puede alcanzar propósitos comunes que individualmente no es factible lograr". (Wilburg Jiménez Castro, 1990)

Cuando nos referimos a la Administración se debe pensar en el ser humano, de la misma manera en sus principios, valores y forma de proceder ante el medio que los rodea, es por ello que su aplicación se basa en un sistema de normas que faciliten la coordinación de ideas y acciones que realizan para cumplir un objetivo en común.

Para (WILLIAM B. WERTHER, 2013) en su libro "Administración de Recursos Humanos; el propósito de la administración del capital humano

es el mejoramiento de las contribuciones productivas del personal a la organización en formas que sean responsables desde un punto de vista estratégico, ético y social”. Éste es el principio del estudio y la práctica de la administración.

Citamos este texto para hacer referencia que dentro del proceso de la Administración está el del capital humano, ya que describe el desempeño que logra cada colaborador a través de sus habilidades y capacidades en la ejecución de las actividades designadas dentro de una organización.

El proceso administrativo es la herramienta que se aplica en las organizaciones para alcanzar sus objetivos y satisfacer sus necesidades tanto lucrativas como sociales. Si los administradores o gerentes de una organización realizan como se debe su trabajo a través de una eficiente y eficaz gestión, es probable que la institución cumpla con las metas propuestas; por lo tanto, se puede decir que el desempeño de los directores o administradores se puede medir de acuerdo con el grado en que éstos cumplan con el proceso administrativo. (Hurtado, 2008)

El proceso administrativo consta de 4 funciones básicas: planeación, organización, dirección y control. A continuación una síntesis que plantea la autora de esta investigación para poder comprender cada uno de estos puntos:

La planeación trata de crear anticipadamente el futuro de la organización, cómo, qué y para quién se debe de lograr.

La organización en cambio combina el trabajo y los recursos que poseen los colaboradores para ejecutar las funciones designadas.

La dirección orienta el trabajo que realiza el personal hacia el cumplimiento de los objetivos de la institución, a través de la comunicación, liderazgo y motivación.

El control comprueba que se estén realizando las actividades

debidamente planificadas, para que de esa manera poder alcanzar los objetivos propuestos, en el caso que no se logre lo propuesto, plantear medidas de corrección y mejora.

Para mejor entendimiento del proceso administrativo, a continuación le mostramos un gráfico donde se explica la importancia de cada función.

Figura 1. Proceso Administrativo



Fuente: Internet–Página Gestipolis

Este proyecto se centra en la Dirección administrativa que se debe tener dentro de una organización, en donde se toma en cuenta el perfil que debe tener el empleado y si cumple con las funciones que se le asignen, es por ello la autora de esta investigación procede a citar conceptualizaciones de varios autores para una mejor interpretación, haciéndose necesario conocer.

La dirección “es la acción de dirigir que implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. La relación y el tiempo son fundamentales para las actividades de la dirección. De hecho, la dirección llega al fondo de las relaciones de los gerentes con cada una de las personas que trabajan con ellos”. (Rodas, 2012).

Esta etapa del proceso administrativo comprende la influencia del administrador en la realización de los planes, manuales y guías obteniendo una respuesta positiva de sus empleados que lo demuestran mediante la realización de las tareas asignadas con eficiencia y eficacia.

Para cumplir con el proceso administrativo, se debe saber cómo se va cumplir con la dirección de una organización, por eso es necesario los manuales de funciones, porque permitirán tener las funciones ordenadas y sintetizadas de cada colaborador.

Según (Valencia, 2002) “el manual es un instrumento importante en la administración, puesto que éste persigue la mayor eficiencia y eficacia en la ejecución del trabajo asignado a los empleados para alcanzar los objetivos de la empresa; por otra parte, deben servir para explicar las normas más generales con un lenguaje que pueda ser entendido por los colaboradores de todos los niveles, y en su caso por los administradores, dando énfasis a la información de los procesos administrativos”.

(Valencia, 2002) “Los manuales son útiles porque representan un medio de comunicación de las decisiones de la administración, concernientes a objetivos, funciones, relaciones, políticas, procesos, actividades, etc.; en la actualidad, la frecuencia de dichas decisiones continúa incrementándose. Del mismo modo permiten a los colaboradores conocer las actitudes de la dirección superior a través de las políticas y procedimientos.

La necesidad de contar con este tipo de manuales se ha hecho necesaria no sólo por un ordenamiento, sino debido al alto volumen de las

actividades y del incremento de personal; todo ello hace imprescindible el uso de instrumentos administrativos que faciliten al talento humano el uso de los mismos.

(Montes de Oca, 2003), realizó un Manual Gerencial de Procedimientos para la Administración de la Dirección de Desarrollo Estudiantil de la Universidad Centrocidental "Lisandro Alvarado" de Barquisimeto, Estado Lara. La autora concluyó que es necesario incorporar una guía práctica, es decir, que contenga las actividades claras que se ejecutan para dar solución a la situación administrativa actual en dicha Dirección.

Además, la implantación del Manual no generará gastos en insumos y entretenimiento del personal y no interferirá con el desarrollo normal de las actividades institucionales. Establece que el uso del Manual mejorará el clima laboral y las relaciones institucionales recomiendan implantar su proyecto con carácter de ensayo y compartir resultados con otras instituciones afines.

Para la autora de este proyecto, un manual es un instrumento administrativo que contiene en forma ordenada y sistematizada los aspectos esenciales del funcionamiento de un determinado departamento; del mismo modo describe y explica el funcionamiento de una organización.

Los manuales tienen como propósito proporcionar en forma sistematizada la información que se refiere a directorio, antecedentes, legislación, atribuciones, objetivos, estructura orgánica, funciones, políticas, procedimientos, descripciones de puestos o de las unidades que las integran para el mejor desarrollo de las actividades administrativas. (Dirección General de Estudios Administrativos, 1974).

Los manuales de funciones constituyen medios valiosos para la comunicación, y fueron concebidos dentro del campo de la administración para transmitir, sin distorsiones y con un lenguaje claro y conciso en

donde se muestre la información referente a la organización y funcionamiento de una organización, así como la de los departamentos administrativos que la constituyen.

El puesto o cargo de trabajo “Es el grado en que el trabajo da a los participantes la sensación de tener impacto significativo en la organización o en el entorno que se desenvuelve” (Lindsay, 2005).

Es necesario tener en cuenta que para que un colaborador realice bien sus funciones, debe ser una persona que cubra las necesidades de la organización, es por ello que se crea un Perfil del Puesto, en donde se detalla los requisitos y cualificaciones personales exigidos para el cumplimiento satisfactorio de las tareas de un empleado dentro de una institución tales como: nivel de estudios, experiencia, funciones del puesto, requisitos de instrucción y conocimientos, así como las aptitudes y características de personalidad requeridas.

Además, el perfil de puesto se ha convertido en una herramienta sumamente útil en la administración y plantación exitosa de los Recursos Humanos de la Instituciones de cualquier nivel (Carrasco, 2009).

Un manual de organización es un instrumento que habrá de coadyuvar a la modernización del funcionamiento del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología a fin de mejorar la respuesta a los requerimientos de formación de profesionales técnicos de alto nivel que el país demanda, en los actuales momentos de cambio y de apertura comercial en un mundo cada vez más competitivo. (Dirección General de Institutos, 2015)

La estructura funcional que nos presenta fue diseñada dentro de un esquema de administración que permite aprovechar al máximo el personal administrativo, a la vez de arraigar y dar prestigio al trabajo académico-administrativo.

Los manuales según (Franklin Ríos Ramos, 2017) son importantes porque son un documento formal que las empresas elaboran para plasmar parte de la forma de la organización que han adoptado, y que sirve como guía para todo el personal, contiene la descripción de las funciones de todos los puestos en la empresa. También se suele incluir en la descripción de cada puesto el perfil y los indicadores de evaluación.

Hoy en día se hace mucho más necesario tener este tipo de documentos, no sólo porque todas las certificaciones de calidad (ISO, OHSAS, etc.), lo requieran, sino porque su uso interno y diario, minimiza los conflictos de áreas, marca responsabilidades, divide el trabajo, aumenta la productividad individual y organizacional.

Beneficios y utilidad que tiene un manual de funciones:

- Al determinar y delimitar los campos de actuación de cada colaborador, permite que las personas interaccionen con un mayor conocimiento de su rol dentro de la institución, lo que ayuda en el proceso de comunicación, integración y desarrollo.
- Elimina desequilibrios en cargas de trabajo, omisiones, duplicidad de funciones, circuitos de trabajos irracionales, etc...
- Es un instrumento muy útil para planificar la plantilla del instituto y la posible variación de los puestos de trabajo.
- Los conocimientos específicos de la institución pueden poseer al elaborar el manual de funciones.

Los manuales permiten cumplir con los siguientes objetivos:

- Instruir al personal acerca de aspectos tales como: objetivos, funciones, relaciones, políticas, procedimientos, normas, etcétera.
- Precisar las funciones y relaciones de cada unidad administrativa para deslindar responsabilidades, evitar duplicidad y detectar omisiones.
- Permitir el ahorro de esfuerzos en la ejecución del trabajo, evitando

la repetición de instrucciones y directrices.

- Proporcionar información básica para la planeación e implantación de reformas administrativas.

FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Constitución Política del Ecuador

Art. 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:

Mejorar la calidad y esperanza de vida, y aumentar las capacidades y

1. 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. 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.

Art. 319.- Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas.

El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional.

Art. 329.- 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.

Plan nacional para el Buen Vivir

Objetivo 9. Garantizar el trabajo digno en todas sus formas

En contraste con esa concepción, y en función de los principios del Buen Vivir, el artículo 33 de la Constitución de la República establece que el trabajo es un derecho y un deber social. El trabajo, en sus diferentes formas, es fundamental para el desarrollo saludable de una economía, es fuente de realización personal y es una condición necesaria para la consecución de una vida plena.

El reconocimiento del trabajo como un derecho, al más alto nivel de la legislación nacional, da cuenta de una histórica lucha sobre la cual se han

sustentado organizaciones sociales y procesos de transformación política en el país y el mundo.

Trabajo remunerador

El reconocimiento de la supremacía del trabajo, implica la garantía de una remuneración justa de acuerdo a las capacidades del trabajador y de la misma forma que satisfaga las necesidades primordiales de la familia y la sociedad.

