



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE  
MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

**INGENIERÍA COMERCIAL CON MENCIÓN ESPECIAL EN ADMINISTRACIÓN  
PÚBLICA**

**TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO  
COMERCIAL CON MENCIÓN ESPECIAL EN ADMINISTRACIÓN  
PÚBLICA**

**Tema:**

**MANUAL DE FUNCIONES PARA EL ÁREA  
ADMINISTRATIVA DEL COLEGIO NACIONAL MIXTO “13  
DE OCTUBRE” – CALCETA**

**AUTORES: ALCÍVAR CHICA CESAR VITALIANO  
CUSME CHANCAY LUIS ARMANDO**

**TUTORA: LIC. MARICELA GONZÁLEZ**

**CALCETA, 2012**

## **DERECHO DE AUTORÍA**

Yo, Alcívar Chica Cesar Vitaliano, Cusme Chancay Luis Armando, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de nuestra autoría que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que hemos consultado la referencia bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración cedo los derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento.

---

**Alcívar Chica Cesar Vitaliano**

---

**Cusme Chancay Luis Armando**

## CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Maricela González, certifica haber tutelado la tesis titulada “**MANUAL DE FUNCIONES PARA EL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL COLEGIO NACIONAL MIXTO “13 DE OCTUBRE” – CALCETA**”, que ha sido desarrollada por: Alcívar Chica Cesar Vitaliano, Cusme Chancay Luis Armando, previa a la obtención del título de Ingeniero Comercial con mención Especial en Administración Pública, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TESIS DE GRADO DE TERCER NIVEL** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

---

**LIC. Maricela González Bravo**  
**TUTORA**

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los suscritos miembros del tribunal correspondiente, declaramos que hemos APROBADO la tesis titulada “**MANUAL DE FUNCIONES PARA EL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL COLEGIO NACIONAL MIXTO “13 DE OCTUBRE” – CALCETA**”, que ha sido propuesta; desarrollada y sustentada por Alcívar Chica Cesar Vitaliano, Cusme Chancay Luis Armando, previa a la obtención del título de Ingeniero Comercial con mención Especial en Administración Pública, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN TESIS DE GRADO DE TERCER NIVEL** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

---

Ing. Xavier Mendoza Ponce  
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

---

Ing. Christian Loor Zambrano.  
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

---

Ing. Rubén Rivera Fernández  
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero dejar constancia de mis sinceros agradecimientos a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López que nos ha dado la oportunidad para realizar las actividades con profesionalismo, así mismo al prestigioso Colegio Nacional Mixto 13 de Octubre Pionero en el Cantón Bolívar.

- A Dios por ser el quien nos da fuerza cada día.
- A mis padres por todo el esfuerzo, con el afán de ser alguien en la vida.
- A la mujer que amo Gema quien me regaló lo que todo padre quiere, y Dios lo quiso así, mi hija Tiffany.
- Al Presidente del tribunal de tesis Ing. Rubén Rivera y miembros Ing. Christian Loor, Ing. Baly Vera, e Ing. Xavier Mendoza, Lic. Maricela González (Tutora), y quienes son nuestro apoyo que a lo largo del tiempo nos han guiado para culminar la tesis.
- A los catedráticos por inculcar sus sabias enseñanzas y así brindar sus herencias del saber.

**CUSME CHANCAY LUIS ARMANDO**

## **DEDICATORIA**

A mis queridos y amados padres como lo es; Luis Auxilio Cusme y Mirian Chancay, por el apoyo incondicional siendo un ejemplo, porque fueron quienes inculcaron principios y valores para ser profesional.

A mi hija Tiffany, que es el motivo y razón de superación.

A mi esposa, por su constante apoyo, y comprensión, además por ser una persona muy importante en mi vida. Y demás personas que se involucraron.

A mis hermanos de corazón deseándole lo mejor y que se superen.

Y especialmente a Dios, por sobre todas las cosas.

**CUSME CHANCAY LUIS ARMANDO**

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero dejar constancia de mis sinceros agradecimientos a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López que nos ha dado la oportunidad para realizar las actividades con profesionalismo, así mismo al prestigioso Colegio Nacional Mixto 13 de Octubre pionero en el Cantón Bolívar.

- A Dios por ser el quien nos da fuerza cada día.
- A mis padres por todo el esfuerzo de llevar a cabo esta actividad solo con el afán de ser alguien en la vida.
- A mi esposa, María Belén por el apoyo incondicional que me a brindado.
- Al Presidente del tribunal de tesis Ing. Rubén Rivera y miembros Ing. Christian Loor, Ing. Baly Vera, e Ing. Xavier Mendoza, Lic. Maricela González (Tutora), y quienes son nuestro apoyo que a lo largo del tiempo nos han guiado para culminar la tesis.
- A los catedráticos por inculcar sus sabias enseñanzas y así brindar sus herencias del saber.

**ALCÍVAR CHICA CESAR VITALIANO**

## **DEDICATORIA**

A mis queridos y amados padres que son un ejemplo apoyándonos, porque fueron quienes inculcaron principios para ser una persona de bien.

A mis hermanos de corazón deseándole lo mejor y que se superen.

A la mujer que amo, por la motivación que día a día me brinda.

Y especialmente a Dios, por sobre todas las cosas. Y demás personas que se involucraron al desarrollo de esta investigación.

**ALCÍVAR CHICA CESAR VITALIANO**

## CONTENIDO

CARÀTULA.....	i
DERECHO DE AUTORÌA.....	ii
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
DEDICATORIA.....	viii
CONTENIDO.....	ix
CONTENIDOS DE TABLAS.....	xi
RESÙMEN.....	xii
SUMARY.....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	1
I.- ANTECEDENTES.....	2
1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	2
1.1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	3
1.3. OBJETIVOS.....	5
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	5
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	5
1.4. HIPÓTESIS.....	5
II. MARCO TEÓRICO.....	6
2.1. HISTORIA DEL COLEGIO NACIONAL “13 DE OCTUBRE”.....	6
2.2. DEFINICIÓN DE MANUAL.....	8
2.2.1 IMPORTANCIA.....	8
2.2.2 VENTAJAS DE LOS MANUALES.....	9
2.2.3 OBJETIVOS DE LOS MANUALES.....	10
2.3. MANUAL DE FUNCIONES.....	10
2.4. CARACTERÍSTICAS DEL MANUAL.....	12
2.5. UTILIDAD DEL MANUAL.....	13

2.5.1. VENTAJAS DEL MANUAL DE FUNCIONES.....	14
2.5.2. APLICACIÓN DE LOS MANUALES.....	14
2.5.3. TIPOS DE MANUALES.....	15
2.6. ASPECTOS CLAVES PARA EL DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE LOS MANUALES.....	18
2.7. EL PROCESO ADMINISTRATIVO. ....	19
2.7.1. EL CONTROL COMO FASE Y PROCESO ADMINISTRATIVO.....	20
2.7.2. IMPORTANCIA DEL CONTROL DENTRO DEL PROCE- SO ADMINISTRATIVO.....	21
2.7.3. DIRECCIÓN EN EL PROCESO ADMINISTRATIVO.....	21
2.8. LA LEY DE SERVICIO PÚBLICO EN ECUADOR.....	21
2.8.1. LEY DE EDUCACIÓN INTERCULTURAL.....	22
2.8.2 SERVICIOS PÚBLICOS.....	22
2.8.3. LEY ORGÁNICA DE SERVICIO CIVIL Y CARRERA ADMINISTRATIVA (LOSCCA)- ECUADOR.....	22
2.8.4. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.....	23
2.9. SATISFACCION DE TRABAJO.....	23
2.9.1 ACTITUDES POSITIVAS Y NEGATIVAS ADMINISTRATIVAS.....	24
2.9.1.1. LA ACTITUD LABORAL POSITIVA.....	24
2.9.1.2. LA ACTITUD LABORAL NEGATIVA.....	25
2.10. SOCIALIBIZACIÓN.....	25
2.10.1. CARACTERÍSTICAS DE LA SOCIALIZACIÓN.....	26
2.10.2. TIPOS DE SOCIALIZACIÓN.....	26
III. DISEÑO METODOLÓGICO.....	28
3.1. UBICACIÓN Y DURACIÓN.....	28
3.2. VARIABLES DE ESTUDIO.....	28
3.3. DESCRIPCIÓN Y/O MANEJO DE LA INVESTIGACIÓN.....	28
I.V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	31
4.1. DIAGNOSTICO.....	31
4.2. DISEÑO DEL MANUAL DE FUNCIONES.....	36
4.3. SOCIALIZACIÓN.....	94
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	96
a . CONCLUSIONES.....	96

b. RECOMENDACIONES.....	96
BIBLIOGRAFÍA.....	98
ANEXOS.....	103

## CONTENIDOS DE CUADROS

<b>Cuadro 04.01.</b> Actividades que cumplen los funcionarios del colegio.....	32
<b>Cuadro 04.02.</b> Criterios sobre el organigrama funcional.....	34
<b>Cuadro 04.03.</b> Conocimiento del personal administrativo sobre la delimitación de sus actividades en la institución.....	35
<b>Cuadro 04.04.</b> Coordinación entre el personal administrativo.....	36

## RESUMEN

El objetivo de esta investigación consistió en la elaboración de un Manual de Funciones para el personal del Área Administrativa del Colegio Nacional 13 de Octubre con el fin de optimizar y limitar las actividades del personal. Por lo cual fue necesario diagnosticar la situación actual administrativa del Colegio mediante la entrevista realizada con las siguientes preguntas: Detalle las funciones que usted ejerce en el colegio, ¿Considera usted que el organigrama funcional está bien delimitado, ¿Por qué?, ¿Tiene delimitadas sus actividades en la función Administrativa del Colegio?, ¿En sus actividades diarias con qué departamento coordina específicamente? Con esta información se estableció que es necesario implantar el manual para definir sus responsabilidades y delimitaciones en forma clara y precisa. Siendo una ventaja para el plantel tener una estructura sólida, organizada al momento de ejecutar sus funciones administrativas planificadamente. El manual se elaboró como un instrumento para el conocimiento del personal administrativo y fue diseñado en forma fácil para el entendimiento y aplicación del mismo con sus respectivas actividades y así lo lleven a efecto para mejoras de la institución.

## **SUMMARY**

The objective of this research was to elaborate a Functions Manual for the personnel in the Administrative Area at 13 de Octubre Secondary School for the optimization of work and activities in general. For this reason, it was necessary to diagnose the current administrative situation of the School. Through an interview carried out with questions like, “give details about your responsibilities in the school”, “do you consider the flowchart of functions to be well defined, why?”, “are your administrative duties in the school already defined?”, “In your daily activities what department do you specifically coordinate with?” With the results obtained, it was determined the necessity to implant the manual in order to describe responsibilities and obligations in a clear and precise way. In addition, the school will have a solid and organized structure when administrative functions are performed. The manual was elaborated as an instrument for the awareness among the administrative personnel, and it was designed in an easy format to facilitate its understanding and application along with the respective activities clearly described. Therefore, it should be implemented to improve the current situation at the institution.

## INTRODUCCIÓN

Los manuales son documentos que sirven como medio de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática la información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos) así como las instrucciones y lineamientos que se consideren necesarios para el mejor desempeño de las actividades (Américo 2009). Según Marinkovich, *et al* (2004), define que una de las fallas más comunes que se pueden encontrar en las organizaciones, es la falta de documentación de las actividades y tareas que se llevan a cabo; para prevenir estas situaciones, un gerente debe planificar y decidir sobre cómo documentar el trabajo a desempeñar por los empleados, es decir, proceder a establecer formalmente los procedimientos a ejecutar en la administración.

El manual de funciones es un instrumento que podrá colaborar con el Colegio Nacional Mixto “13 de Octubre”, a optimizar el funcionamiento en el área administrativa manteniendo un seguimiento de cada una de las actividades de acuerdo a su satisfacción y puedan cumplir metas. Borja, C. (2007), considera que el manual es un instrumento primario para la aplicación del control de calidad está constituido por los manuales de funciones administrativos. Se entiende como procedimiento a la descripción precisa, concisa y clara del material, equipo, condiciones, actividades y requerimientos para obtener un producto o un servicio de una calidad definida. Complementando Giraldo., *et al* (2005), que a través de los manuales existe mayor desempeño de los departamento, el funcionario agrega valor a la aplicación del proceso administrativo, entendido este como una serie de funciones interdependientes que buscan lograr la producción de servicios de salud de calidad a través de la combinación de recursos humanos, físicos, técnicos y financieros.