Uno de los logros de estos últimos años, es que ningún empleador puede cobrar utilidades; si su personal a cargo antes no recibiera un salario que permita cubrir la canasta básica.

Estabilidad en el trabajo y seguridad social

La estabilidad laboral es un componente esencial del trabajo digno, ya que garantiza ingresos permanentes del trabajador, lo cual es importante para la satisfacción de sus necesidades; así mismo se considera la estancia del colaborador como un activo para la empresa.

Con respecto a la seguridad social, podemos presencia que en los últimos seis años se ha tratado de cumplir con esa disposición legal que consiste en afiliar a la seguridad social a los trabajadores en relación de dependencia.

Satisfacción en el trabajo y conciliación del trabajo, la vida familiar y la vida personal

La noción de trabajo digno implica que este sea una fuente de realización personal y que constituya para el despliegue de los talentos de persona. La satisfacción en el trabajo es un indicador subjetivo que establece la realización en sus puestos de trabajo. Un indicador importante que refleja la conciliación la vida familiar y el trabajo.

VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

Variable Dependiente: Perfiles y funciones.

Variable Independiente: Óptimo funcionamiento.

Según (Fernandez C., 2004) Los perfiles se relacionan con una serie de funciones organizacionales de variada importancia, ya que define cómo deben estar organizados los empleados desde el ángulo de sus capacidades, habilidades, conocimientos, experiencias y características personales que capaciten para su desempeño, así como una formación profesional básica para una determinada área de la institución.

En cuanto a las funciones según (Carrasco J. C., 2009, pág. 11)” formaliza las informaciones sobre los puesto y los procedimientos y procesos de los flujos de trabajo”.

Según (Blade Media , 2011) un óptimo funcionamiento bien pensado, inteligente; es cuando se aprovecha al máximo los esfuerzos dedicados, y en que estos esfuerzos fueran los mínimos necesarios para asegurar la deseada prosperidad.

Para la autora de esta tesis los perfiles y funciones tienen un papel importante dentro de una organización; ya que es necesario conocer las características, habilidades, destrezas y conocimiento que posee una persona para ocupar un cargo en la institución.

De la misma manera las funciones, son las tareas y actividades que se ejecutan; pero también es una afirmación clara de las responsabilidades para los distintos departamentos de una organización, ya que son sistemas reunidos que pueden ser sistemas cerrados o abiertos que se unen en uno solo para desarrollar un objetivo y cumplir con el óptimo funcionamiento dentro de un entorno organizacional.

DEFINICIONES CONCEPTUALES

Actividad.-

Es el conjunto de acciones que se llevan a cabo para cumplir las metas de un programa o subprograma de operación, que consiste en la ejecución de ciertos procesos o tareas (mediante la utilización de los recursos humanos, materiales, técnicos, y financieros asignados a la actividad con un costo determinado), y que queda a cargo de una entidad administrativa de nivel intermedio o bajo. (Definicion.org)

Administración.-

Es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos y las actividades de trabajo con el propósito de lograr los objetivos o metas de la organización de manera eficiente y eficaz. (Thompson)

Aptitud.-

Es la habilidad de una persona o cosa que posee para efectuar una determinada actividad o la capacidad y destreza para el buen desempeño de un negocio, industria, arte, entre otros. (Conceptos y definiciones.)

Cargo.-

Asigna un conjunto de tareas específicas que deben ejecutarse y, por lo general, implica una relación entre dos o más personas. (Idalberto Chiavenato, 1999)

Coadyuvar.-

Verbo activo transitivo. Esta palabra se refiere en contribuir, ayudar, auxiliar, cooperar, subvencionar, asistir y aportar con la consecución de alguna cosa, más de todo en realizar una actividad o de logro de alguna cosa. (WordReference.com)

Directriz.-

Es una norma o una instrucción que se tiene en cuenta para realizar una cosa. También se trata de aquello que fija cómo se producirá algo. Las directrices, por lo tanto, sientan las bases para el desarrollo de una actividad o de un proyecto. (Julián Pérez Porto, 2012)

Función.-

Se refiere a la actividad o al conjunto de actividades que pueden desempeñar uno o varios elementos a la vez, obviamente de manera complementaria, en orden a la consecución de un objetivo definido. (Definición de ABC)

Manual.-

Es un documento que contiene en forma ordenada y sistemática información o instrucciones sobre políticas, procedimientos de una organización, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo. (Duhalt K.M.)

Objetivos.-

Es la categoría que refleja el propósito o intencionalidad de la investigación (el para qué), lo que debe lograrse, de modo que se transforme el objeto y se solucione el problema. (Herrera L., 2006)

Organización.-

Es el arreglo de las funciones que se estiman necesarias para lograr un objetivo, y una indicación de la autoridad y la responsabilidad asignada a las personas que tienen a su cargo la ejecución de las funciones respectivas. (George, 1978)

Perfil.-

Es una variedad o conjuntos de aspecto particulares, o un costado, que se presentan en una cosa, persona o conjunto determinado, describiendo o delimitando linealmente si es representado en plano físico, las cualidades o rasgos propios del objeto, persona o el conjunto determinado, palabra en sí que denomina los complementos y detalles que determina la perfección de lo que se aprecia. (Venemedia, 2014)

Política.-

Es una actividad orientada en forma ideológica a la toma de decisiones de un grupo para alcanzar ciertos objetivos. También puede definirse como una manera de ejercer el poder con la intención de resolver o minimizar el choque entre los intereses encontrados que se producen dentro de una sociedad. (Gardey, Definicion.de: Definición de política, 2008)

Procedimientos.-

Es un término que hace referencia a la acción que consiste en proceder, que significa actuar de una forma determinada. El concepto, por otra parte, está vinculado a un método o una manera de ejecutar algo. (Gardey, 2008)

Procesos.-

Es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico. Los procesos son mecanismos de comportamiento que diseñan los hombres para mejorar la productividad de algo, para establecer un orden o eliminar algún tipo de problema. (DefinicionMX)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

El Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología es una Institución de Educación Superior, con Registro Institucional Nro. 09-030 otorgado por el CONESUP, de derecho público, con personería jurídica propia y capacidad de autogestión administrativa y financiera.

Inicia con la cesión de derechos que realiza el Sr. Antonio Gregorio Gutiérrez Peñafiel del Instituto Técnico Superior Particular Mastercomp con sede en la ciudad de Milagro, creado por resolución 2763 del Ministerio de Educación y Cultura del 24 de Junio de 1996 al Lsi. Manuel Roberto Tolozano Benites, posteriormente la Dirección Provincial de Educación y Cultura en acuerdo No. 0068 del 12 de octubre de 1999 autoriza el cambio de nombre a Instituto Técnico Superior Particular Megacompu.

Luego la Subsecretaria Regional de Educación con acuerdo No. 0474 del 28 de junio del 2000 reconoce el acuerdo No. 0068 expedido por la Dirección Provincial de Educación y Cultura del 12 de octubre de 1999; la cesión de derechos a favor del señor Lsi. Manuel Roberto Tolozano Benites; y, autoriza el cambio de domicilio del cantón Milagro a la ciudad de Guayaquil; reconociendo al señor Lic. Gonzalo Enrique Jarrín Mora como rector.

El 11 de Diciembre del año 2001 la Junta General de Directivos y Profesores acepta la renuncia presentada por el Lic. Gonzalo Enrique Jarrín Mora a su cargo de Rector y nombra en su lugar al Lsi. Manuel Roberto Tolozano Benites, documento que se hizo llegar al CONESUP.

El 25 de septiembre del 2002, el CONESUP con resolución RCP.S21.No.368.08 autoriza el cambio de nombre de Instituto Superior Tecnológico Megacompu a Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

Su domicilio civil es en la ciudad de Guayaquil y su ámbito en el área de docencia es la provincia del Guayas y en los de Ciencia y Tecnología y Vinculación con la Comunidad su ámbito es nacional.

Objetivo social

Brindar a docentes, estudiantes y personal administrativo en servicios: de salud, de orientación psicológica, becas e incentivos económicos, recreacionales, entre otros; creando una cultura de bienestar y desarrollo humano, que se traduce en climas institucionales favorables a la convivencia y a la actividad académica.

Se ofrece a los colaboradores un clima laboral en el que se puedan desempeñar sin ningún inconveniente, así mismo obtiene los beneficios que por ley se merecen; también se beneficia con nuestras actividades a los negocios que rodean la institución tales como restaurantes, papelerías y hoteles ya que se cuenta con estudiantes de provincias.

Por lo antes mencionado 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. Lo que permite posesionarse como uno de los mejores tecnológicos.

La Misión que determina la Institución es: “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”. (Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología)

Así mismo la Visión del Instituto es: “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.” (Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología)

Sus principios:

- Cogobierno
- Igualdad de oportunidad
- Calidad
- Pertenencia
- Integralidad

Los Valores que integran al Instituto Tecnológico Superior Bolivariano de Tecnología son:

- Responsabilidad social
- Liderazgo
- Compromiso social
- Respeto a la persona
- Honestidad

- Imparcialidad
- Solidaridad

Su base legal está regida por:

Artículo 25 de la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES): "Las instituciones de Sistema de Educación Superior deberán rendir cuentas del cumplimiento de sus fines y de los fondos públicos recibidos, mediante el mecanismo que establezca la Contraloría General del Estado, en coordinación con la Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, y conforme las disposiciones de la Ley que regula el acceso a la información."

Artículo 27 de la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES): "Las instituciones que forman parte del Sistema de Educación Superior, en el ejercicio de su autonomía responsable, tienen la obligación anual de rendir cuentas a la sociedad, sobre el cumplimiento de su misión, fines y objetivos. La rendición de cuentas también se la realiza ante el Consejo de Educación Superior.

Artículo 50 de la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES): "Son obligaciones adicionales del Rector o Rectora: Presentar un informe anual de rendición de cuentas a la sociedad, a la comunidad universitaria o politécnica, al Consejo de Educación Superior y a la Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, que será publicado en un medio que garantice su difusión masiva."

Artículo 95 de la Constitución de la República del Ecuador (CRE): "Las ciudadanas y ciudadanos, en forma individual y colectiva, participarán de manera protagónica en la toma de decisiones, planificación y gestión de los asuntos públicos, y en el control popular de las instituciones del Estado y la sociedad, y de sus representantes, en un proceso permanente de construcción del poder ciudadano. La participación se orientará por los principios de igualdad, autonomía, deliberación pública, respeto a la diferencia, control popular, solidaridad e interculturalidad. La participación

de la ciudadanía en todos los asuntos de interés público es un derecho, que se ejercerá a través de los mecanismos de la democracia representativa, directa y comunitaria.”

Artículo 204 de la Constitución de la República del Ecuador (CRE): “El pueblo es el mandante y primer fiscalizador del poder público, en ejercicio de su derecho a la participación.”

Artículo 88 de la Ley Orgánica de Participación Ciudadana: “Las ciudadanas y ciudadanos, en forma individual o colectiva, comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas, pueblos afroecuatoriano y montubio, y demás formas lícitas de organización, podrán solicitar una vez al año la rendición de cuentas a las instituciones públicas o privadas que presten servicios públicos, manejen recursos públicos o desarrollen actividades de interés público, así como a los medios de comunicación social, siempre que tal rendición de cuentas no esté contemplada mediante otro procedimiento en la Constitución y las leyes.”

Artículo 94 de la Ley Orgánica de Participación Ciudadana: “Corresponde al Consejo de Participación Ciudadana y Control Social de conformidad con la Ley: establecer y coordinar los mecanismos, instrumentos y procedimientos para la rendición de cuentas de las instituciones y entidades del sector público, y de las personas jurídicas del sector privado que presten servicios públicos, desarrollen actividades de interés público o manejen recursos públicos y de los medios de comunicación social.”

Artículo 11 de la Ley Orgánica del Consejo de Participación Ciudadana: “Tienen la obligación de rendir cuentas las autoridades del Estado electas o de libre elección, representantes legales de empresas públicas o personas jurídicas del sector privado que manejen fondos públicos o desarrollen actividades de interés público, sin perjuicio de la responsabilidad que tienen las y los servidores públicos sobre sus actos u omisiones.

El Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología brinda a sus estudiantes tres carreras técnicas en el área de salud, tres carreras tecnológicas en el área administrativa y certifica a través de su escuela de conducción tres tipos de licencia para conductores profesionales. En el cuadro que se detalla a continuación se reflejan las distintas carreras ofrecidas:

Cuadro 1. Las carreras que ofertan el Instituto Tecnológico Superior Bolivariano de Tecnología tenemos:

Unidad Académica de Salud y Servicios Sociales	Unidad Académica de Ciencias de la Educación y Derecho	Escuela de Conducción
<ul style="list-style-type: none"> • Técnico Superior en Enfermería • Técnico Superior en Podología • Técnico Superior en Gerontología 	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnología en Contabilidad y Auditoría • Tecnología en Administración de Empresas • Tecnología en Análisis de Sistemas 	<ul style="list-style-type: none"> • Licencia tipo C • Licencia tipo D • Licencia tipo E

Fuente: Instituto Tecnológico Superior Bolivariano de Tecnología

Los departamentos que conforman el Instituto y sus directivos se detallan en el cuadro 2 en donde se aprecia la estructura vertebral de dicha institución:

Cuadro 2. Nómina de Autoridades que conforman la institución:

Rector	Mgs. Roberto Tolozano Benites, Ph. D.
Vicerrectora Académica	Mgs. Segunda Elena Tolozano Benites, Ph. D.
Vicerrector De Extensión Y Proyección Social	Ing. Víctor Gustavo Gómez Rodríguez, Ph.D.

Secretaría General	Mgs. Mireya Stefanía Zúñiga, Ph. D. (a)
Directora De La Unidad Académica De Salud Y Servicios Sociales (Uasss)	Dra. Rosangela Caicedo Quiroz, Ph. D. (a)
Directora De La Unidad Académica De educación Comercial, Administración Y ciencias (Uaecac)	Ing. Karla Gutierrez Quiroz
Directora De Investigaciones E Innovación Tecnológica	Ing. Noemí Bárbara Delgado Álvarez, Ph.D.(a)
Directora De Asuntos Estudiantiles	Lic. Pilar Caicedo Quiroz
Director De Comunicación Organizacional Y Marketing	Ing. Abel Flores Laaz
Directora De Bienestar Estudiantil	Psic. Wendy Roxana Cortés Guerrero, Ph.D. (a)
Director De Vinculación De La Sociedad	Lcdo. Ricardo Grunauer Robalino. Ph.D. (a)
Directora De Tic's	Lsi. Tatiana Yeobanka Tapia Bastidas, Ph.D. (a)
Directora De Talento Humano	Ing. Ivonne Priscila León Espinoza
Director De Planificación Académica	Ph.D. Ángel Gilberto Orellana Carrasco
Directora Administrativa	Ing. Luz Columba Tolozano Benites
Director De Mantenimiento Integral	Sr. Joffre Andrés Navas Villalta
Directora De Escuela De	Ing. Michelle Tolozano Lapierre, Ph.D. (a)

Conducción "Conduce Ecuador"	
Subdirector De Escuela De Conducción "Conduce Ecuador"	Ing. Richard San Luis Vanegas, Ph.D. (a)
Directora De Admisiones	Ing. Narcisa Suárez Villagómez
Directora Financiera	Srta. Vanessa Verónica Velásquez Vizueta

Fuente: Departamento de Talento Humano "ITB"

El Instituto Tecnológico Superior Bolivariano de Tecnología posee en cada una de las carreras la siguiente distribución de estudiantes:

La fuente de esta información tiene corte a Diciembre del año 2016 y se muestra la cantidad de alumnos por carrera y por género y su distribución porcentual:

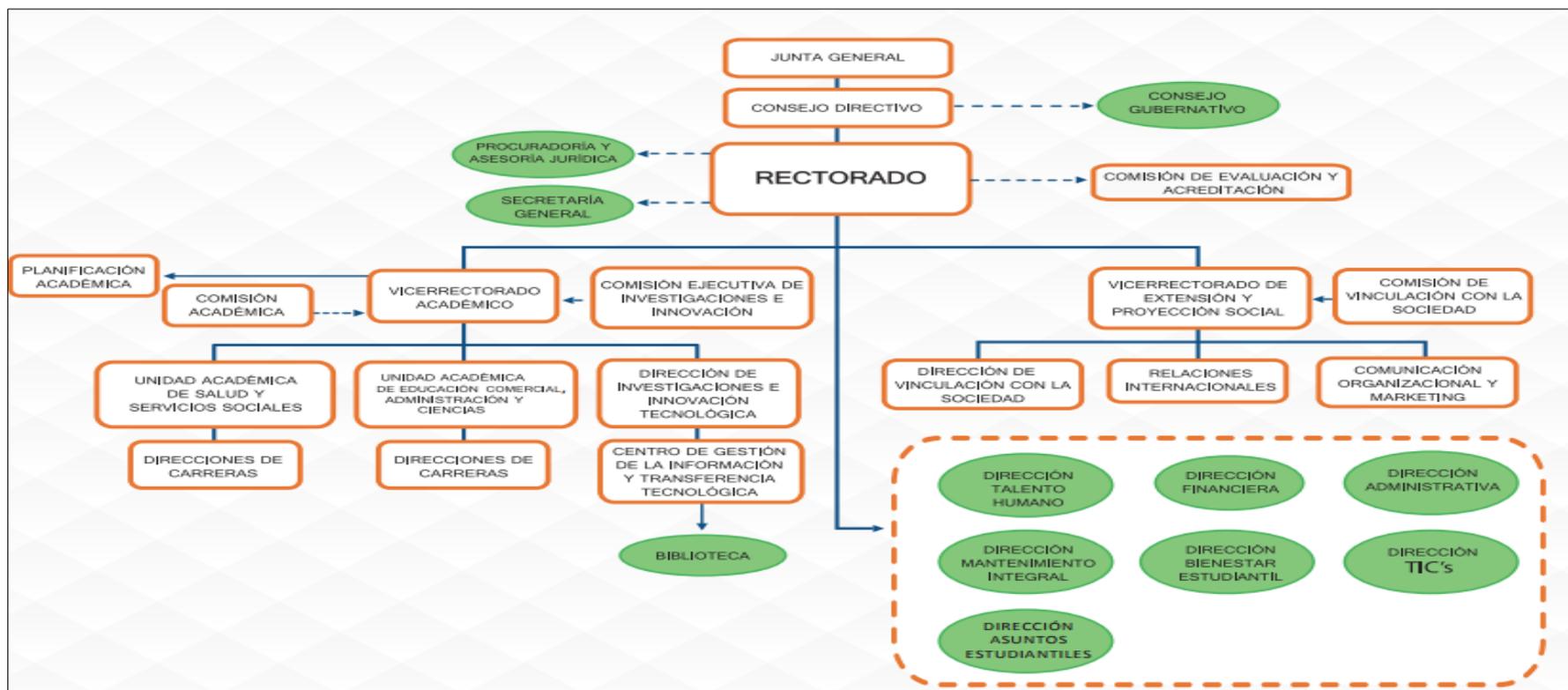
Figura 2. Estudiantes por carreras que oferta el "ITB"



Fuente: Rendición de cuentas en el año 2016. "ITB"

Para una mejor apreciación de la estructura organizativa del Instituto, en la figura 2 se refleja el organigrama actualizado de dicha entidad:

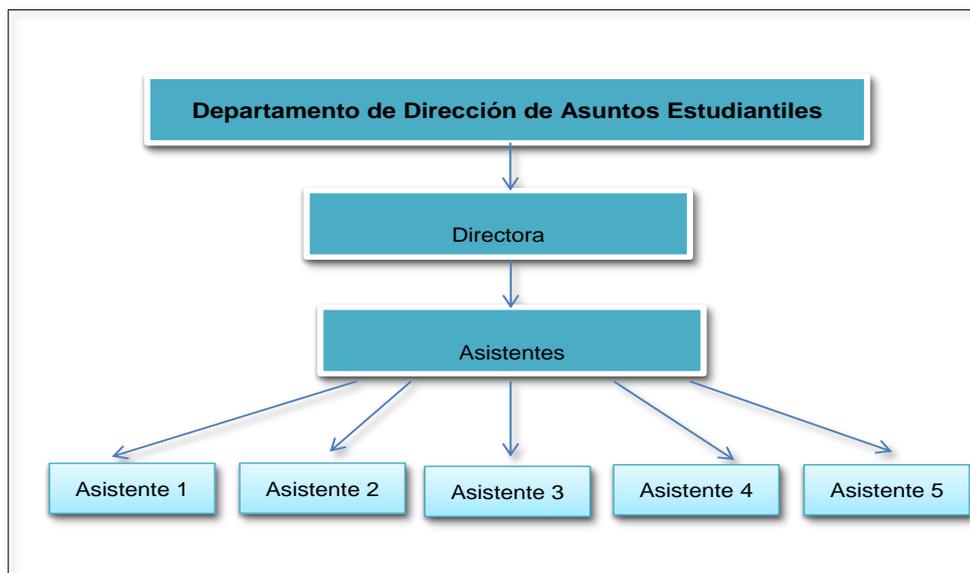
Figura 3. Organigrama del Instituto Tecnológico Superior Bolivariano de Tecnología



Fuente: Rendición de cuentas en el año 2016. "ITB"

Debido a que la presente investigación se enfoca en el Departamento de Dirección de Asuntos Estudiantiles, se hace necesario presentar el organigrama de este departamento:

Figura 4. Estructura del Departamento de Dirección de Asuntos Estudiantiles



Fuente: Elaborado por Melanie García.