El objetivo del presente trabajo fue elaborar un manual de funciones para el desempeño en el área administrativa del Colegio Nacional Mixto 13 de Octubre, llevándose a efecto la estructuración del mismo y así cumplir con lo propuesto, obteniendo una acogida favorable para que este se implemente en la institución.

## **I.- ANTECEDENTES**

### **1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

El colegio Nacional Mixto 13 de octubre se encuentra ubicado en la ciudad de Calceta Cantón Bolívar, el mismo que cumple una función fundamental en la ciudad de brindarle capacitación a los alumnos que se benefician de la institución para enriquecimiento de nuevos conocimientos, cuenta con diversos departamentos en donde cada uno de los estudiantes buscan ser atendidos.

Cuando no se cumple con un eficiente tratamiento administrativo es por no mantener un manual de funciones que les permita llevar un control rígido de los procedimientos en el transcurso de sus labores, esta puede ser una modalidad maestra para que las instituciones públicas educativas visionen y puedan implementarla o aplicarla en cualquier institución esta sea públicas o privadas, con el fin de mantener un orden y limitación de las actividades, al momento de la práctica este manual comprometerá a estabilizar la calidad de las instituciones (Aguilar, R. 2003).

El no tener normas establecidas dentro de una institución crea un desorden y en muchos caso genera desorientación al momento de ejecutar actividades ya que el manual de funciones facilita y detalla uno a uno los pasos que se realizan, simplificando el proceso de búsqueda de lo que causa el problema.

La adaptación permanente a la evolución de profesionales y del contenido de los puestos de trabajo y, por tanto, mejorará las competencia y cualificaciones indispensable para fortalecer la situación competitiva de la institución y de su personal, dando ventaja a que las organizaciones frente a los manuales se constituyen actualmente en el liderazgo efectivo del talento humano, de manera que se pueda asegurar que las personas puedan cumplir la misión organizacional de manera adecuada (Jailer A. 2004).

### **1.1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo elaborar un Manual de Funciones que ayude al desempeño en el área administrativa del Colegio Nacional Mixto 13 de Octubre?

## **1.2. JUSTIFICACIÓN**

En este trabajo se podrán alcanzar resultados donde no solo los investigadores obtengan práctica profesional, sino que sirva como aporte para que el personal que labora en esta entidad tenga una herramienta útil para mejorar el funcionamiento administrativo del Colegio Nacional Mixto “13 de Octubre”, con el propósito de brindar un servicio de alta calidad de quienes los requieran.

Los manuales de funciones administrativos, permiten a las empresas u organizaciones desarrollar funciones del proceso administrativo, para planificar y dirigir de manera eficaz todas las actividades designadas dentro de su papel funcional (León, C. 2004).

Es necesario analizar que este manual tendrá transparencia de entendimientos de los pasos a seguir para la ejecución de las actividades con el propósito de que se pueda determinar el nivel de desempeño de la misma y toma de las decisiones pertinentes.

El manual de funciones es un instrumento que colaborara con el Colegio Nacional Mixto “13 de Octubre” a optimizar el funcionamiento en el área administrativa y que mantenga un seguimiento de cada una de las actividades de acuerdo a su satisfacción y puedan cumplir metas, que sirvan como una herramienta de apoyo administrativo, que agrupe procedimientos precisos con un objetivo común, y facilite el desarrollo de funciones administrativas.

La elaboración de un Manual de Funciones Administrativa en el Colegio Nacional Mixto “13 de Octubre”, se justifica porque éste contribuirá en delimitar el

desempeño del personal administrativo del colegio y así mismo que las instituciones educativas tengan el deber de aplicar este tipo de manual para ejecutar las actividades de manera eficaz y eficiente en lo profesional e institucional, con esto se obtendrán beneficios, como señalar las funciones a seguir para lograr el trabajo de todo el personal que labora en la empresa sea esta pública o privada que desempeñan responsabilidades específicas. Este procedimiento por escrito establecerá una metodología estándar para ejecutar el trabajo dentro de la institución.

## **1.3. OBJETIVOS**

### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Elaborar un manual de funciones de desempeño en el área administrativa del Colegio Nacional Mixto “13 de Octubre” – Calceta.

### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Diagnosticar las funciones administrativas actuales que mantiene la institución.
- Estructurar el manual de funciones en el área administrativa del Colegio Nacional Mixto 13 de Octubre.
- Sociabilizar el manual al personal administrativo del Colegio Nacional Mixto “13 de Octubre”

## **1.4. HIPÓTESIS**

- La aplicación de un manual de funciones establecerá las actividades de desempeño para que el personal administrativo del Colegio Nacional Mixto “13 de Octubre” las ejecute.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. HISTORIA DEL COLEGIO NACIONAL “13 DE OCTUBRE”

Enmarcando una breve historia del Colegio Nacional Mixto 13 de Octubre, según Plaza, F. (1987) redacta que por la década del 60, el cantón Bolívar comprendido por su cabecera cantonal “Calceta” y sus dos parroquias rurales “Quiroga” y “Pichincha” contaba con un solo centro de educación media: el Colegio Técnico Particular “Mercedes”, que por sus limitaciones, no satisfacía los requerimientos de toda la población estudiantil existente en aquella época, además solo se tenían pocos colegios en ciertos cantones, como en Portoviejo, Manta, Chone y Bahía de Caráquez, lo cual dificultaba el ingreso de cientos de aspirantes.

Concretamente en 1965, llegó a esta comunidad el profesor Segundo Vargas Tamaríz, oriundo de la ciudad de Cuenca, quien al observar a la juventud de este pueblo deambular por las calles sin ninguna orientación ni meta fija y detectar la carencia de un centro de educación en sus pensamientos sostuvo que debería existir un centro de enseñanzas para el pueblo de Calceta. Luego encontraron eco favorable en la mayoría de persona con quienes compartió su idea, pero cabe destacar que no faltaron otras que quisieron truncar su noble aspiración, pero no se detuvo en su accionar y convocó a numerosas personas a una reunión, teniendo su llamado el éxito anhelado, allí planificaron el derrotero a seguir, nombraron una comisión que viajó a Portoviejo a la Dirección Provincial de Educación, la misma que llevó el proyecto al Señor Director, quien recibió con mucho agrado aquel planteamiento, comprometiéndose solemnemente dar el curso respectivo, para cuyo efecto delegó al Señor Profesor Pablo Zambrano Salgado, Supervisor de Educación Media de la Provincia para que se traslade a Calceta y sostenga un reunión con las fuerzas vivas de la ciudad.

Luego se elaboró un informe positivo que puesto en consideración del Señor Director de Educación, obtuvo su inmediata aprobación, autorizando de inmediato

el funcionamiento provisional hasta que se expide oficialmente por el ministerio del ramo el acuerdo respectivo, el Señor Supervisor Pablo Zamora elaboró la estructuración de los cuadros docentes y administrativos, para lo cual convocó a una nueva reunión la misma que se efectuó en el Municipio, en donde se designaron los profesores y personal administrativo; el Doctor Álvaro Ormaza Pinargote, mediante el Oficio N° 002 de fecha 03 de enero de 1966, suscrito por el Doctor Vicente González, Presidente del Consejo Cantonal, fue nombrado Rector de la naciente institución educativa, que durante el primer año de labores, funcionó bajo el auspicio de la Ilustre Corporación Municipal, las inscripciones y matrícula se receptaron el mes de abril y las clases se iniciaron el 2 de mayo de ese mismo año.

Su funcionamiento legal fue después que el Director Provincial de Educación ordenó el funcionamiento provisional del Colegio, era necesario continuar las gestiones para conseguir el funcionamiento legal, para lo cual una comisión integrada por el Doctor Luciano Fajardo, Señora Mafalda Rodríguez, Señorita Elba González, Señora Julia Velázquez y el Profesor Vargas Tamariz viajaron a Quito a gestionar la legalización Institucional del Colegio por parte del Ministerio de Educación Pública, lo cual fue conseguido cuando el Doctor Luis Monsalve Pozo, Ministro del ramo en esa época expide la resolución N° 16-81 de fecha 03 de agosto de 1966 que creó en nuestra querida cabecera Cantonal un Colegio Nocturno con el primer curso de Ciclo Básico en las opciones prácticas de Agropecuaria, Manualidades Femeninas y de Comercio y Administración.

Luego después de analizar varias proposiciones para darle el nombre al Colegio, se escogió el de "13 de Octubre" como un homenaje a la fecha clásica en la cual Bolívar consiguió su erección Cantonal. Un año funcionó el colegio financiado por el ilustre Municipio local con sueldos justificables, únicamente por el gran deseo de colaboración de quienes lo hacían.

Se transforma en plantel diurno Por resolución N°721, de 25 de Febrero de 1969.

## **2.2. DEFINICIÓN DE MANUAL**

Según criterios de Américo, A. (2009) los manuales son documentos que sirven como medio de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática la información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos etc.) así como las instrucciones y lineamientos que se consideren necesarios para el mejor desempeño de las actividades.

Otra opinión fundamentada por Gómez, G. (1994) describe que un manual es un conjunto de documentos que partiendo de los objetivos fijados y de las políticas implantadas, señala la secuencia lógica y cronológica de las actividades, traducidas a un procedimiento determinado, indicando quien los realizará, que actividades han de desempeñarse y la justificación de todas y cada una de ellas, en forma tal, que constituya una guía para que el personal pueda realizarlas. En últimos años Aguilar, R. (2003), destaca que los Manuales señalan los procedimientos a seguir para lograr el trabajo de todo el personal que labora en la empresa sea esta pública o privada que desempeñan responsabilidades específicas. Un procedimiento por escrito significa establecer un método estándar para ejecutar el trabajo, dado que el funcionamiento de las actividades se siguen manteniendo siendo una secuencia no muy distintiva.

### **2.2.1 IMPORTANCIA**

Una de la importancia sobre los manuales según Amador, J. (2011) es que permite mantener informado al personal de una entidad, además de presentar la estructura de la organización, políticas y procedimientos en forma de libro permanente, que está sujeto a cambios de acuerdo a los cambios que se den en la empresa, además un manual proporciona un sistema de referencia que permite poseer información para planificar de acuerdo a las mismas reglas, mostrando a los empleados cómo encaja su puesto en la entidad y remarcando la forma como este contribuye al logro de los objetivos y a las buenas relaciones con los demás.

Por otra parte Florencia, G. (2009) destaca que los manuales son considerados uno de los elementos más eficaces para la toma de decisiones en la administración, ya que facilitan el aprendizaje y proporcionan la orientación precisa que requiere la acción humana en cada una de las unidades administrativas que conforman a la empresa, fundamentalmente a nivel operativo o de ejecución, pues son una fuente de información que trata de orientar y mejorar los esfuerzos de sus integrantes para lograr la adecuada realización de las actividades que se han encomendado.

Jailer, A. (2004) hace referencia de que los Manuales Administrativos también son importantes ya que representan una guía práctica que se utiliza como herramienta de soporte para la organización y comunicación, que contiene información ordenada y sistemática, en la cual se establecen claramente los objetivos, normas, políticas y procedimientos de la empresa, lo que hace que sean de mucha utilidad para lograr una eficiente administración y sus actividades.

Los procedimientos y funciones representan para la empresa la forma ordenada de proceder a realizar los trabajos administrativos para su mejor función en cuanto a las actividades dentro de la organización (Biegler, J. 1980).

### **2.2.2 VENTAJAS DE LOS MANUALES.**

Jailer, A. (2004) opina que los manuales son una ventaja para las instituciones generando una buena organización de las actividades como tales son la siguiente:

- Son guías del trabajo a ejecutar.
- Permiten coordinar las actividades.
- Logran y mantienen un sólido plan de organización.
- Aseguran que todos comprendan el plan general y sus papeles pertinentes.
- Facilita el estudio de los problemas de la organización.
- Sirve de guía para el entrenamiento del recurso humano.
- Determina la responsabilidad de cada puesto y su relación con los demás en la organización.