El Departamento de Dirección de Asuntos Estudiantiles fue creado en Abril del 2016 por iniciativa del Rector del ITB el Ph. D Roberto Tolozano Benites, con la intención de brindar soluciones a los requerimientos, dudas, necesidades, inquietudes o inconvenientes de los estudiantes de una manera ágil y oportuna y en un tiempo máximo de 48 horas.

Entre las principales funciones de este departamento se encuentran:

- Garantizar la fluidez de la comunicación desde y hacia los estudiantes y entre estos y los órganos representativos, las autoridades institucionales y otras instancias del proceso académico y el resto de los procesos sustantivos.

- Promover procesos de cambio y de mejora continua de la calidad en la atención y solución de los problemas de los estudiantes y egresados.
- Ejecutar el seguimiento a estudiantes con abandono escolar, absentismo y ausentismo reiterado para encontrar soluciones al respecto.
- Atender todos aquellos aspectos vinculados con la vida académica y los temas administrativos donde presente dificultades o insatisfacciones el alumnado (cursos y otras actividades extracurriculares, exámenes, reformas de planes de estudio, promoción, regularidad, etc.).
- Dar respuestas concretas a las demandas sociales, económicas, de salud y culturales de los estudiantes gestionándoles soluciones oportunas, y orientándoles hacia los diferentes servicios que les facilita la Dirección de Bienestar Estudiantil.
- Gestionar la realización de estudios en otras IES nacionales y extranjeras para el completamiento de itinerarios académicos y su posterior homologación dentro de la carrera del ITB en que el estudiante es un alumno regular y ofrecer ayuda a estudiantes de otras IES que escojan su itinerario, o parte de este, en las carreras del ITB.
- Colaborar con el Departamento de Bienestar Estudiantil en garantizar, en condiciones de igualdad de oportunidades, justicia y libertad absoluta, el ingreso, la permanencia y el egreso de los estudiantes creando un ambiente de inclusión social y académica, promoviendo la inserción real del estudiante en la comunidad bolivariana y garantizando el tránsito por la carrera sin interrupciones hasta su finalización.
- Adoptar estrategias orientadas a la difusión de los derechos y obligaciones de los estudiantes regulares y de los servicios universitarios a los que pueden acceder.

- Garantizar la difusión y velar por el cumplimiento del Reglamento Estudiantil.
- Contribuir al cumplimiento de la estrategia de permanencia institucional de conjunto con las dependencias académicas y en correspondencia con las normativas que se emitan desde el rectorado y los vicerrectorados.

El rendimiento de los asistentes del Departamento de Dirección de Asuntos Estudiantiles, se mide en la forma con la que atienden a los estudiantes que presentan algún inconveniente académico; para ello es necesario contar con una guía que facilite el correcto direccionamiento del asistente hacia el estudiante ya que actualmente al carecer de dicha guía los colaboradores del mencionado departamento realizan funciones repetitivas que provocan pérdidas de tiempo que impiden cumplir con una eficiente productividad, esto quiere decir alcanzar la meta propuesta, que no es más que brindar un servicio de alta calidad.

El Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología busca lograr la eficiencia en el departamento de Dirección de Asuntos Estudiantiles, por ello se realiza el diagnóstico de esas falencias; de la misma manera quiere erradicar el desperdicio de los recursos tanto en tiempo como en talento humano, ya que si se sigue trabajando sin un determinado proceso a seguir no se podrá alcanzar la productividad deseada.

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El marco metodológico es el conjunto de los procedimientos lógicos y operacionales implícitos en todo el proceso de investigación. El fin es situar con un lenguaje claro y conciso los diferentes métodos e instrumentos que se emplearon así como el tipo de investigación.

Según lo que afirma (Jaqueline Hurtado de Barrera, 2000, pág. 75). “La metodología es el área del conocimiento que estudia los métodos generales de las disciplinas científicas; incluye los métodos, las técnicas,

las estrategias y los procedimientos que utilizara el investigador para lograr los objetivos.”

Tipo de Investigación

El presente proyecto de investigación se basa en los métodos de investigación: descriptivo, explicativo, correlacional y cualitativa-cuantitativa.

Posee una metodología descriptiva ya que se pretende recoger una serie de hechos y situaciones para convertirlo en información básica y fundamental para la investigación. Para (Tamayo M. T., 2003). La investigación descriptiva trabaja sobre realidades desde hecho, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y el proceso de los fenómenos.

Además, se busca principalmente en un primer momento, describir e identificar los cargos que presenta la estructura organizacional del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, identificar las funciones y de esta manera analizar las tareas que se asignan para finalmente así conocer cuál debe ser el perfil de cada empleado del Departamento de Dirección de Asuntos Estudiantiles.

Para entender el carácter explicativo de este trabajo se cita al autor (Fidias G. Arias, 2012), que la define: La 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 (investigación post facto), como de los efectos.

Esta investigación se cataloga explicativa ya que nos permitirá lograr entender nuestro problema planteado, es decir, se tratará de responder o dar cuenta de los porqués del objeto que se investiga.

De la misma manera es de tipo Correlacional, debido a que es muy importante para el presente proyecto enfocar desde este método su diseño.

La utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionales son saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas. (Roberto Hernández Sampier, 2010).

Los niveles correlacionales con los cuales se realizó la presente investigación son los siguientes: se llegará a la investigación correlacional con el fin de medir la relación que existe entre las dos variables: perfiles y funciones; y, óptimo funcionamiento en donde el comportamiento de una variable influye en el cambio de la otra.

Esta investigación se realizará a partir de la metodología cualitativa-cuantitativa:

Como lo menciona (Taylor, 1987) la investigación cualitativa “se refiere en su más amplio sentido a la investigación que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable”.

El presente trabajo es cualitativo ya que depende del desarrollo de la investigación, en la cual existe una gran diversidad de estudios que nos permiten conocer la opinión de cada colaborador en cuestión de las actividades que realizan a diario.

La metodología cuantitativa utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente el uso de estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población. (Tamayo M. , 2007).

Esta investigación es cuantitativa porque podremos cuantificar los datos obtenidos mediante la aplicación de instrumentos investigativos.

POBLACIÓN Y MUESTRA

Dentro de una investigación es importante establecer cuál es la población y si de esta se debe tomar una muestra, cuando se trata de seres vivos en caso de objetos se debe establecer cuál será el objeto estudiar.

Población

Es “un conjunto de elementos con ciertas características que la distingue como la totalidad del fenómeno a estudiar” (Nerida Cardozo , 2016).

Para llevar a cabo esta investigación tomamos en cuenta al Departamento de Dirección de Asuntos Estudiantiles y el Departamento de Talento humano del Instituto Tecnológico Bolivariano de Tecnología que se conforman de la siguiente manera:

Cuadro 3. Distribución de la población

Personal	Cantidad
Directora de Asuntos Estudiantiles	1
Directora de Talento humano	1
Asistentes de Asuntos estudiantiles	5
TOTAL	7

Fuente: Elaboración propia

Muestra

La muestra es un subconjunto representativo de la población. Al seleccionar una muestra lo que se hace es estudiar una parte o un

subconjunto de la población, pero que la misma sea lo suficientemente representativa de ésta para que luego pueda generalizarse con seguridad de ellas a la población. (Wigodski, 2010).

La muestra se la puede determinar mediante un muestreo probabilístico o un muestro no probabilístico.

Según (FERRER, 2010) en un muestreo probabilístico, todos los individuos de la población pueden formar parte de la muestra, tienen probabilidad positiva de formar parte de la muestra.

Esta muestra es considerada como un muestreo probabilístico siempre que se cumplan dos condiciones:

1. Todos los elementos de mi población tienen una probabilidad mayor de cero de ser seleccionados en la muestra.
2. Conocer de forma precisa dicha probabilidad para cada elemento, lo que se conoce como probabilidad de inclusión.

Es por ello aplicamos la siguiente fórmula:

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

En dónde;

n = Tamaño de la muestra

PQ = Constante de varianza poblacional (0.25)

N = Tamaño de la población

E = Error máximo admisible (0.05)

K = Coeficiente de corrección de error (2)

Cálculo para la Muestra

$$n = \frac{0,25 \times 100}{(100 - 1) \times [(0,05)^2 / (2^2)] + 0,25}$$

$$n = \frac{25}{99 \times (0,0025/4) + 0,25}$$

$$n = \frac{25}{99 \times 0,000625 + 0,25}$$

$$n = \frac{25}{0,311875}$$

$$n = 80,1603206$$

$$n = 80$$

Según la fórmula antes planteada nos indica que la encuesta se realizará a 80 estudiantes, el 95% de las veces de los datos real que buscas estará en el intervalo 5% con respecto a lo que se observa en la encuesta.

Dentro de los no probabilísticos se incluyen: muestras por conveniencia, juicios, y cuotas; las primeras se seleccionan de acuerdo con la conveniencia del investigador, la opinión del mismo, y cuotas que se emplean con base en la distribución de la población definida a través de las características de control. (Kinneer, 1993).