### **2.2.3 OBJETIVOS DE LOS MANUALES.**

Los manuales de funciones establecen una serie de propuestas para obtener objetivos anuncia Jailer, A. (2004) describiendo que en calidad de los instrumentos administrativos los manuales tienen por objetivo lo siguiente:

Recompilar en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones a cargo de la institución, los puestos administrativos que intervienen, precisando su participación en dichas operaciones y los formatos a utilizar para la realización de las actividades institucionales agregadas en procedimientos.

Aumentar la eficiencia de los empleados, indicándoles que deben hacer y cómo deben de hacerlo, también tienen como objetivo ayudar a la coordinación del trabajo para evitar duplicidad de funciones como también construir una base, procedimientos y métodos.

- Permiten explorar la operatividad de una o varias unidades de negocios, ya que este contiene una descripción estructurada y ordenada de las tareas, requisitos y responsables de cada tarea del proceso.
- Permiten realizar entrenamiento de personal ya que es un documento escrito de lo que se hace y cómo se hace en la organización, unidad de negocio y/o puesto de trabajo.
- Dá las bases para un análisis integral de procesos que va desde la mejora de procesos hasta la reingeniería de procesos.

### **2.3. MANUAL DE FUNCIONES**

Argumenta León, C. (2004) que un manual de funciones es un documento formativo de la gestión administrativa que tiene como finalidad delimitar

procedimientos específicos para cada tarea, dentro del cumplimiento de las diferentes funciones e instancias que conforman la entidad y generalmente vá acompañado de un reglamento que tiene como objetivo normar las tareas.

Por otra parte los manuales de funciones son la expresión analítica de las funciones administrativas a través de los cuales se canaliza la actividad operativa de la empresa, así como también la enunciación de normas de funcionamiento básicas a las cuales deberán ajustarse los miembros de la misma. Y con este tipo de manual se facilita la realización de las operaciones de un departamento o sección y cuyo propósito general es contribuir con la administración en el logro de los objetivos que desea alcanzar la entidad. Es el documento que contiene la descripción de las actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas (Américo, S. 1994).

Discutiendo sobre los manuales de funciones Ayala, E. (1994) adjunta que es también el resultado de la planeación, contiene los procedimientos de todas las unidades orgánicas que conforman en un organismo social, a fin de uniformar la forma de operar.

La ideología acerca de los manuales de funciones hace dos décadas atrás Acuña, R. (1982) dice que es, por tanto, un instrumento de apoyo administrativo, que agrupa funciones precisas con un objetivo común, que describe en su secuencia lógica las distintas actividades de que se compone cada uno de los procedimientos que lo integran, señalando generalmente quién, cómo, dónde, cuándo y para qué han de realizarse.

Gómez, G. (1997) asegura que existen tres definiciones claves dentro de este tema:

1. **Manual:** un manual es una recopilación en forma de texto, que recoge en una forma minuciosa y detallada de las instrucciones que se deben seguir para realizar una determinada actividad.

2. **Proceso:** es la secuencia de pasos necesarios para realizar una actividad.
3. **Procedimiento:** es la gestión del proceso, como cuando se habla de administración y gestión administrativa, la administración es el conjunto de pasos y principios, y la gestión es la ejecución y utilización de esos principios.

## 2.4. CARACTERÍSTICAS DEL MANUAL

Gómez, G. (1997) describe que los manuales deben estar escritos en lenguaje sencillo, preciso y lógico que permita garantizar su aplicabilidad en las tareas y funciones del trabajador. Deben estar elaborados mediante una metodología conocida que permita flexibilidad para su modificación y/o actualización mediante hojas intercambiables, de acuerdo con las políticas que emita la organización. Adjuntando que los manuales de funciones, procesos y procedimientos deben contar con una metodología para su fácil actualización y aplicación. El esquema de hojas intercambiables permite acondicionar las modificaciones sin alterar la totalidad del documento. Cuando el proceso de actualización se hace en forma automatizada, se debe dejar registrada la fecha, tipo de novedad, contenido y descripción del cambio, versión, el funcionario que lo aprobó, y el del que lo administra, entre otros aspectos.

En los manuales deben ser dados a conocer a todos los funcionarios relacionados con el proceso, para su apropiación, uso y operación. Las dependencias de la organización deben contar con mecanismos que garanticen su adecuada difusión. Los manuales deben cumplir con la función para la cual fueron creados y se debe evaluar su aplicación, permitiendo así posibles cambios o ajustes. Cuando se evalúe su aplicabilidad se debe establecer el grado de efectividad de los manuales en las dependencias de la organización (Universidad Nacional de Colombia).

## 2.5. UTILIDAD DEL MANUAL.

Argumenta Palma, J. (2009) que los manuales son de gran utilidad porque:

- ✓ Permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.
- ✓ Auxilian en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto.
- ✓ Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema.
- ✓ Interviene en la consulta de todo el personal.
- ✓ Que se desee emprender tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, etc.
- ✓ Para establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente.
- ✓ Para uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- ✓ Determina en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores.
- ✓ Facilita las labores de auditoría, evaluación del control interno y su evaluación.
- ✓ Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.
- ✓ Ayuda a la coordinación de actividades y evitar duplicidades.
- ✓ Construye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

Herrera, H. (2007) discute que en la elaboración y utilización de Manuales Administrativos Indudablemente también tiene sus limitantes las cuales en relación a los beneficios descritos son de menor importancia:

- Su diseño y actualización tiene un alto costo en términos de tiempo y dinero.

- Ejercen un efecto limitante de la iniciativa del personal debido a que en algunas ocasiones son excesivamente rígidos y formales.
- Los objetivos de los Manuales Administrativos pueden causar confusión por ser muy amplios en su contenido.
- Algunos de ellos son difíciles de interpretar y comprender, lo cual puede causar confusiones dentro del personal al momento de realizar sus funciones.

### **2.5.1. VENTAJAS DEL MANUAL DE FUNCIONES.**

De acuerdo a Larden, E. (1999) se tiene:

- ✓ Permite conocer las operaciones que se realizan dentro de la organización.
- ✓ Establecer nuevas y mejores políticas y normas en orden a mejorar el funcionamiento.
- ✓ No hay conflictos de autoridad ni fugas de responsabilidad
- ✓ Permite normalizar la ejecución de tareas estándar y facilita la toma de decisiones programadas.
- ✓ Incrementa la motivación del empleado, ya que permite la detección de los objetivos de la organización mediante el aporte de sus tareas.
- ✓ Facilita el control de gestión y la detección de deficiencias en los procedimientos administrativos.
- ✓ Logra y mantiene un sólido plan de organización.

### **2.5.2. APLICACIÓN DE LOS MANUALES.**

La aplicación del manual de funciones en la organización, permite facilitar la adaptación de los factores de la empresa. Se identifican las siguientes funciones básicas de los manuales. (Ayala, E. 1994).

- El establecimiento de objetivos.
- La definición de políticas, guías, procedimientos y normas.
- La evaluación del sistema de organización.

- Las limitaciones de autoridad y responsabilidad.
- Las normas de protección y utilización de recursos.
- La aplicación de un sistema de méritos y sanciones para la administración de personal.
- La generación de recomendaciones.
- La creación de sistemas de información eficaces.
- El establecimiento de procedimientos y normas.
- La institución de métodos de control y evaluación de la gestión.
- El establecimiento de programas de inducción y capacitación de personal.
- La elaboración de sistemas de normas y trámites de los procedimientos.

### **2.5.3. TIPOS DE MANUALES.**

Ayala, E (1994) considera que dentro de los diferentes sistemas de administración que existen en las instituciones comenzaron a destacar varias clases de manuales que sirven como guías para poder desarrollar actividades pertinentes que a continuación se detallan:

#### **a) MANUAL DE ORGANIZACIÓN**

El manual de organización, es una herramienta que autorizada por la superioridad, se constituye en una guía, en un instrumento útil para la administración, por cuanto contienen en forma ordenada y explícita las responsabilidades de cada cargo, sus funciones y la conexión apropiada entre todos los puestos y unidades de organización.

#### **b) MANUAL DE POLÍTICAS.**

El manual de políticas consiste en una descripción detallada de los lineamientos a seguir en la toma de decisiones para alcanzar los objetivos.

### **c) MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y NORMAS.**

El manual de procedimientos y normas describe en detalle las operaciones que integran los procedimientos, las normas a cumplir por los miembros de la organización compatibles con dichos procedimientos administrativos en el orden secuencial de su ejecución.

### **d) MANUAL DE PROPÓSITO MÚLTIPLE.**

El manual de propósitos múltiples reemplaza total o parcialmente a los mencionados anteriormente, en aquellos casos en los que la dimensión de la empresa o el volumen de actividades no justifique su confección y mantenimiento.

### **e) MANUAL DE PUESTOS Y DE FUNCIONES.**

Este Manual contiene las responsabilidades y obligaciones específicas de los diferentes puestos que integran la estructura organizacional, a través de la descripción de las funciones rutinarias de trabajo para cada uno de ellos.

Se utiliza generalmente en aquellas empresas estructuradas de manera funcional, es decir que están divididas en sectores en donde se agrupan los especialistas que tienen entrenamiento e intereses similares, definiendo las características de cada puesto de trabajo, delimitando las áreas de autoridad y responsabilidad, esquematizando las relaciones entre cada función de la organización (Parket, M. 1994).

Describe el nivel jerárquico de cada puesto dentro de la organización, así como su relación de dependencia, lo cual quiere decir el lugar que ocupa el puesto dentro de la estructura organizacional, a que posiciones está subordinado directa e indirectamente y cuál es su relación con otros puestos de trabajo.

Olortegui, D. (2004) amplía sobre el manual de puestos y de funciones señalando como factores que contribuyen al buen desempeño del trabajo de asistente

contable en primer lugar contar con adecuados materiales de trabajo, un agradable ambiente de trabajo sobre todo a nivel de personal, equipamiento y acondicionamiento del lugar donde realiza el trabajo.

Las aptitudes principales que debe contar un administrativo de acuerdo a la aplicación del cuestionario son:

❖ APTITUDES

- A.- Rapidez de Decisión
- B.- Habilidad Expresiva
- C.- Coordinación Tacto Visual
- D.- Salud
- E.- Capacidad de Juicio
- I.- Atención
- J.- Nivel Académico

- ✓ La experiencia se considera un factor muy importante y esta debe de ser de 3 años. El nivel de desempeño debe ser medido por una serie de factores que pasamos a detallar:

1. Tareas realizadas al día.
2. Actitud para el trabajo.
3. Toma de decisiones.
4. Conocimientos del puesto
5. Innovación del puesto
6. Honradez
7. Disciplina

- ✓ Los factores que contribuyen al desempeño de este trabajo son :

1. Materiales de trabajo.
2. Ambiente laboral.
3. Métodos de trabajo.

4. Equipamiento.
5. Acondicionamiento de planta.

✓ Las principales características para medir su desempeño son:

1. N° de tareas al día
2. Actitud para el trabajo
3. Toma de decisiones
4. Conocimientos del puesto
5. Honradez
6. Disciplina.

#### ➤ **ACONDICIONAMIENTO DE PLANTA.**

Olortegui, D. (2004) manifiesta que la persona que vaya desempeñar este puesto debe de tener un carisma especial mucho tacto y mucho tino, además de tener una excelente presencia, por las características del mismo.

Referente a la medición del nivel de desempeño debemos de precisar que se señala como principales la Actitud para el trabajo (voluntad de hacer las cosas), Conocimientos del puesto (relacionado con el nivel académico), Calidad coordinadora (debe de poder coordinar con todas las áreas de la empresa para solicitar información), Honradez y Disciplina (tiene que ver básicamente valores de orden personal pero que se consideran realmente indispensables en los puesto de confianza).

Una razón más a considerar es que personalmente considero que los aspectos de administración de personal son los principales factores por los cuales una empresa surge en nuestro medio.

## **2.6. ASPECTOS CLAVES PARA EL DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE LOS MANUALES.**

Aclara Ayala, E. (1994) que en el caso del diseño e implementación de las normas y políticas de la empresa se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- En la redacción de las normas y políticas se debe utilizar un lenguaje neutral e impersonal. Se deben evitar expresiones imperativas y apartes donde se detallan acciones de tipo disciplinario por la omisión del cumplimiento de la norma que se está estableciendo.
- Darle importancia al objetivo de la norma de manera que se refleje claramente el espíritu de la norma.
- En la normatividad de una empresa se debe reflejar conducta, la ética y el espíritu de la empresa. Inclusive se debe reflejar en la calidad de empleados que tiene y busca para cumplir con sus objetivos.

Estos manuales se deben implementar gradualmente pero de forma continua. Para una empresa que no tiene ninguno de estos manuales y normas es preferible tener un orden de implementación que permita ir llevando gradualmente a la empresa y a sus empleados en el cambio cultural (Thibaut, J. 1998).

## 2.7. EL PROCESO ADMINISTRATIVO.

Stoner, J. y Freeman, E. (1996) considera que la administración es una actividad compuesta de ciertas sub-actividades que constituyen el proceso administrativo único. Este proceso administrativo formado por 4 funciones fundamentales, planeación, organización, ejecución y control

A partir de estos conceptos nace el Proceso Administrativo, con elemento de la función de Administración que Fayol definiera en su tiempo como: Prever, Organizar, Comandar, -Coordinar y Controlar. Dentro de la línea propuesta por Fayol, los autores Clásicos y neoclásicos adoptan el Proceso Administrativo como núcleo de su teoría; con sus Cuatro elementos: Planificar, Organizar, Dirigir y Controlar. Se estructura de la siguiente manera:



Fig. N°02.01. PROCESO ADMINISTRATIVO

Fuente: Administración en procesos secuenciales (Stoner, J. y Freeman, E. 1996)

Las funciones Administrativas en un enfoque sistémico conforman el proceso administrativo, cuando se consideran aisladamente los elementos Planificación, Organización, dirección y Control, son solo funciones administrativas, cuando se consideran estos cuatro elementos ( Planificar, Organizar, Dirigir y Controlar) en un enfoque global de interacción para alcanzar los objetivos, forman el Proceso Administrativo.

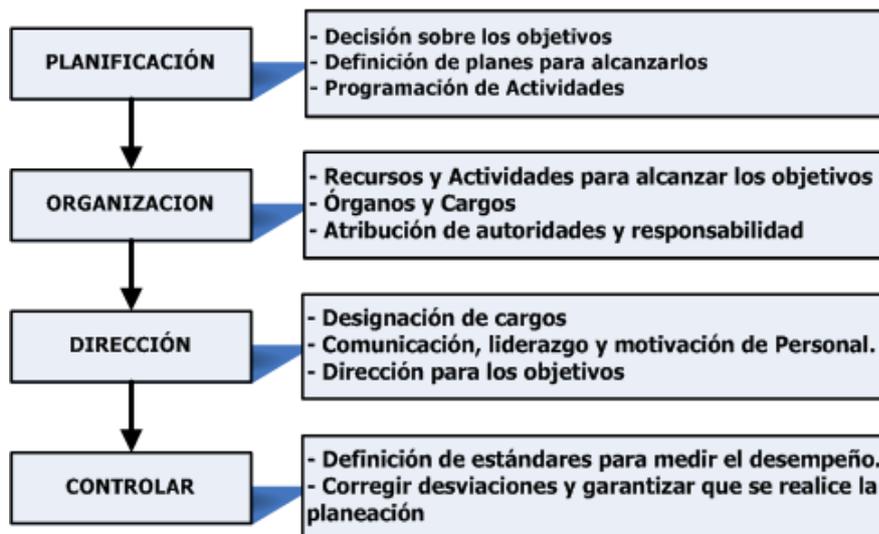


Fig. N°02.02. PROCESO ADMINISTRATIVO

Fuente: Introducción a la Teoría General de la Administración. (Chiavenatto, A 2000)

Destaca Clark *et al.*, (2008) que para un gerente y para un grupo de empleados es importante decidir o estar identificado con los objetivos que se van a alcanzar. El siguiente paso es alcanzarlos. Esto origina las preguntas de ¿qué trabajo necesita hacerse? ¿Cuándo y cómo se hará? Cuáles serán los necesarios componentes del trabajo, las contribuciones y cómo lograrlos. En esencia, se formula un plan o un patrón integrando predeterminando las futuras actividades, esto requiere la facultad de prever, de visualizar, del propósito de ver hacia delante.

### 2.7.1. EL CONTROL COMO FASE Y PROCESO ADMINISTRATIVO.

La administración en sentido formal, es aquella que se realiza en una empresa. Posee cuatro funciones específicas que son: la planificación, la organización, la dirección y el control; estas en conjuntos se conocen como proceso administrativo y se

puede definir como las diversas funciones que se deben realizar para que se logren los objetivos con la óptima utilización de los recursos (Terry et al., 1999).

### **2.7.2. IMPORTANCIA DEL CONTROL DENTRO DEL PROCESO ADMINISTRATIVO.**

El control se enfoca en evaluar y corregir el desempeño de las actividades de los subordinados para asegurar que los objetivos y planes de la organización se están llevando a cabo (Robbins, S, y Cenzo, D. 1996).

### **2.7.3. DIRECCIÓN EN EL PROCESO ADMINISTRATIVO.**

La acción de influencia interpersonal del administrador para lograr que sus subordinados obtengan los objetivos encomendados, mediante la toma de decisiones, la motivación la comunicación y coordinación de esfuerzos: la dirección contiene: ordenes, relaciones personales jerárquicas y toma de decisiones.

La dirección es la supervisión cara a cara de los empleados en las actividades del negocio. La eficiencia del gerente en la dirección es un factor de importancia para lograr el éxito de la empresa (Drovelta S. Grabagnini, H. 1994).

## **2.8. LA LEY DE SERVICIO PÚBLICO EN ECUADOR**

La Ley de Servicio Público es una ley en la Constitución de Ecuador. Fue aprobada por la Asamblea Nacional del Ecuador el 11 de agosto de 2010 con 108 votos, 2 negativos y 9 abstenciones en el pleno y sustituir a la LOSCCA, después de que la Comisión de los Derechos de los Trabajadores y la Seguridad Social realizara un informe.

La ley de Servicio Público contiene 137 artículos, 23 disposiciones generales, 10 transitorias, 4 finales, una derogatoria, artículo final. Doce títulos distribuidos en

24 capítulos. Fue ratificada por el presidente Rafael Correa, tras ser aprobada por la asamblea en plenaria (Asamblea Nacional del Ecuador, 2010).

### **2.8.1. LEY DE EDUCACIÓN INTERCULTURAL**

Considerando: que, el artículo 26 de la constitución de la república reconoce a la educación como un derecho que las personas lo ejercen a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado. Constituye un área prioritaria de la política pública y de la investigación estatal, garantía de igualdad e inclusión social y condición indispensable para el buen vivir. Las personas, las familias y la sociedad tienen el derecho y la responsabilidad de participar en el proceso educativo.

### **2.8.2 SERVICIOS PÚBLICOS**

- a. «Las actividades, entidades u órganos públicos o privados» se refiere esta expresión a los servicios públicos, en sentido material; vale decir, toda tarea asumida por una entidad pública, bien se trate de la República, el Distrito Capital, los Estados, los Municipios y los Distritos Metropolitanos - personas jurídicas de Derecho Público de carácter territorial- o prestados a través de entes descentralizados funcionalmente: institutos autónomos, empresas del Estado, fundaciones, asociaciones y sociedades civiles del Estado (entes no territoriales). No obstante, cabe decir que el servicio público también puede ser prestado por particulares conforme al orden jurídico pertinente (Caicedo, C. 2007).

### **2.8.3. LEY ORGÁNICA DE SERVICIO CIVIL Y CARRERA ADMINISTRATIVA (EXTRACTOS)- ECUADOR.**

Art. 1.- Objetivo.- El Servicio Civil y la Carrera Administrativa tienen por objetivo propender al desarrollo profesional y personal de los servidores públicos, en búsqueda de lograr el permanente mejoramiento de la eficiencia, eficacia y

productividad del Estado y sus Instituciones, mediante el establecimiento, funcionamiento y desarrollo de un Sistema Técnico de Administración de Recursos Humanos.

Art. 2.- Principios.- La presente Ley Orgánica se sustenta en los principios de unicidad, transparencia, igualdad, equidad, lealtad, racionalidad, descentralización y desconcentración, productividad, eficiencia, competitividad y responsabilidad.

#### **2.8.4. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.**

Según la doctrina y el ordenamiento jurídico que los rige, los rasgos más resaltantes de los servicios públicos pueden compendiarse así:

- a. Todo servicio público debe suministrarse con un criterio técnico gerencial y con cuidadosa consideración a las funciones del proceso administrativo científico: planificación, coordinación, dirección, control y evaluación, tanto en su concepción orgánica como en el sentido material y operativo.
- b. Debe funcionar de manera permanente, es decir, de manera regular y continua para que pueda satisfacer necesidades de las comunidades por sobre los intereses de quienes los prestan.
- c. La prestación del servicio público no debe perseguir principalmente fines de lucro; se antepone el interés de la comunidad a los fines del beneficio económico de personas, organismos o entidades públicas o privadas que los proporcionan.
- d. Generalmente les sirve un organismo público, pero su prestación puede ser hecho por particulares bajo la autorización, control, vigilancia, y fiscalización del Estado, con estricto apego al ordenamiento jurídico pertinente (Caicedo, C. 2007).

#### **2.9. SATISFACCION DE TRABAJO.**

Establece Rodríguez, K. (2008) que la satisfacción en el trabajo es en la actualidad uno de los temas más relevantes en la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Existe un gran interés por comprender el fenómeno de la

satisfacción o de la insatisfacción en el trabajo. Sin embargo, resulta paradójico que, a pesar de la espectacular proliferación de literatura científica sobre la satisfacción en el trabajo, no pueda hablarse, en cambio, de un progreso paralelo en las investigaciones, por cuanto los avances conseguidos resultan poco gratificantes y significativos.

### **2.9.1 ACTITUDES POSITIVAS Y NEGATIVAS ADMINISTRATIVAS**

Fundamentan George et al., (2004) que dentro la administración las actitudes pueden resultar positivas o negativas, según faciliten u obstruyan la manera en que cada persona afronta su realidad diaria.

Si una persona tiene que desarrollar una nueva tarea de mayor dificultad, la actitud positiva sería considerarla una oportunidad de desarrollo profesional; de especialización en lo que se hace; de demostrar que se puede aprender en poco tiempo y hacerlo bien, etc.

Para enfrentar la misma nueva tarea, una actitud negativa puede quedar reflejada en la autorreflexión "¿¡Más trabajo!?" "Me están explotando", o "Se están aprovechando de mi buena voluntad".

Por tanto, las actitudes son la disposición con que afrontamos la realidad en todo momento y la elección del tipo de actitud que adoptaremos ante tal o cual evento.

Por supuesto que los buenos resultados no se logran sólo con buenas actitudes, hay allí conocimientos, habilidades y experiencia acumulada, entre otros factores.

#### **2.9.1.1. LA ACTITUD LABORAL POSITIVA.**

Aclarando también George et al., (2004) que hay muchos profesionales que ingresan a una actividad sin que ésa sea la que más les gusta pero, en base a su dedicación, esfuerzo y capacitación destinada a mejorar su competencia profesional, han alcanzado con el tiempo un desarrollo profesional sostenido, experiencia, especialización, logros, ascensos y mayores ingresos.

Ello es sólo una parte de una carrera exitosa, porque profesionales que emplean idénticos métodos no siempre tienen los mismos resultados, e incluso pueden diferir.

Los mejores profesionales deben su éxito más a su actitud mental que a su capacidad o habilidad mental.

### **2.9.1.2. LA ACTITUD LABORAL NEGATIVA.**

George et al., (2004) que unas de las más importantes causas del fracaso de los profesionales, es la actitud negativa manifestada hacia la actividad que desarrollan, con las siguientes consecuencias:

- Falta de esfuerzo por: Aumentar constantemente la eficiencia de su trabajo
- Aprender y practicar técnicas y tácticas que mejoren su desempeño.
- Aprender a utilizar su tiempo en la forma más eficiente posible.
- Aprender a ser organizado en su trabajo, etc.,
- Falta de interés por: Aprovechar los conocimientos que ha adquirido para lograr un mejor desempeño.
- Aplicar la ética profesional y los valores morales imperantes en la actividad.