Para la presente investigación se aplicará la muestra no probabilística al departamento de Dirección de Asuntos Estudiantiles del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, el mismo que cuenta con un número de 6 personas que ejecutan las actividades que corresponden a dicho departamento, número que no amerita realizar un muestreo, puesto que es perfectamente manejable.

Así se presenta a continuación el cuadro del personal que labora en el departamento objeto de nuestro estudio:

Cuadro 4. Distribución de la muestra

Personal	Cantidad
Directora de Asuntos Estudiantiles	1
Asistentes de Asuntos estudiantiles	5
TOTAL	6

Fuente: elaboración propia

PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

Se realizará el procesamiento de la información con la finalidad de poder analizar e interpretar las conclusiones necesarias para presentar la propuesta de la tesis. Una de las fases más interesantes de la investigación formativa es la recolección de los datos.

Señala (Roberto Hernández Sampier, 2010) que para recolectar información se implican tres actividades que se encuentran estrechamente vinculadas entre sí que son:

- Seleccionar un instrumento o método de recolección de los datos.
- Aplicar ese instrumento o método para recolectar datos.
- Preparar observaciones, registros y mediciones obtenidas

El plan para la recolección de información contempla estrategias metodológicas requeridas por los objetivos planteados, de acuerdo al enfoque escogido, considerando los siguientes elementos:

- Determinar las necesidades de los datos que se requieren para la realización de la presente investigación, relacionada con las variables independiente y dependiente que en este caso son de Manual de Perfiles y Funciones para el óptimo funcionamiento, lo

cual permitirá clarificar la situación real del Departamento de Dirección de Asuntos Estudiantiles

- Diseñar y evaluar los formularios de preguntas que se utilizará para el levantamiento de información relacionada con las variables en estudio y la situación actual en la aplicación de procesos que realiza cada asistente dentro del departamento.

Aplicar los formularios para la obtención de:

Criterio del personal del Departamento Dirección de Asuntos Estudiantiles. (Anexo 1)

Criterio de 80 estudiantes, de la calidad del servicio que se presta en la dependencia. (Anexo 2)

Se realizará el procesamiento de la información con el objetivo de poder analizarla e interpretarla, con la finalidad de obtener de ellas las conclusiones necesarias para presentar la propuesta de la tesis. Del mismo modo tendremos en cuenta:

- Revisión de la información escogida, es decir, que no esté defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente.
- Repetición de la recolección, para corregir fallas al momento de la contestación de las preguntas.

Luego de esto se procesará la información a través del paquete informático Windows XP, programa Microsoft Excel, que facilita el análisis, interpretación y presentación de la información en tablas y gráficos.

TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Las técnicas son los procedimientos e instrumentos que utilizamos para acceder al conocimiento. Teniendo en cuenta el objetivo de la investigación y las técnicas e instrumentos a utilizar en el proceso de

recopilación de información, serán fuentes primarias y dentro de ellas se encuentra la entrevista y la encuesta. (Valparaíso, 2017).

Para la presente investigación se aplicarán los siguientes métodos:

- Encuesta: Aplicable a los estudiantes para medir los niveles de conformidad, eficiencia y eficacia en la atención que brinda el Departamento Dirección de Asuntos Estudiantiles.
- Entrevista: Aplicable al personal operativo que brinda el servicio a los estudiantes y que servirá clasificar y anotar las distintas actividades de cada uno de los asistentes ejecuta en el Departamento de Dirección de Asuntos Estudiantiles.

A fin de entender de mejor manera los métodos a utilizar, a continuación se detallan conceptualizaciones de los mismos:

Según (Naresh, 2004) Las encuestas son entrevistas con un gran número de personas utilizando un cuestionario prediseñado. Según el mencionado autor, el método de encuesta incluye un cuestionario estructurado que se da a los encuestados y que está diseñado para obtener información específica.

Según (Torrecilla, 2007) La entrevista es la técnica con la cual el investigador pretende obtener información de una forma oral y personalizada.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTREPRETACIÓN DE RESULTADOS

Tabulación de encuesta aplicada

El análisis de la información en el proceso de investigación, depende del enfoque y del tipo de investigación que se haya escogido, como de los objetivos que se planteó.

Se utiliza la estadística que es la herramienta fundamental para el análisis de la información de la presente tesis. El tratamiento estadístico tiene un enfoque cuantitativo y cualitativo, que da la escala de medición de las variables.

En función a la entrevista realizada y siguiendo la metodología establecida, es necesario presentar la información arrojada con el análisis e interpretación respectivos.

Se procede a la codificación de los resultados, para luego tabularlos, mediante la aplicación de estadística descriptiva, como medio principal para convertirlos luego en porcentajes.

Los datos recolectados se presentan en cuadros y gráficos, correspondientes a cada una de las preguntas realizadas. Mismos que se divide en dos partes:

Primera parte: Aplicación de la entrevista, con el fin de conocer el criterio de los colaboradores del Departamento de Dirección de Asuntos Estudiantiles del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología. (Anexo 1).

Segunda parte: Aplicación de encuesta a 80 estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para conocer su criterio en el funcionamiento del departamento. (Anexo 2).

Análisis de los Resultados de la Encuesta dirigida al personal que conforma el Departamento De Dirección de Asuntos Estudiantiles

Cuadro 5. Análisis de los resultados de la entrevista al personal que conforma el departamento de Dirección de Asuntos Estudiantiles

Nº	Pregunta	Respuesta	Análisis
1	¿En su práctica diaria de trabajo, aplica un manual de funciones que le permita lograr eficacia y eficiencia?	Todos concuerdan que no se cuenta con un manual de perfiles y funciones para la designación de las actividades.	En la actualidad no se cuenta con un manual de perfiles y funciones que permita la designación
2	¿Cree Usted que al aplicar un Manual de Perfiles y Funciones, se logrará calidad en la atención del estudiante?	Todos los miembros del departamento consideran que sí.	Se requiere una pronta implementación de un manual de perfiles y funciones para el departamento pues de esta manera se logrará prestar los servicios que se ofrecen en un óptimo tiempo.
3	¿Considera Usted que al simplificar determinadas	Todos consideran que	Es importante que se

	actividades en los procesos, le ayudará a atender a los estudiantes en menor tiempo?	si es necesario simplificar el tiempo.	tenga en consideración la necesidad de simplificar algunas actividades de las funciones que realizan los diferentes colaboradores.
--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia.

Encuesta dirigida a los estudiantes atendidos por el Departamento de Dirección de Asuntos Estudiantiles.

1. Cuando acude al Departamento de Dirección de Asuntos Estudiantiles, es atendido con amabilidad.

Cuadro 6. Percepción del estudiante con la atención.

Alternativas	Nº de encuestados	%
Si	60	75%
No	20	25%
Total	80	100%

Fuente: elaboración propia.

Figura 5. Percepción del estudiante con la atención.



Fuente: elaboración propia

Análisis e interpretación: Se puede observar que de acuerdo a los datos presentados un 75% de los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, considera que cada vez que visita el Departamento de Dirección de Asuntos Estudiantiles es atendido con amabilidad; mientras que un 25% considera que no es atendido de esa manera.

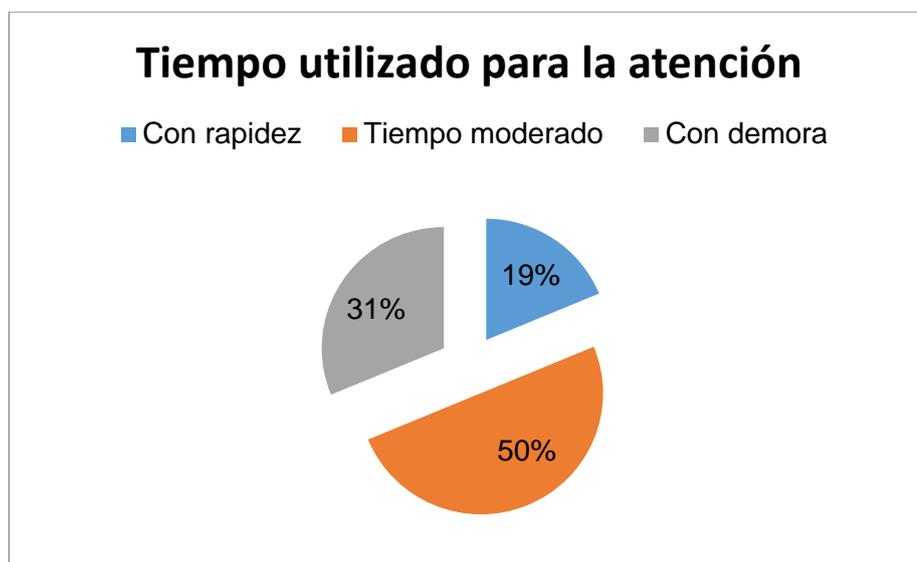
2. Cree Usted que el tiempo que utiliza el asistente del Departamento de Dirección de Asuntos Estudiantiles para brindar el servicio requerido es:

Cuadro 7. Tiempo utilizado para la atención.

Alternativas	Nº de encuestados	%
Con rapidez	15	19%
Tiempo moderado	40	50%
Con demora	25	31%
Total	80	100%

Fuente: elaboración propia.

Figura 6. Tiempo utilizado para la atención.



Fuente: elaboración propia.