## **2.10. SOCIALIZACIÓN.**

Alanya, S. (2007) anuncia que el proceso de socialización es la interacción de la persona en la sociedad, en el medio donde se desenvuelve. Inicia por lo general en casa acompañado de sus padres y esto se desarrolla a medida en cómo lo estimulan desde antes del nacimiento del niño y de acuerdo al ambiente donde se relaciona.

El proceso de socialización, es cuando el individuo adopta los elementos socioculturales de su medio ambiente y los integra a su personalidad para adaptarse a la sociedad. Dicho en otros términos, socializar es el proceso por el cual el niño, aprende a diferenciar lo aceptable de lo inaceptable en su comportamiento.

Es la manera con que los miembros de una colectividad aprenden los modelos culturales de su sociedad, los asimilan y los convierten en sus propias reglas personales de vida.

### **2.10.1. CARACTERÍSTICAS DE LA SOCIALIZACIÓN**

- 1) La socialización es la capacidad de relacionarse con los demás; el ser humano no se realiza en solitario, sino en medio de otros individuos de su misma especie, sino existiera esta relación de periodos fundamentales de su evolución, no se humanizaría.
- 2) La socialización es convivencia con los demás, sin la cual el hombre se empobrecería y se privaría de una fuente de satisfacciones básicas para el equilibrio mental.
- 3) La socialización es interiorización de normas, costumbres, valores y pautas, gracias a la cual el individuo conquista la capacidad de actuar humanamente. (Alanya, S. 2007).

### **2.10.2. TIPOS DE SOCIALIZACIÓN.**

Los tipos de socialización están enmarcados a un ciclo evolutivo de cada una de las personas y estos criterios son la base de cómo poder relacionarnos según (Werther, J. 1990).

1. **2.10.2.1. Socialización Primaria:** Es la primera por la que el individuo atraviesa en la niñez por medio de ella se convierte en miembro de la sociedad. Se da en los primeros años de vida y se remite al núcleo familiar. Se caracteriza por una fuerte carga afectiva. Depende de la capacidad de aprendizaje del niño, que varía a lo largo de su desarrollo psico-evolutivo. La socialización primaria es generalmente la fase más importante y suele tener lugar en la familia.

2. **2.10.2.2. Socialización Secundaria:** Es cualquier proceso posterior que induce al individuo ya socializado a nuevos sectores del mundo objetivo de su sociedad.
  
3. **2.10.2.3. Socialización Terciaria:** Empieza con la vejez, se inicia con una crisis personal, ya que el mundo social del individuo pasa a restringirse y a volverse monótono, el sujeto se ve obligado a abandonar comportamientos que había aprendido; a dejar grupos donde había pertenecido. Ya no ve las cosas con los mismos criterios que antes.

## **III. DISEÑO METODOLÓGICO**

### **3.1. UBICACIÓN Y DURACIÓN**

La investigación se llevó a efecto en el Colegio Nacional Mixto “13 de Octubre” ubicado en la Ciudad de Calceta Cantón Bolívar Provincia de Manabí. Esta investigación tuvo una duración de 6 meses, en la etapa de recolección de información para llevar a cabo lo establecido.

### **3.2. VARIABLES DE ESTUDIO**

- Diseñar un Manual de Funciones para el área Administrativa del Colegio Nacional Mixto “13 de Octubre”.

### **3.3. DESCRIPCIÓN Y/O MANEJO DE LA INVESTIGACIÓN**

Para el desarrollo de la investigación se dividió en:

- **Diagnostico**

En la primera etapa se realizó un diagnóstico del organigrama estructural de la institución a través del personal, luego se procedió a la aplicación de una entrevista dirigida al personal administrativo del Colegio Nacional Mixto 13 de Octubre, para describir cada una de las funciones que desempeñan en sus labores diarias, preguntándoles lo siguiente: Detalle las funciones que usted ejerce en el colegio, ¿Considera usted que el organigrama funcional está bien delimitado? ¿Por qué?, ¿Tiene delimitadas sus actividades en la función Administrativa del Colegio?, ¿En sus actividades diarias con qué departamento coordina específicamente? con el fin de analizar las actividades actuales que mantiene el personal administrativo. Y poder obtener resultados positivos para la ejecución esta investigación. (Ver anexo 2)

Los funcionarios también determinaron que se rediseñe el organigrama de la institución porque han surgido muchos cambio de acuerdo a las nuevas leyes que ha establecido el gobierno.

El personal Administrativo expreso, que es necesaria implementación de una Manual de Funciones Administrativas ya que la institución carece de una herramienta importante, que establezcan normas, política y actividades que les permitan regular las limitaciones del funcionamiento dentro de los departamento, con el fin de obtener una guía para poderse orientar con responsabilidad y eficiencia administrativa dentro de la entidad.

- **Estructura del Manual**

En la segunda etapa se llevó a efecto la elaboración de un diseño de Manual de Funciones para el Área Administrativa del Colegio Nacional Mixto 13 de Octubre, una vez analizado y evaluado con todo lo estipulado en la primera etapa y con la ayuda del personal administrativo de esta prestigiosa institución y colaboración de los tutores y catedráticos de la ESPAM MFL, quienes guiaron el trabajo de manera óptima para establecer estrategias administrativas como:

- ✓ Crear un manual de funciones mediante investigación conocer cuáles son los requerimientos para los servidores públicos, analizando la Ley de Educación Intercultural, Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP), entrar a las páginas del ministerio de educación y especificar detalladamente los requerimientos, reglas, políticas para determinar la limitación de las actividades a desempeñar que permitirán la mejora de la calidad institucional educativa diseñando un procedimiento de selección que permita disponer en cada cargo u ocupación la mejor factibilidad del personal, y así poder ejecutar el manual con lo propuesto en los objetivos planteados.

- ✓ Mediante convocatorias con el personal administrativo servirá para informar lo que se busca con la implementación del manual de funciones y no existan confusiones y problemas al momento de ejecutar el manual para la institución.

- **Sociabilización**

En esta etapa se sociabilizó el manual de funciones para el personal del área administrativa. Por cuestiones de tiempo y ocupación del personal con sus deberes diarios no se pudo convocar a todo el personal, sin más que sectorizar la charla en pequeños grupos de tres a cinco personas para poder cumplir con lo establecido. (Ver anexo 3)

## I.V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. Diagnostico

Se pudo determinar que el personal cumple con sus actividades dentro de sus respectivos departamentos, pero que no constan en una estructura documentada en forma clara y sencilla de cuáles son sus limitaciones y responsabilidades funcionales. Esta entrevista demostró que carencias sostiene la administración del plantel (cuadro 04.01), uno de los puntos fue la falta de capacitación al personal, y no constar con un manual. Rodríguez. J. (2002), considera que el manual se basa en un modelo de operación por procesos, lo que permite administrar la entidad pública como un todo, definir las actividades que agregan valor, trabajar en equipo y disponer de los recursos necesarios para su realización.

Un modelo de operación por procesos favorece el cumplimiento de los principios de responsabilidad, al definir los procesos de acuerdo con los preceptos constitucionales y legales, al identificar con precisión las actividades para cada proceso con las condiciones de calidad y cantidad requeridas; de eficiencia, al evitar duplicidad de funciones; y de eficacia, al definir la cadena de valor o mapa de procesos de manera coherente y armónica con los planes y programas de la Institución.

Aguillar. S. (2004). Considera que la capacitación tiene un significado más amplio que incluye el adiestramiento, pero su objetivo principal es proporcionar conocimientos, sobre todo en los aspectos técnicos del trabajo. En esta virtud la capacitación se imparte a empleados, ejecutivos y funcionarios en general, cuyo trabajo tiene un aspecto intelectual bastante importante. El desarrollo tiene mayor amplitud aún. Significa el progreso integral del hombre y, consiguientemente, abarca la adquisición de conocimientos, el fortalecimiento de la voluntad, la disciplina del carácter y la adquisición de todas las habilidades que son requeridas para el desarrollo de los ejecutivos, incluyendo aquellos que tiene más alta jerarquía en la organización de las empresas.

**Cuadro 04.01. Actividades que cumplen los funcionarios del colegio.**

<b>Cargo</b>	<b>Funciones detalladas en la entrevistas</b>
Rector	Organizar todo lo programado en la institución. Velar por el bien del colegio .Que se cumpla con lo estipulado
Vicerrector	Planificación curricular, académica pedagógica. Reuniones con comisiones especiales, docentes y directivos del área. Planificación y desarrollo de los juegos deportivos internos, reinados, desarrollo de actos sociales culturales.
Inspector General	Encargado de la unidad de talentos humanos. Control disciplinario de los estudiantes Control de asistencia del personal, desarrollo de las actividades del personal entre otro.
Inspector administrativo de educación	Receptar y enviar documentos recibido en el departamento Recibir en forma adecuada a padres de familia y personas que necesitan información en forma general Recepción de firmas de entradas y salidas del personal Colabora con las funciones que se las asignas de acuerdo en mi punto de trabajo
Secretario	Todo el papel funcional del secretario desde recepción y tramitación de documentos.
Oficinista	Archivar, llenar certificados. Dar asistencia al docente y estudiantes en cualquier requerimiento Colaborar en practicas
Oficinista del DOBE	Coordinación general dentro del departamento de orientación estudiantil (DOBE)
Colectora	Control presupuestario de todas las partidas que maneja la institución tanto de sueldo como de gastos corrientes suministros (en general). Ingreso al sistemas del ministerio todos los pagos de facturas y de sueldo (programas esigef y esipren). Realizar pagos a las escuelas que pertenecen a la unidad ejecutora. Realizar reformas que corresponden a cada al personal en cuanto a los cambios de sueldos como en datos. Pasar a internet las retenciones que han sido objeto de los proveedores en los formularios. Mantener actualizados los activos fijos de la institución
Auxiliar de Contabilidad	Atender a personas que ingresan con amabilidad y cortesía. Hacer retenciones, certificaciones, elaboración de rol de pago. Servir de apoyo a cualquier otra actividad que realice la Sra. Colectora
Guardalmacén	Ejecutar labores de clasificación de suministros. Llevar un registro de existencias. Mantener actualizados los inventarios. Responsabilidad de los bienes de la institución y entregas se las hacen con actas para el sustentos
Trabajadora Social	Asistir a los actos sociales culturales y deportivos. Empezar servicios de bienestar. Diseñar informe para investigación con los estudiantes
Orientación vocacional	Entrevistas con los padres de familia y estudiantes. Charlas motivacionales tanto padres de familia y estudiantes Orientación vocacional y profesional, coordinación a cursos de Bachillerato y tutores
Medico	Atención médica a los estudiantes (sintomatología) y salud preventiva. Administrar medicamentos que existen en el botiquín. Otorgar certificados médicos y exoneración de cultura física. Llenar datos generales para la elaboración de historia clínica. Archivo, arreglo de oficina, curaciones, aplicación de inyecciones
Odontólogo	Ejerce función con respecto a lo odontológico del plantel
Bibliotecaria	Dar servicio al usuario y orientación de forma correcta en lo que respecta a investigación. Mantener la disciplina en el salón manteniendo principios y valores. Atención de manera muy cordial y amable
Guardián	Guardián en horas rotativas
Conserje	Limpieza del colegio
Chofer	Chofer del bus, actualmente está como ayudante en la puerta

Los funcionarios manifestaron que se está trabajando en mejoras del plantel, pero se requiere de una actualización y rediseño del organigrama de acuerdo a las nuevas normativas establecida por la ley de educación media. Se puede apreciar que gran parte del personal menciona que el organigrama de la institución está bien limitada por que sus trabajo están en un buen estado de organización y no tienen complicaciones (Cuadro 04. 02), pero un 11.11% dice que el organigrama no está bien delimitado, aseguran que hay descoordinación, y un 22.22% manifiesta que requiere una nueva reestructuración para agilizar las actividades y llevar un control de las mismas debido a las nuevas exigencia de educación. Sánchez, M. et al (2006), considera que la estructura organizacional es un instrumento de gran importancia para realizar los procesos de dirección y control, por ejemplo los de comunicación, de decisión, de comparación, de corrección, etc., así como para canalizar los esfuerzos de acuerdo con los planes y objetivos organizacionales.