Análisis e interpretación: El 15% de los estudiantes atendidos responden que han sido atendidos con rapidez por los asistentes del Departamento de Dirección de Asuntos Estudiantiles, un 40% indica que fueron atendidos en un tiempo moderado y un 25% con demora. Con estos resultados se concluye que se debe mejorar los índices obtenidos

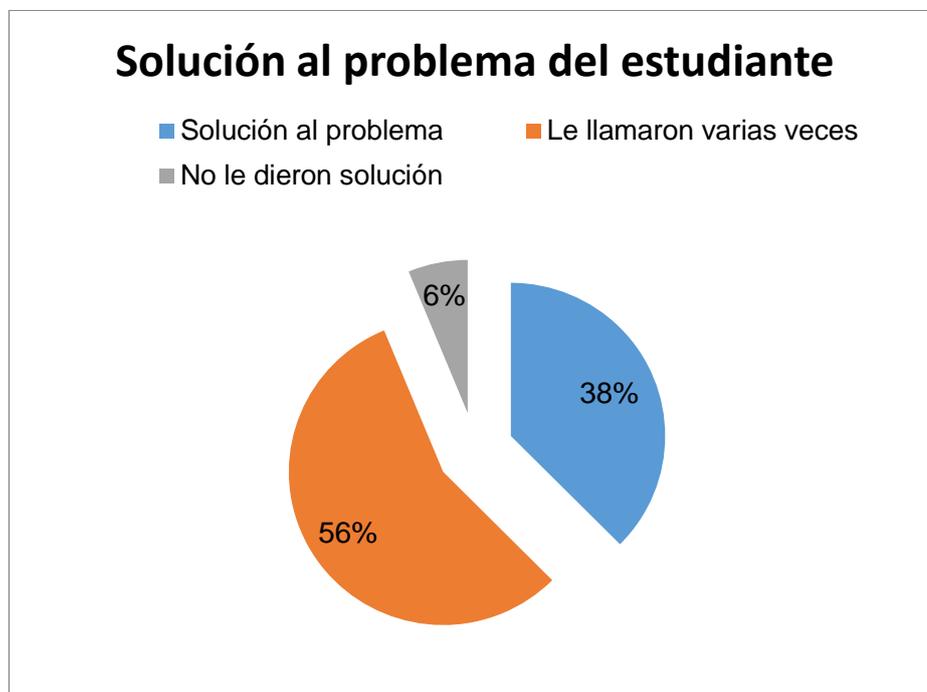
3. Cuando acude al Departamento de Dirección de Asuntos Estudiantiles, para solicitar ayuda en la solución de alguna incidencia, encontró:

Cuadro 8. Solución al problema del estudiante.

Alternativas	Nº de encuestados	%
Solución al problema	30	38%
Le llamaron varias veces	45	56%
No le dieron solución	5	6%
Total	80	100%

Fuente: elaboración propia.

Figura 7. Solución al problema del estudiante



Fuente: elaboración propia.

Análisis e interpretación: El 38% de los estudiantes indicaron que cuando visitaron el Departamento de Dirección de Asuntos Estudiantiles con una incidencia encontraron solución, un 56% responden que tuvieron que regresar varias veces para poder solucionar sus problemas y un 5% no tuvieron una respuesta favorable. Se concluye que se debe dar énfasis en la pronta atención a los requerimientos de los estudiantes a fin de mejorar la percepción de la atención.

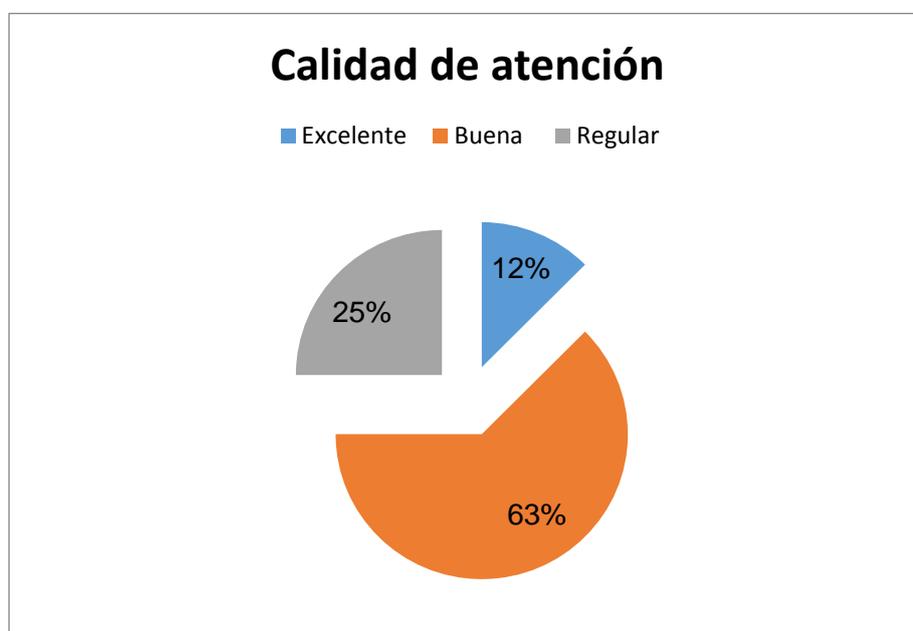
4. Cree Usted que la atención prestada es:

Cuadro 9. Calidad de atención.

Alternativas	Nº de encuestados	%
Excelente	10	13%
Buena	50	63%
Regular	20	25%
Total	80	100%

Fuente: elaboración propia.

Figura 8. Calidad de atención.



Fuente: Elaboración propia.

Análisis e interpretación: Se puede apreciar que la mayoría de los estudiantes es decir el 63% opinan que la atención es buena a diferencia del 25% que indica que es regular y un 12% dice que es excelente, esto debido a la demora que se da en los trámites. Se concluye que el 25% de calificación con regular deber ser mejorada, ya que ésta representa una cuarta parte de la población estudiantil (de acuerdo al muestreo); que de traducir este porcentaje al 100% de la población, equivaldría a aproximadamente 2,500 alumnos.

PLAN DE MEJORAS

Cuadro 10. Un manual de perfiles y funciones en el Departamento de Dirección de Asuntos Estudiantiles.

Oportunidad de mejora: Implementar una guía para mejorar la productividad del Departamento de Dirección de Asuntos Estudiantiles
Meta: Fortalecer el mecanismo de organización del Departamento de Dirección de Asuntos Estudiantiles.
Responsable: Melanie García Solórzano

¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Por qué?	¿Dónde?	¿Cuándo?
Proponer procedimientos mejorados en el Departamento de Dirección de Asuntos	Directora del Departamento de Dirección de Asuntos Estudiantiles	<ul style="list-style-type: none"> Fundamentar desde la teoría aspectos administrativos orientados a manuales y perfiles 	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 de	2017

Estudiantiles		<p>funciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar el estado de los perfiles y funciones del personal del departamento de Asuntos Estudiantiles. • Determinar los perfiles y funciones del personal del Departamento de Asuntos Estudiantiles. 		Asuntos Estudiantiles, ubicado en Guayaquil.	
---------------	--	---	--	--	--

Tomando en consideración las conceptualizaciones citadas en el proceso de la presente investigación se ha podido determinar cuáles son los perfiles y funciones adecuados al Departamento de Dirección de Asuntos Estudiantiles.

Una vez diagnosticada la situación de la población inmersa en el problema se plantea implementar un manual de perfiles y funciones disponible en el anexo. 4 y aplicable de acuerdo al siguiente cronograma.

CRONOGRAMA

A continuación presentamos el cronograma de implementación del Manual de Perfiles y Funciones aplicable al Departamento de Dirección de Asuntos Estudiantiles:

Cuadro 11. Cronograma.

Etapas	Semanas							
	1	2	3	4	5	6	7	8
Presentación del manual	x							
Revisión del manual		x	x					
Aprobación del manual				x				
Implementación del manual					x			
Resultado del manual								x

Es importante que el personal del departamento de Dirección de Asuntos Estudiantiles, se comprometa a cumplir a cabalidad lo que está descrito en el Manual de Perfiles y Funciones, es por ello que cada miembro del departamento, al momento de realizar la entrega de dicho manual, deberá firmar una carta de compromiso. (Anexo 3)

CONCLUSIONES

- El trabajo de investigación se desarrolló porque actualmente se presentan inconvenientes en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología y específicamente en el Departamento de Dirección de Asuntos Estudiantes al no contar con un manual de perfiles y funciones.
- El presente proyecto se enmarca en ayudar y analizar la realidad en la aplicación de los procesos que realiza cada colaborador dentro del departamento.
- Al aplicar la entrevista a los colaboradores del departamento de Dirección de Asuntos Estudiantiles, en su mayoría responde que existe la necesidad de aplicar un manual de perfiles y funciones, para evitar duplicidad en las funciones y principalmente evitar el desperdicio de recursos tanto monetarios como de tiempo.
- Se deduce que en cuanto a la aplicación de la encuesta a los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, la mayoría responde que no han sido atendidos en un tiempo prudencial. Una de las causas es que los asistentes no tienen definidas las actividades a realizar y en ciertas ocasiones no dan una información adecuada.
- Se concluye que el origen de la problemática se encuentra en la falta de capacitación del personal del Departamento de Dirección de Asuntos Estudiantiles y en la ausencia de un manual de perfiles y funciones.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda tomar en cuenta la implementación del manual propuesto para lograr mejorar el servicio hacia los estudiantes, ya que el mismo ayudará a optimizar los recursos del Instituto.
- Cada procedimiento presentado forma parte del Manual propuesto, el cual debe ser aplicado de forma inmediata y apegada estrictamente a lo planteado, para que permita la supervisión y control de la eficiencia con la que trabajan los colaboradores del Departamento de Dirección de Asuntos Estudiantiles.
- El manual de funciones debe ser aplicado como un instrumento de gestión en dicho departamento y permitir evaluar continuamente el avance y logro de las actividades designadas a cada uno de los que integren el equipo de trabajo; con el fin de alcanzar mejoras que sirvan de apoyo a la Institución.
- Es recomendable que en un tiempo prudencial se realice una evaluación de cómo perciben los estudiantes el servicio prestado por el departamento de Dirección de Asuntos Estudiantiles, luego de haber puesto en práctica la propuesta planteada.
- Es necesario contar con el compromiso de cada colaborador en el estricto cumplimiento de lo estipulado en el manual

Bibliografía

- Administrativos, D. G. (1974). Manuales Administrativos. Guía para su elaboración. México.
- Arena, J. A. (23 de septiembre de 2011). El blog de informacione13. Recuperado el 20 de septiembre de 2017, de <http://informacione13.over-blog.com/article-conceptos-de-administracion-varios-autores-84960800.html>
- Association, A. C. (1992).
- Cardona, C. R. (2009). Fundamentos de la Administración (3ª ed.). Bogotá, Colombia: ECOE.
- Carrasco, J. (2009). Análisis y Descripción de Puestos de Trabajo.
- Carvajal, L. (18 de Enero de 2013). LIZARDO CARVAJAL. Obtenido de <http://www.lizardo-carvajal.com/el-metodo-deductivo-de-investigacion/>
- Childen, V. (1954). Los Orígenes de la Civilización (1996 ed.). México D.F. : Fondo de Cultura Económica .
- Dirección General de Institutos. (diciembre de 2015). Manual de Organización del Instituto Tecnológico de Acapulco. Recuperado el 09 de septiembre de 2017, de <http://it-acapulco.edu.mx/wp-content/uploads/2015/11/archivosPDF/Manual%20de%20Organizaci%C3%B3n.pdf>
- Duhalt, M. K. (1977).
- Fernández. (1998).
- Fideas G. Arias. (2012). El Proyecto de Investigación -Introducción a la Investigación Científica (6ª Edición ed.). Caracas, Venezuela: Episteme.
- Franklin Ríos Ramos. (24 de mayo de 2017). Centro de Desarrollo Personal y Profesional. Recuperado el 11 de octubre de 2017, de www.eperfil.org
- George, T. (1978). El manejo administrativo de la información (2ª ed.). (A. V. Wall, Ed.) México: CECSA.