Se ha destacado la importancia de la organización para una empresa. Por tanto, se justifica plenamente la necesidad de diseñar e implantar una adecuada estructura organizacional y de sistematizar de manera teórica las interrelaciones de las partes que la integran. La falta de una adecuada estructura organizacional crea problemas y dificultades tales como: conflictos de autoridad, duplicidad de mando, falta de orden, indisciplina, improductividad del trabajo, conflictos de jerarquía, duplicidad de funciones, superposición de autoridad y responsabilidad, entre otras, que no permiten que la dirección se desenvuelva de manera racional .

**Cuadro 04.02. Criterios sobre el organigrama funcional.**

<b>Organigrama funcional está bien delimitado</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>Porcentajes</b>
Si	12	66,66%
No	2	11,11%
Requieren reestructuración	4	22,22%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

El personal administrativo es su gran mayoría si conoce sobre las delimitaciones de sus actividades de acuerdo a lo que realiza diariamente (Cuadro 04.03), mientras por el otro lado manifiestan que realizan actividades y no tienen una guía documentada para sus labores y hay poco interés y coordinación por parte de las autoridades, siendo de gran importancia la implementación de un manual para cumplir metas específicas donde pueda delimitar sus actividades y desempeño. Parodi, G. (2010), manifiesta que los manuales descriptivos de funciones constituyen la culminación de una serie de procesos que se llevan a cabo dentro de la clasificación y tienen una importancia capital en el desarrollo de la administración del talento humanos. Es un documento que encierra dos características esenciales, pues por un lado es un instrumento técnico y, por otro, legal. Se relaciona con una serie de funciones y actividades entre las que podemos citar la función distributiva, la de reclutamiento y selección de personal, la función preventiva, la función social o de relaciones humanas, la función formativa y la función de políticas normativas. Por medio del manual descriptivo de funciones se determina las vías de ascensos y lo que le da vida a la carrera administrativa. Sin embargo, lo que genera una serie de problemas administrativos, legales y de desmotivación de los funcionarios y empleados. El principal enemigo

de un manual de funciones, aparte del desinterés de las instituciones, es la desidia por mantenerlo al día y la pérdida de respeto a las disposiciones técnicas.

Es muy frecuente encontrar instituciones o empresas que tienen varios años de que no realizan estudios ni individuales ni integrales, lo que les trae serias consecuencia a la administración del talento humano

**Cuadro 04.03. Conocimiento del personal administrativo sobre la delimitación de sus actividades en la institución.**

<b>Tiene delimitadas sus actividades</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>Porcentajes</b>
Si	14	77,77%
No	4	22,22%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

Esta pregunta refleja que el personal administrativo opera con sus departamentos vecinos de acuerdo a las necesidades laborales diarias al momento de realizar un trámite o proceso de documentación (Cuadro 04.04), pero manifiestan que debe lidiar con más departamentos por la excesiva demanda que mantiene la institución para coordinar y planificar eficientemente en la entrega de los servicios. Daft, R. (2007), considera que en la actualidad, se están adoptando estructuras más planas y horizontales debido a los retos que hay hoy en día, muy pocas compañías exitosas pueden mantener un estructura que de manera estricta sea funcional. Las organizaciones compensan la jerarquía funcional vertical mediante la implementación de vínculos horizontales. Los directivos mejoran la coordinación horizontal mediante el uso de sistemas de información, contacto directo entre departamentos, integradores de tipo completo o gerentes del proyecto, fuerza de tarea o equipos. Le dan poca importancia pero es un caso interesante es dar coordinación horizontal armónica y motivacional siendo un mediador para solucionar problemas entre o dentro de los departamentos, utilizando vínculos de manera efectiva para superar algunas de las desventajas de la estructura funcional.

#### **Cuadro 04.04. Coordinación entre el personal administrativo.**

<b>CARGO</b>	<b>RELACIONA CON EL:</b>
Rector	Vicerrector y Secretario
Vicerrector	Rector, Inspector general, Medico y oficinista del DOBE
Inspector General	Rector, Vicerrector, Inspector General, Inspector administrativo de educación, Secretaria, Oficinista, Oficinista del DOBE, Colectora, Auxiliar de Contabilidad, Guardalmacén, Trabajadora Social, Orientador vocacional, Medico, Odontólogo, Bibliotecaria, Guardián, Conserje, Chofer
Inspector Administrativo de Educación	Rector, Vicerrector, Inspector General, Inspector administrativo de educación, Secretaria, Oficinista, Oficinista del DOBE, Colectora, Auxiliar de Contabilidad, Guardalmacén, Trabajadora Social, Orientador vocacional, Medico, Odontólogo, Bibliotecaria, Guardián, Conserje, Chofer
Secretario	Rector y Vicerrector
Oficinista	Vicerrector, Secretario
Oficinista del DOBE	Rector, Inspector General
Colectora	Rector y Guardalmacén
Auxiliar de Contabilidad	Rector, Secretario, Inspector General y Guardalmacén
Guardalmacén	Rector y Colectora
Trabajadora Social	Vicerrector e Inspector General
Orientador Vocacional	Secretario, Inspector General, Medico y Odontólogo
Medico	Inspector General, Trabajadora Social, Orientador Vocacional y manifiesta que debería coordinar con Rector y Vicerrector
Odontólogo	Oficinista del DOBE
Bibliotecaria	Vicerrector y trabajadora social
Guardián	Inspector General
Conserje	Inspector General
Chofer	Rector e Inspector General

## **4.2. DISEÑO DEL MANUAL DE FUNCIONES**

**4.2.2. ESQUEMA DEL MANUAL DE FUNCIONES ADMINISTRATIVA DEL COLEGIO NACIONAL MIXTO 13 DE OCTUBRE.**

<b>COLEGIO NACIONAL MIXTO 13 DE OCTUBRE</b>		
<p><b>Uso interno para la Institución Educativa</b></p> <p><b>VIGENCIA:</b></p> <p><b>2011</b></p>		
<p><b>ALCANCE:</b></p> <p><b>DEPARTAMENTOS ADMINISTRATIVO DE LA INSTITUCIÓN</b></p> <p><b>TÍTULO:</b></p> <p><b>MANUAL DE FUNCIONES PARA EL ÁREA ADMINISTRATIVA</b></p>		
<b>Elaborado por:</b>	<b>Alcívar Chica Cesar Cusme Chancay Luis</b>	
<b>Revisado por:</b>	<b>Licda. Maricela González</b>	<b>Tutora delegada de la Tesis</b>
<b>Aprobado por:</b>	<b>Licdo. Félix Plaza Mejía</b>	<b>Vicerrector del Colegio Nacional Mixto 13 de octubre</b>

### **4.2.3. DESCRIPCIÓN DEL MANUAL DE FUNCIONES ADMINISTRATIVAS**

- **GENERALIDADES**

El presente manual de organización, funciones y requisitos, es una herramienta técnica y procedimental necesaria para la administración del talento humano vinculado a cada uno de sus cargos y puestos en el Colegio Técnico "13 de octubre".

Este manual contiene en forma ordenada y sistemática toda la información sobre los aspectos organizacionales necesarios para una mejor ejecución del trabajo, se establecen las funciones y requisitos de los cargos del personal administrativo del Colegio y la correspondencia entre los objetivos y la misión institucional.

- **OBJETIVOS**

- ❖ Dar cumplimiento de los preceptos constitucionales, legales y reglamentarios sobre la necesidad de establecer funciones para los cargos que desempeñan las personas al servicio del Estado y los requisitos y responsabilidades para satisfacer las necesidades institucionales y propender por el logro de la productividad, eficiencia y eficacia en la prestación de servicios y contribuir con el logro de la competitividad.
- ❖ Establecer de manera clara y formal la razón de ser de cada empleo y determinar sus particulares funciones, responsabilidades y requisitos de educación, capacitación y experiencia laboral.
- ❖ Servir de apoyo para la selección del personal en la institución, específicamente en la elaboración de convocatorias para concursos, evaluación del desempeño y en general referente a los programas

de necesidades del personal y perfiles profesionales requeridos para atender la misión institucional.

- **ORGANIZACIÓN DEL PLANTEL**

La estructura del manual de funciones es la siguiente:

Se presenta por Niveles Jerárquicos: Rector, Vice-rector, Inspector General, Personal Administrativo, Personal Docente y de Servicio (Profesionales, Técnicos y Asistentes) y Personal Contratado.

En la que se hace la descripción de las funciones, requisitos para el desempeño de acuerdo al personal administrativo.

- **MARCO REFERENCIAL DEL MANUAL**

El marco referencial del manual de funciones, requisitos mínimos y competencias laborales, está integrado por la naturaleza de la institución, la misión, visión, objetivos, políticas, las funciones generales y las funciones específicas de cada departamento.

- **ASPECTOS LEGALES**

Se han tomado a consideración los aspectos legales de acuerdo el año 2011.

- ❖ Constitución Política del Ecuador.
- ❖ Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- ❖ Ley Orgánica de Educación.

- ❖ Reglamento a la Ley Orgánica de Educación.
- ❖ Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa y sus Reglamentos.
- ❖ Códigos de la Niñez y la Adolescencia.

De acuerdo a este manual se hace referencia a, decretos, resoluciones, y demás leyes y normas conexas a los aspectos legales.

- **DIRECCION GENERAL**

1. Rector
2. Vicerrector
3. Inspector General
4. Inspector administrativo de educación
5. Secretaria
6. Oficinista
7. Oficinista del DOBE
8. Colectora
9. Auxiliar de Contabilidad
10. Guardalmacén
11. Trabajadora Social
12. Orientador vocacional
13. Medico
14. Odontólogo
15. Bibliotecaria
16. Guardián
17. Conserje
18. Chofer

## **1. RECTOR**

De la Ley General de Educación:

SENRES.- Manual de clasificación de Puestos de los Establecimientos de Educación Media

### **1.1. ROL**

#### **I. MISIÓN**

Asegurar la gestión de los procesos educativos institucionales en el área técnica, académica, administrativa y financiera, orientando los mismos hacia enfoques modernos que garanticen el cumplimiento de los objetivos estratégicos, con sujeción a la normatividad y excelencia en el servicio, satisfaciendo la demanda del cliente y consolidando su misión y visión.

#### **II. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES**

1. Formular políticas y estrategia en función de los objetivos y planes operativos de la institución, asegurando su cumplimiento y la toma de decisiones en función de la satisfacción del cliente usuario;
2. Direccionar, respaldar y motivar la gestión de los procesos técnicos, administrativos, financiero y académico para la entrega oportuna de productos o servicios, dirigidos hacia la satisfacción de las necesidades del cliente usuario;
3. Establecer planes y programas de fortalecimiento sobre la base, principios y valores que contribuyan al desarrollo de la institución Educativa;
4. Determinar estrategias necesarias con el propósito de velar por la integridad del alumnado, orientando al mejoramiento de los aspectos actitudinales de los mismos;
5. Controlar y evaluar la gestión de los procesos educativos conforme a los planes estratégicos y operativos, con la finalidad de identificar los resultados alcanzados, incidentes críticos, factores clave de éxito,

- elementos que posibilitaran proveer retroalimentación a los procesos institucionales;
6. Direccionar la formulación de planes de incentivos que orienten a mantener un clima laboral estable del personal docente, administrativo, padres de familia y alumnado;
  7. Coordinar acciones con autoridades, docentes, padres de familia y estudiantes, con el propósito de orientar el posicionamiento y desarrollo integral en la Unidad Bio-psico-social del cliente; y ,
  8. Orientar la producción de servicios educativos hacia la excelencia bajo esquemas de trabajo de alto rendimiento, fundamentándose en principios de calidad, dirigidos hacia la satisfacción de las necesidades del cliente usuario de la Institución Educativa.

### **III. INTERFAZ**

- ❖ **Clientes Internos:** Personal docente, estudiantes, personal administrativo y de servicio.
- ❖ **Clientes Externos:** Padres de familia, organismos públicos y privados; y, proveedores de servicios.