- Giuseppe Continolo, B. d. (1982). Dirección y Organización del trabajo administrativo (4ª ed.). (B. D. D.L., Ed.) Panorama Editorial S.A.
- Graham, K. (2009). Preparación del Manual de Oficina (1a. ed. ed.). BARCELONA, ESPAÑA.
- Hurtado, D. (2008). Principios de Administración. ITM.
- Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología. (s.f.). ITB. Recuperado el 05 de octubre de 201, de <http://www.itb.edu.ec/filosofia>
- José Alberto Ortiz. (s.f.). Ilustrados. Obtenido de <http://www.ilustrados.com/tema/112/Historia-Administracion.html>
- Lindsay, E. y. (2005).
- Manuel, A. T. (1996). Manual para elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos. (1ª ed.). México D.F.: Panorama Editorial S.A.C.V.
- Mayo, E. (1959). Problemas humanos de una civilización industrial.. Galatea-Nueva Visión.
- McGregor. (1957).
- Naresh, M. (2004). Investigación de Mercados Un Enfoque Aplicado. México: Pearson Educación.
- Nerida Cardozo. (2016). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: ELEMENTOS BÁSICOS. REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL, Venezuela.
- Peña, R. (AGOSTO de 2011). MANUAL DE FUNCIONES Y CARGOS. PARAGUAY, Asunción, Paraguay.
- Roberto Hernández Sampier, C. F. (2010). Metodología de la Investigación (Quinta edición ed.). (J. M. Chacón, Ed.) México: McGRAW-HILL.
- Rodas, C. (16 de Febrero de 2012). Presentación del Curso de Administración. Recuperado el 11 de Octubre de 2017, de <https://sites.google.com/site/actuariaadmon/unidad-de-competencia-iv/direccion>

- Sabino, C. (1992). El Proceso de Investigación. Bogotá: Panamericana.
- Tamayo, M. (2007). El proceso de la investigación científica (4ta ed.). México: Limusa.
- Tamayo, M. T. (2003). El Proceso de la Investigación Científica (4° ed.). México: Limusa.
- Taylor, B. (1987). Introducción a los métodos cualitativos de investigación. Barcelona: Paidós.
- Valencia, S. J. (2002).
- Valparaíso, P. U. (2017). Sistema de Biblioteca. Recuperado el 28/08/17 de agosto de 2017, de http://biblioteca.ucv.cl/site/servicios/metodos_tecnicas_investigacion.php
- Wigodski, J. (14 de julio de 2010). Metodología de la Investigación. Obtenido de <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>
- Wilburg Jiménez Castro. (1990). Introducción Al Estudio de La Teoría Administrativa (4 ed.). Fondo de Cultura Económica.
- WILLIAM B. WERTHER. (2013). ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS (7 ed.). México: MCGRAW-HILL.

ANEXOS

Anexo 1

ENCUESTA AL PERSONAL QUE CONFORMAN EL DEPARTAMENTO DE DIRECCIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ASUNTOS ESTUDIANTILES

1. ¿En su práctica diaria de trabajo, aplica un manual de funciones que le permita lograr eficacia y eficiencia?
2. ¿Cree Usted que al aplicar un Manual de Perfiles y Funciones, se lograra calidad en la atención del estudiante?
3. ¿Considera Usted que al simplificar determinadas actividades en los procesos, le ayudara a atender a los estudiantes en menor tiempo?

Anexo 2

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS ESTUDIANTES ATENDIDOS POR EL DEPARTAMENTO DE DIRECCIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ASUNTOS ESTUDIANTILES

5.

Cuando acude al Departamento de Dirección de Asuntos Estudiantiles, es atendido con amabilidad

Si	No

6. Cree Usted que el tiempo que utiliza el asistente del Departamento de Dirección de Asuntos Estudiantiles para brindar el servicio requerido es:

Con Rapidez	Tiempo Moderado	Con demora

7. Cuando acude al Departamento de Dirección de Asuntos Estudiantiles, para solicitar ayuda en la solución de alguna incidencia, encontró:

Solución al problema	Le llamaron varias veces	No le dieron solución

8. Cree Usted que la atención prestada es:

Excelente	Buena	Regular

Anexo 3

Manual de Perfiles y Funciones

Objetivo

El manual de Perfiles y Funciones ha sido elaborado, con el fin de contribuir al desarrollo de la misión y visión del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología que se implementa a partir de un proceso sistematizado, que desde la definición de los perfiles de cada colaborador se logre la eficiencia en la gestión que realiza el Departamento de Dirección de Asuntos Estudiantiles.

Este documento describe los cargos observados en el organigrama, delimita las funciones correspondientes a cada colaborador, define los perfiles; además es una herramienta que sirve para guiar al personal nuevo e informa a los trabajadores de sus funciones.

Alcance

Este documento aplica al personal del Departamento de Dirección de Asuntos Estudiantiles del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

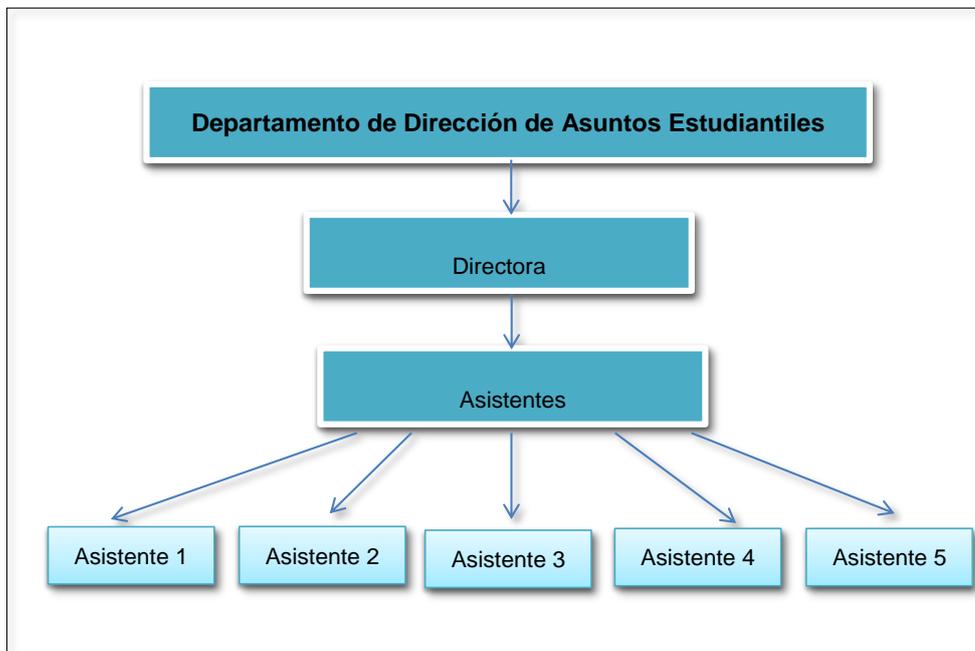
Descripción

El Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, respondiendo a la necesidad de estructurar y consolidar el desarrollo organizacional, presenta Un Manual de Perfiles y Funciones, el cual está encaminado al mejoramiento y eficiencia en la ejecución de las actividades que se desarrollan en el Departamento de Dirección de Asuntos Estudiantiles; a su vez es un instrumento de consulta que permite

establecer con claridad las funciones desempeñadas por cada colaborador.

Es importante tener en cuenta, que la información que contiene este manual ha sido producida en función a las necesidades del personal y consecuente con la estructura organizacional y puestos de trabajo. Su correspondencia con la permanencia ya actualización debe ser tarea de cada uno de nosotros; en tal virtud son los colaboradores del Instituto los responsables de mantenerlo vigente y actualizado e informar de los cambios que surjan.

Estructura departamental



**Manual de Perfiles y Funciones del Departamento de Dirección de
Asuntos Estudiantiles**

Cargo	Director(a).
Área	Dirección de Asuntos Estudiantiles
Jefe Inmediato	Ph.D. M. Roberto Tolozano Benites

Perfil del Cargo

Educación	Título de formación universitaria. Título de formación avanzada a nivel de doctorado relacionado con las funciones del cargo.
Formación	Acreditar o demostrar dominio en formulación y evaluación de proyectos y sistema de gestión de calidad en mención a la atención de los estudiantes.
Habilidades	Calidad del trabajo, trabajo en equipo, confiabilidad, iniciativa, comunicación laboral, compromiso institucional, cumplimiento de normas, liderazgo, toma de decisiones, relaciones interpersonales, autocontrol
Experiencia	Mínimo cinco años de experiencia en cargos a fines.

Funciones del cargo

1. Presentar a los directivos para su estudio y aprobación, los planes, estrategias que se requieran para el cumplimiento del instituto.
2. Convocar a reuniones departamental cuando crea necesario.
3. Garantizar la difusión y cumplimiento del Reglamento de Estudiantil.
4. Contribuir al cumplimiento de la estrategia de permanencia institucional de conjunto con las diferentes unidades académicas y en correspondencia con las normativas que se emitan desde el rectorado y los vicerrectorados
5. Garantizar la fluidez de la comunicación desde y hacia los estudiantes y entre estos y los órganos representativos, las autoridades institucionales y otras instancias del proceso académico y el resto de los procesos sustantivos.

Cargo	Asistente 1
Área	Dirección de Asuntos Estudiantiles
Jefe Inmediato	Lcda. Pilar Caicedo Quiroz

Perfil del Cargo

Educación	Título de formación universitaria o estar cursando la universidad.
Formación	Acreditar o demostrar dominio en técnicas de comunicación y servicio al cliente. Administración y manejo de información.