### **IV. REQUERIMIENTOS DEL PUESTO**

- ❖ **NIVEL DE INSTRUCCIÓN:**  
Doctor o Licenciado en Ciencias de la Educación.
- ❖ **POST GRADO:**  
Gerencia Educativa o en Administración Educativa.
- ❖ **CURSOS DE CAPACITACION:**  
Gestión y Desarrollo Organizacional y de Recursos Humanos; Administración Pública, Liderazgo Educativo y Supervisión Institucional.
- ❖ **EXPERIENCIA:**  
**10 años** dentro de la docencia en el nivel medio.

## V. COMPETENCIAS

DESCRIPCIÓN	REVELANCIA		
	ALTO	MEDIO	BAJO
Planificación estratégica	X		
Control directivo	X		
Capacidad de negociación	X		
Compromiso con resultados	X		
Liderazgo	X		
Afectividad	X		
Análisis de decisiones	X		

### 1.2. DE SUS ACTIVIDADES

El rector es la primera autoridad y el representante legal del establecimiento. Le corresponde cumplir con las disposiciones establecidas por la Ley y los Reglamentos, debiendo además observar lo siguiente:

1. Vigilar el cumplimiento de las Leyes y Reglamentos, Plan institucional, Acuerdos y resoluciones del Consejo Directivo, Junta General de Directivos y Profesores, siempre y cuando no contravengan las normas legales constituidas.
2. Mantener y elevar el prestigio del colegio, preocupándose constantemente de perfeccionamiento del perfeccionamiento del personal que labora en la Institución.
3. Ordenar trabajos de reparación y adecentamiento del plantel al inicio del nuevo año lectivo, previo autorización del Consejo Directivo.
4. Exigir certificado otorgado por el IESS en caso de enfermedad del personal docente, administrativo y de servicio del plantel como justificativo legal por inasistencia al trabajo.
5. Aceptar justificaciones por enfermedad con certificado del IESS, para lo cual el solicitante tendrá el plazo máximo de cuarenta y ocho horas para su presentación, caso contrario se tendrá como no justificado y se procederá

- al descuento proporcional. En caso de reincidencia se considerará como acto indisciplinario, lo que provocará una sanción económica.
6. Supervisar diariamente la asistencia del Personal docente, administrativo y de servicio del plantel para efecto de imponer las medidas pertinentes.
  7. Ordenar a la Colectora proceda a descontar de la remuneración que percibe el personal que labora en la Institución, valores ya sea por atraso, por ausencia injustificada a clase o por multas o suspensiones, conforme a lo establecido en los artículos 32 y 33 de la Ley de Carrera Docente y Escalafón del Magisterio y al 120 de su Reglamento.
  8. Amonestar al personal docente por incumplimiento en la entrega del Plan Anual de la asignatura a su cargo, instrumento de evaluación, actas e informes de las Juntas de Curso, calificaciones y más documentos requeridos por las Autoridades del plantel.
  9. Dar a conocer a la Dirección Provincial de Educación de Manabí, los casos de abandono de cargos por parte del personal docente, administrativo y de servicio, así como los casos de carácter disciplinario a efecto de realizarlos trámites de rigor.
  10. Constatar que los descuentos y multas impuestas al personal docente, administrativo y de servicios del colegio se depositen en la cuenta correspondiente establecida por la Ley.
  11. Distribuir el trabajo del personal de servicio.
  12. Encargar la Secretaria por ausencia del titular mediante comunicación escrita.
  13. Autorizar actos de homenajes al personal docente, administrativo y de servicio por parte de sus compañeros y/o alumnos.
  14. Revisar los informes de las juntas de Profesores de curso y canalizar su tratamiento según el caso al departamento correspondiente. Si el informe presenta problemas disciplinarios debe ser enviado al Departamento de Inspección; si es de orientación psicológica o vocacional, al Departamento de Orientación; y si es de orden pedagógico a la Comisión respectiva.
  15. Admitir el ingreso de estudiantes procedentes de otros centros educativos conforme lo dispuesto en este Reglamento.

16. Dar facilidad a la Comisión de profesores nombrada por el Consejo Directivo, para que proceda a dar de baja a bienes-muebles o especies valoradas.
17. Ordenar el ingreso inmediato a inventario de todas las adquisiciones o donaciones de bienes.
18. Suscribir conjuntamente con el Colector comprobantes de egreso.
19. Ordenar a la Colectora del plantel, la elaboración de estados e informes financieros y de balance presupuestario mensuales, darlos a conocer al Consejo Directivo y disponer sean remitidos al Ministerio de Finanzas.
20. Revisar la documentación soporte de los comprobantes de egreso.
21. Exigir y verificar que Colecturía realice depósitos bancarios intactos, cuando hubiese ingresos y rubricar el respectivo comprobante.
22. Suscribir contrato de arriendo del bar de los estudiantes conforme a lo establecido en el Reglamento respectivo.
23. Autorizar la adquisición y provisión de materiales para las diferentes dependencias del plantel, de acuerdo a la resolución del Consejo Directivo, la solicitud del Jefe departamental y las disponibilidades económicas.
24. Realizar arqueos periódicos de los bienes que están bajo custodia de cualquier funcionario que labore en el establecimiento, a efecto de precautelar su estado, conservación y buen uso.
25. Elaborar el plan anual de adquisiciones.
26. Participar en la elaboración del proyecto de presupuestos y controlar su ejecución.
27. Aprobar el plan de actividades presentado por el Gobierno Estudiantil.

## **2.- VICERRECTOR**

De la ley General de Educación:

SENRES.- Manual de calificación de Puestos de los Establecimientos de Educación Media

## **2.1. ROL**

### **I. MISIÓN**

Coordinar los procesos académicos institucionales en las áreas técnicas y curriculares, orientándolas hacia enfoques modernos que garanticen el cumplimiento de los objetivos estratégicos, con sujeción a la normatividad y excelencia en el servicio, satisfaciendo la demanda del cliente y consolidando su misión y visión.

### **II. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES**

1. Participar en el proceso de formulación de políticas y estrategias en función de los objetivos y planes operativos de la organización, asegurando su cumplimiento y la toma de decisiones en función de la satisfacción del cliente usuario,
2. Establecer canales de comunicación y coordinación que generen acuerdos y compromisos internos y externos, a fin de facilitar la gestión institucional para el cumplimiento de objetivos organizacionales;
3. Diseñar y estructurar planes y programas de fortalecimiento institucional sobre la base de los principios y valores que contribuyan al desarrollo Institucional Educativa, en aspectos técnicos curriculares y académicos;
4. Definir estrategias que garanticen la integridad del alumnado y orienten al mejoramiento actitudinal de los educandos;
5. Controlar y evaluar la gestión de los procesos educativos conforme a los planes operativos, con la finalidad de identificar los resultados alcanzados, incidentes críticos, factores clave de éxito, elementos que posibilitarán proveer retroalimentación;
6. Generar planes de incentivos que orienten a mantener un clima laboral estable del personal docente, administrativo , padres de familia y alumnado;
7. Coordinar acciones con autoridades ,docentes, padres de familia y estudiante, con el propósito de orientar el posicionamiento y desarrollo integral en la Bio-psico-social del docente; y,

8. Orientar la productividad de los servicios educativos hacia la excelencia bajo esquemas de trabajo de alto rendimiento fundamentándose en principios de calidad, dirigidos hacia la satisfacción de las necesidades del cliente usuario de la Institución Educativa.

### III. INTERFAZ

- ❖ **Clientes internos:** Autoridades, personal docente, estudiantes, personal administrativo y de servicios.
- ❖ **Clientes externos:** Padres de familia, organismos públicos y privados, proveedores.

### IV. REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

- ❖ **NIVEL DE INSTRUCCIÓN:**
  - Licenciado o Doctor en Ciencias de la Educación
- ❖ **POST GRADO:**
  - Gerencia Educativa o Administración Educativa
- ❖ **CURSOS**
  - Planificación Estratégica y Desarrollo Organizacional
- ❖ **EXPERIENCIA**
  - 10 años en funciones afines

### V. COMPETENCIAS

DESCRIPCIÓN	REVELANCIA		
	ALTO	MEDIO	BAJO
Liderazgo	X		
Planificación estratégica	X		
Compromisos con resultados	X		
Vocación de servicio	X		
Comunicación	X		
Control directivo	X		
Análisis de decisiones	X		

## 2.2. DE SUS ACTIVIDADES

El vicerrector es la segunda autoridad del establecimiento. Sus deberes y atribuciones están contenidos en el Reglamento General de la Ley de Educación y además le corresponde:

1. Colaborar y coordinar con el Rector en el mantenimiento de la disciplina.
2. Trabajar en estrecha armonía con el Departamento de Orientación e Inspección, para mantener la unión de acción en todos los aspectos de la vida del establecimiento.
3. Vigilar el cumplimiento de los Planes y Programas vigentes.
4. Convocar a la comisión de Innovaciones Curriculares, con el objeto de revisar programas o ejecutar acciones que conlleven al mejoramiento, en el proceso enseñanza-aprendizaje.
5. Revisar periódicamente el leccionario, para verificar el desenvolvimiento diario del programa de estudio.
6. Ser miembro nato de la comisión de la distribución de trabajo y elaboración de horario.
7. Supervisar que los planes de estudio y los instrumentos de evaluación, sean aprobados por la Junta de Profesores de Área y legalizados por el Director de Área.
8. Asistir a las Juntas de Curso, así como a Juntas de Profesores de Área para que se cumplan las exigencias reglamentarias.
9. Revisar las actas de Juntas de curso y Junta de Profesores de Aéreas.
10. Convocar a reuniones de Profesores-Tutores de Curso, cuando fuese necesario.
11. Coordinar con la Comisión de Asuntos Sociales y Culturales la elección de Reina del Colegio.
12. Coordinar con los Profesores Tutores, las reuniones de Padres de Familia, la asistencia de Profesores, cuando el caso lo amerite.
13. Asistir a las reuniones de Padres de Familia de los paralelos cuando fuesen necesario

14. Coordinar con los Profesores Tutores el cumplimiento de las actividades planificadas por las diferentes comisiones del Colegio.

15. Cumplir con las demás disposiciones que le sean encomendadas por la Autoridad Superior.

### **3.- INSPECTOR GENERAL**

De la Ley General de Educación:

SENRES.- Manual de Clasificación de Puestos de los Establecimientos de Educación Media.

#### **3.1. ROL**

##### **I. MISIÓN**

Ejecutar, controlar y evaluar procesos de gestión organizacional y desarrollo del recurso humano de nivel administrativo, docente y de conformidad a las normas e instrumento técnicos vigentes en la materia en función de objetivos y metas institucionales.

##### **II. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES**

1. Establecer programas y proyectos de gestión organizacional y desarrollo de recursos humanos, con el propósito de entregar servicios de calidad a nuestro cliente usuario en la solución de problemas individuales y grupales del estudiante:
2. Coordinar acciones con el Inspector Administrativo de Educación Media en la investigación, análisis y emisión de criterios profesionales y conceptos técnicos administrativos que tengan relación con la administración del recurso humano.
3. Generar políticas dirigidas a inducir en el personal y alumnado del plantel normas y procedimientos conductuales que regulen los deberes, derechos

- y prohibiciones, a fin de garantizar una gestión transparente, eficiente y con compromisos de acción mutua;
4. Establecer estrategias que garanticen la integridad del alumnado y orienten el mejoramiento de aspectos actitudinales de los educandos;
  5. Planificar procesos de recopilación y procesamiento de la información sobre: estudios, proyectos técnicos, movimientos de personal, etc., para la formulación e identificación de estadísticas que retroalimenten la gestión y la toma de decisiones de las autoridades;
  6. Participar en la formulación de planes de incentivos que orienten a mantener un clima laboral estable del personal docente, administrativo, padres de familia y alumnado;
  7. Coordinar acciones con autoridades, docentes, padres de familia y estudiantes en formulación de políticas que permitan el posicionamiento y desarrollo integral de la Unidad Bio-psico-social del docente; y
  8. Formular el plan anual de capacitación para el personal docente y administrativo sobre la base de la detección de las necesidades de capacitación y requerimientos organizacionales.

### III. INTERFAZ

- ❖ **Clientes Internos:** Autoridades, personal docente, estudiantes, personal administrativo y de servicios.
- ❖ **Clientes Externos:** Padres de familia, organismos públicos y privados, SENRES y proveedores.