Habilidades	Trabajo en equipo, confiabilidad, iniciativa, comunicación laboral, compromiso institucional, cumplimiento de normas, toma de decisiones, relaciones interpersonales, autocontrol, disposición al realizar las tareas.
Experiencia	Mínimo 1 año de experiencia en cargos a fines.

Funciones del cargo

1. Dar respuestas concretas a las demandas sociales, económicas, de salud y culturales de los estudiantes gestionándoles soluciones, y orientándoles hacia los diferentes servicios que les facilita la Dirección de Bienestar Estudiantil (becas y pasantías, asistencia social, psicológica y de salud, ayudas económicas, etc.).
2. Ejecutar el seguimiento a estudiantes que presentan abandono escolar, absentismo, ausentismo reiterado para encontrar soluciones al respecto
3. Gestionar cambios de programación de nuestros estudiantes.
4. Atención a estudiantes.
5. Realizar el informe mensual de la gestión realizada en el departamento.
6. Adoptar estrategias orientadas a la difusión de los derechos y obligaciones de los estudiantes regulares y de los servicios universitarios a los que pueden acceder.
7. Garantizar la difusión y cumplimiento del Reglamento de Estudiantil.

Cargo	Asistente 2
Área	Dirección de Asuntos Estudiantiles
Jefe Inmediato	Lcda. Pilar Caicedo Quiroz

Perfil del Cargo

Educación	Título de formación universitaria o estar cursando la universidad.
Formación	<p>Acreditar o demostrar dominio en técnicas de comunicación y servicio al cliente.</p> <p>Administración y manejo de información.</p>
Habilidades	Trabajo en equipo, confiabilidad, iniciativa, comunicación laboral, compromiso institucional, cumplimiento de normas, toma de decisiones, relaciones interpersonales, autocontrol, disposición al realizar las tareas.
Experiencia	Mínimo 1 año de experiencia en cargos a fines.

Funciones del cargo

1. Manejo de whatsapp para gestionar trámites de matrícula registro de pago y solución de registros de notas o exámenes pendientes o atrasados.

2. Dar respuestas concretas a las demandas sociales, económicas, de salud y culturales de los estudiantes gestionándoles soluciones, y orientándoles hacia los diferentes servicios que les facilita la Dirección de Bienestar Estudiantil (becas y pasantías, asistencia social, psicológica y de salud, ayudas económicas, etc.).
3. Ejecutar el seguimiento a estudiantes que presentan abandono escolar, absentismo, ausentismo reiterado para encontrar soluciones al respecto
4. Gestionar cambios de programación de nuestros estudiantes.
5. Atención a estudiantes.
6. Realizar el informe mensual de la gestión realizada en el departamento.
7. Adoptar estrategias orientadas a la difusión de los derechos y obligaciones de los estudiantes regulares y de los servicios universitarios a los que pueden acceder.
8. Garantizar la difusión y cumplimiento del Reglamento de Estudiantil

Cargo	Asistente 3
Área	Dirección de Asuntos Estudiantiles
Jefe Inmediato	Lcda. Pilar Caicedo Quiroz

Perfil del Cargo

Educación	Título de formación universitaria o estar cursando la universidad.
Formación	Acreditar o demostrar dominio en técnicas de comunicación y servicio

	al cliente. Administración y manejo de información.
Habilidades	Trabajo en equipo, confiabilidad, iniciativa, comunicación laboral, compromiso institucional, cumplimiento de normas, toma de decisiones, relaciones interpersonales, autocontrol, disposición al realizar las tareas.
Experiencia	Mínimo 1 año de experiencia en cargos a fines.

Funciones del cargo

1. Dar respuestas concretas a las demandas sociales, económicas, de salud y culturales de los estudiantes gestionándoles soluciones, y orientándoles hacia los diferentes servicios que les facilita la Dirección de Bienestar Estudiantil (becas y pasantías, asistencia social, psicológica y de salud, ayudas económicas, etc.).
2. Ejecutar el seguimiento a estudiantes que presentan abandono escolar, absentismo, ausentismo reiterado para encontrar soluciones al respecto
3. Gestionar cambios de programación de nuestros estudiantes.
4. Atención a estudiantes.
5. Realizar el informe mensual de la gestión realizada en el departamento.
6. Adoptar estrategias orientadas a la difusión de los derechos y obligaciones de los estudiantes regulares y de los servicios universitarios a los que pueden acceder.

7. Garantizar la difusión y cumplimiento del Reglamento de Estudiantil.
8. Elaborar el informe anual y reportes periódicos sobre la gestión de su dirección que incluyan los indicadores acordados.
9. 3.- Atender todos aquellos aspectos vinculados con la vida académica y los temas administrativos donde presente dificultades o insatisfacciones el alumnado (cursos extracurriculares, exámenes, reformas de planes de estudio, promoción, regularidad, etc.)

Nota: Los colaboradores que se incorporen al equipo de trabajo del Departamento de Dirección de Asuntos Estudiantiles, realizara las mismas funciones que el asistente 1.

Anexo 4
Carta de compromiso

Guayaquil, noviembre 2017

Yo-----con cédula de identidad #-----
-----, y con domicilio-----,
habiendo recibido el Manual de Perfiles y Funciones del Departamento de
Dirección de Asuntos Estudiantiles me comprometo a cumplir a cabalidad
con lo escrito en dicho documento. Así también, a trabajar con
responsabilidad y en equipo para que lo planteado se pueda cumplir.

Atentamente,

-----.

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DE LA TUTORA

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 de Asuntos Estudiantiles** y problema de investigación: **¿Cómo establecer los perfiles y funciones del Departamento de Dirección de Asuntos Estudiantiles, para su óptimo funcionamiento en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología ubicado en la ciudad de Guayaquil, periodo 2017?** presentado por **Melanie Brissett garcia Solórzano** como requisito previo para optar por el título de:

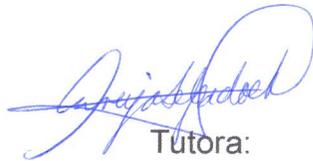
TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

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



Egresada:

García Solórzano Melanie Brissett



Tutora:

Ing. Mireya Delgado Chavarría



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, García Solórzano Melanie Brissett 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 de Asuntos Estudiantiles de la modalidad de Semipresencial 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*.

García Solórzano Melanie Brissett

Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cedula: 0951874601



Factura: 001-001-000021926

20170901067D01029

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20170901067D01029

ante mí, NOTARIO(A) MARIANA ISABEL SALCEDO FAYTONG de la NOTARÍA SEXAGESIMA SEPTIMA , comparece(n) ELANIE BRISSETT GARCIA SOLORZANO portador(a) de CÉDULA 0951874601 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 AUTORIZACION PARA LA PUBLICACION DE TRABAJOS DE TITULACION, 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, 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 1 DE DICIEMBRE DEL 2017, (9:18).


ELANIE BRISSETT GARCIA SOLORZANO
CÉDULA: 0951874601




NOTARIO(A) MARIANA ISABEL SALCEDO FAYTONG
NOTARÍA SEXAGESIMA SEPTIMA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



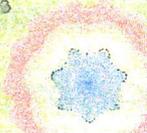
REPÚBLICA DEL ECUADOR

DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL,
IDENTIFICACIÓN Y CENSILLACIÓN

CÉDULA DE

N. 095187460-1

CITADANÍA
AFILIACIÓN
GARCIA SOLOZANO
MELANIE BRISSETT
LUGAR DE NACIMIENTO
GUAYAS
GUAYAS
ESOLVAR (BARRIO)
FECHA DE NACIMIENTO 16/04/1983
NACIONALIDAD ECUATORIANA
SEXO F
ESTADO CIVIL SOLTERO



INSTRUCCIÓN
CACHILLERATO
APELLIDOS Y NOMBRES
GARCIA AROLD O P...
APELLIDOS Y NOMBRES
SOLOZANO JIMENEZ...
LUGAR Y FECHA DE EMPLEO
GUAYACUIL
2016-09-28
FECHA DE EXPIRACIÓN
2018-09-28



[Signature]
[Signature]



CERTIFICADO DE VOTACIÓN
ELECCIONES GENERALES 2017
2 DE ABRIL 2017



009
JUNTA No.

009-024
NÚMERO

0951874601
CÉDULA

GARCIA SOLOZANO MELANIE BRISSETT
APELLIDOS Y NOMBRES



GUAYAS
PROVINCIA
GUAYACUIL
CANTÓN
TARQUI
PARROQUIA
CIRCUNSCRIPCIÓN: 2
ZONA: 9



CITADANA (O)

ESTE DOCUMENTO A LA DITA QUE USTED
MURDIO EN LAS ELECCIONES GENERALES 2017

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS
LOS TRÁMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS

[Signature]

DE CONFORMIDAD CON EL NUMERAL 5to. DEL ART. 18 DE LA
LEY NOTARIAL VIGENTE DOY FE: QUE LA FOTOCOPIA PRECEDENTE
COMPUESTA DE 01 FOJAS, ES IGUAL AL DOCUMENTO ORIGINAL QUE ME FUE EXHIBIDO
GUAYACUIL, 01 DIC 2017

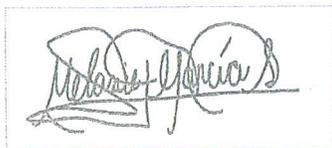


[Signature]

Abg. Mariana Salcedo Faytong, Msc.
NOTARIA 67 DEL CANTON GUAYACUIL



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 0951874601

Nombres del ciudadano: GARCIA SOLORZANO MELANIE BRISSETT

Condición del cedulaado: CIUDADANO

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

Fecha de nacimiento: 15 DE AGOSTO DE 1996

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: BACH.COMERCIO.ADMIN.

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: GARCIA ARGUDO FELIX

Nombres de la madre: SOLORZANO JIMENEZ MARCIA

Fecha de expedición: 28 DE AGOSTO DE 2015

Información certificada a la fecha: 1 DE DICIEMBRE DE 2017

Emisor: MARIANA ISABEL SALCEDO FAYTONG - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 67 - GUAYAQUIL

N° de certificado: 176-074-25890



176-074-25890



Ing. Jorge Troya Fuertes
Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación
Documento firmado electrónicamente



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESICIT) 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.

Luis Alberto Alzate

Luis Alzate

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Firma