### IV. REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

- ❖ **Nivel de instrucción:**  
Doctor o Licenciado en Ciencias de la Educación.
- ❖ **Cursos de capacitación:**  
Gestión Organizacional y Desarrollo de Recursos Humanos
- ❖ **Experiencia:**  
10 años en funciones afines.

## V. COMPETENCIAS

DESCRIPCIÓN	REVELANCIA		
	ALTO	MEDIO	BAJO
Impacto e influencia	X		
Comunicación	X		
Solución de problemas	X		
Vocación de servicio	X		
Manejo y desarrollo de personal	X		
Conducta profesional	X		
Orientación a la eficacia	X		

### 3.2. DE SUS ACTIVIDADES

El Inspector General de Educación Media es autoridad en el plantel. Trabaja coordinadamente a tiempo completo de acuerdo a las disposiciones contenidas en la Ley de Educación, Ley de Servicio Civil y Carrera Administrativa con sus respectivos Reglamentos, así como en el Reglamento Interno del Colegio y las constantes en el Manual de Clasificación de Puestos para el Sector Educativo de la Oficina de Servicio Civil y Desarrollo Institucional.

1. El Inspector General será miembro nato del Tribunal de Merecimiento y Oposiciones para llenar vacantes administrativas.
2. Además de los deberes y atribuciones que constan en los cuerpos legales citados, al Inspector General de Educación Media, les corresponde:
3. Concurrir a la Jornada de trabajo con treinta minutos antes de iniciar la jornada de trabajo y retirarse quince minutos posteriores a la culminación, siempre que no haya estudiantes en el plantel...
4. Informar diariamente al Rector y Vicerrector sobre las novedades que les corresponde conocer
5. Elaborar el informe de asistencia diaria del personal docente, administrativo, de servicio y entregarlo al Rector.
6. Elaborar el calendario de vacaciones del personal administrativo y de servicio.

7. Recibir los documentos justificativos por inasistencia al trabajo del personal docente, administrativo y de servicio y entregarlos al Rector.
8. Cumplir comisiones extra clase que les fuere asignada por la Autoridad Superior.
9. Prohibir el ingreso de persona extraña a los patios del plantel en horas hábiles y días laborables.
10. Distribuir adecuadamente las aulas y paralelos del plantel previo la iniciación del año lectivo.
11. Convocar al personal de Inspección para planificar el trabajo y realizarlo en estrecha armonía, a fin de lograr objetivos positivos en disciplina, ornato y aseo del plantel.
12. Realizar visitas a los cursos y evaluar el trabajo de Inspección.
13. Coordinar sus funciones con el Vicerrector y Departamento de Orientación.
14. Atender reclamos y sugerencias de los señores Profesores que se refieran a casos de inasistencia o indisciplina de los estudiantes.
15. Recibir diariamente de los Inspectores de áreas, los informes de asistencia de los señores Profesores y estudiantes.
16. Velar junto con el personal de Inspección por la asistencia, aseo y cumplimiento de todas las obligaciones de los alumnos, para fortalecer los valores morales, intelectuales, sociales y culturales.
17. Permitir a los estudiantes abandonar el colegio solamente con el representante legal, y en caso de emergencia a falta de éste, por un familiar mayor o por quien designe la autoridad del plantel.
18. Convocar a los representantes de los alumnos que tuviesen problemas en disciplina para analizar y buscar correctivos necesarios.
19. Organizar las horas cívicas y actos especiales.
20. Autorizar a quien solicite, previo conocimiento de causa, la facultad de representar a un estudiante por ausencia del padre de familia.
21. Supervisar el aseo, buen uso y conservación del local, sus servicios, instalaciones y más pertenencias del establecimiento.
22. Citar a los padres o representantes de los alumnos por alteración del uniforme.
23. Otorgar certificado de disciplina y asistencia de los estudiantes, previa solicitud del padre de familia o representante legal.

## **4.- INSPECTOR ADMINISTRATIVO DE EDUCACIÓN**

De la Ley General de Educación:

SENRES.- Manual de Clasificación de Puestos de los Establecimientos de Educación Media.

### **4.1. ROL**

#### **I. MISIÓN**

Apoyar en el desarrollo, ejecución, control y evaluación de procesos, proyectos y programas de gestión organizacional y desarrollo de recursos humanos para el cumplimiento de objetivos y metas propuestas de los establecimientos de Educación media.

#### **II. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES**

1. Participar en la formulación, ejecución, control y evaluación de programas y proyectos de gestión organizacional y desarrollo de recursos humanos, a través del establecimiento de métodos, procedimientos e instrumentos técnicos que permitan la operatividad de sus procesos; así como contribuir en la solución de problemas individuales y grupales del estudiante,
2. Coordinar acciones con el Inspector General en las investigaciones, análisis y emisión de criterios profesionales y conceptos técnicos administrativos que tengan relación con la administración del recurso humano;
3. Inducir al personal docente y alumnado del plantel sobre las normas y procedimientos que identifiquen los deberes, derechos y prohibiciones; y, sean gestionados con transparencia, eficiencia y compromiso de acción mutua;
4. Determinar estrategias necesarias con el propósito de velar por la integridad del alumnado y orientar al mejoramiento de aspectos actitudinales de los educandos;
5. Participar en la recopilación y procesamiento de la información de estudios, proyectos técnicos, movimientos de personal, etc., para la formulación e

identificación de estadísticas que orienten la retroalimentación de los procesos y la toma de decisiones de las autoridades;

6. Colaborar en la formulación de planes de incentivos que permita mantener un clima laboral estable del personal docente y administrativo, padres de familia y alumnado;
7. Coordinar acciones con autoridades, docentes, padres de familia, y estudiantes con el propósito de lograr el posicionamiento y desarrollo integral del docente en la unidad Bio-psico-social; y,
8. Participar en la elaboración del plan anual de capacitación, para el personal docente y administrativo sobre la base de la detección de las necesidades de capacitación y requerimientos organizacionales.

### **III. INTERFAZ**

- ❖ **Clientes internos:** Autoridades, personal docente, estudiantes, personal administrativo y de servicios.
- ❖ **Clientes externos:** padres de familia, SENRES.

### **IV. REQUERIMIENTOS DEL PUESTO**

- ❖ **Nivel de instrucción:**  
Título profesional en: Ciencias de la Educación, Administración de Empresas, Economía, Ingeniería Comercial, Psicología Laboral, Licenciatura en Administración Pública, Psicología Educativa.
- ❖ **Capacitación:**  
Gestión Organizacional y Desarrollo de Recursos Humanos
- ❖ **Experiencia:**  
3 Años en funciones afines.

## V. COMPETENCIAS

DESCRIPCIÓN	REVELANCIA		
	ALTO	MEDIO	BAJO
Énfasis en la calidad y atención al cliente	X		
Manejo y desarrollo de personal	X		
Compromiso con resultados	X		
Vocación de servicio	X		
Conducta profesional	X		
Comunicación	X		
Orientación a la eficacia	X		

### 4.2. DE SUS ACTIVIDADES

Considérese inspectores del Colegio aquellos que tienen nombramiento con dicha nominación, los profesores con pase administrativo que mediante acta firmada aceptan voluntariamente cumplir dichas funciones y los Inspectores administrativos.

Las funciones de los inspectores están estipuladas en el **Art. 118** del Reglamento de la Ley de Educación y Cultura y además:

1. Llegar al plantel con treinta minutos antes de iniciar las labores y supervisar su bloque, debiendo permanecer en el colegio hasta que salga todo el alumnado.
2. Incentivar a los alumnos hacia la autodisciplina para mayor eficacia de su trabajo.
3. Realizar sus funciones dentro de su área, permaneciendo en ella, desde su llegada al colegio hasta concluida la jornada de trabajo.
4. Controlar a los estudiantes para que lleguen puntual a la hora de clase en talleres, laboratorios, canchas y salones.
5. Cuidar que los alumnos abandonen el aula de clase al iniciarse el recreo e ingresar concluido el mismo.

6. Permanecer en el patio y pasillos durante el recreo a fin de hacer sugerencias a los estudiantes, inculcar hábitos y observar cualquier novedad.
7. Informar diariamente por escrito a la Inspección General respecto a la inasistencia de los Profesores de acuerdo a los cursos asignados. Así mismo, anotar atrasos, salidas previas y faltas del profesor a su hora de clase aun cuando este en el colegio.
8. Verificar la asistencia de los estudiantes a su cargo, en la segunda hora, después del receso y a la última hora de clase.
9. Certificar por escrito la asistencia a clase de los estudiantes que pertenecen a su área previo pedido del Inspector General.
10. Comunicar inmediatamente a las autoridades del plantel, casos concretos de alumnos que estando en el colegio, se quedan en el patio o cualquier otra dependencia que no sea su aula de clase.
11. Controlar y obligar a que los estudiantes usen el uniforme correctamente.
12. Coordinar con el Profesor Tutor, la entrega-recepción de las libretas de calificaciones en cada bimestre o quimestre.
13. No abandonar sus funciones mientras no haya concluido la jornada de trabajo, salvo casos de fuerza mayor que deberá comunicar al Inspector General y al Vicerrector.
14. No permitir la salida de los estudiantes del colegio sin previo permiso del Inspector General.
15. Asistir a su hora de clase una vez que deje organizado el bloque a su cargo.
16. Enviar informe de su labor bimestral, quimestral y final al Inspector General.
17. Presentar al Inspector General con copia al Departamento de Orientación, un resumen semanal de la inasistencia de los alumnos a su cargo.
18. Observa que los alumnos mantengan su aseo personal, así como también el cuidado y aseo del mobiliario, aula y áreas adyacentes.
19. Cuidar que los estudiantes participen en la minga de ornato y aseo organizado por la comisión de formación y o Autoridades del Colegio.
20. Cumplir con comisiones sin consideración de curso o paralelo en el control de la disciplina de los alumnos ya sea en actos programados por el colegio o en el que asiste como invitado.

## **5.- SECRETARÍA**

De la Ley General de Educación

SENRES: Manual de Clasificación de Puesto de los Establecimientos de Educación Media.

### **5.1. ROL**

#### **I. MISIÓN**

Formular, ejecutar, controlar y evaluar procesos, programas y proyectos de sistemas de información y certificación de documentación y archivo institucional para la entrega de servicios de calidad a los clientes usuarios internos y externos, en establecimientos de población estudiantil pequeña.

#### **II. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES**

1. Desarrollar, ejecutar, controlar y evaluar los procesos, proyectos y programas de la Secretaría General del plantel, a través del establecimiento de métodos y procedimientos que permitan generar actos técnicos, administrativos y jurídicos respecto de sus actuaciones;
2. Coordinar acciones con las autoridades del plantel para el análisis, emisión de criterios profesionales y conceptos técnicos administrativos, que tengan relación con las certificaciones tanto para el docente, como para el estudiante;
3. Inducir al personal docente y alumnado del plantel sobre las normas y procedimientos que tengan relación con los procesos de ingresos, matrículas, exámenes, grados, reuniones, suscripciones, actas, notificaciones, convocatorias, libros, tramites, registros, etc., a fin de que sean gestionados con transparencia, eficiencia y con compromiso de acción mutua;
4. Determinar los mecanismos necesarios para el registro y control de acciones administrativas que sean propias de la razón de ser de la institución, recopilando la información necesaria e informando a la Autoridad del Plantel;

5. Recopilar y procesar la información de estudios, proyectos técnicos y otras acciones administrativas para la formulación e identificación de estadísticas que orienten la retroalimentación de los procesos y la toma de decisiones de las autoridades;
6. Colaborar en la formulación de planes de incentivos que orienten a mantener un clima laboral estable del personal docente, administrativo, padre de familia y alumnado;
7. Elaborar propuestas de reglamentos internos y coordinar con autoridades, docentes, padres de familia y estudiantes, a fin de consensuar las acciones que tengan relación con la secretaria de la Institución; y
8. Gestionar acciones de secretaría del plantel e interactuar con el Consejo Directivo para las reuniones en las que debe llevar todos sus procesos desde su inicio hasta su culminación.

### **III. INTERFAZ**

- **Clientes internos:** Consejo Directivo, autoridades, personal docente, estudiantes, personal administrativo y de servicios.
- **Clientes externos:** Padres de familia, organismos públicos y privados, proveedores.

### **IV. REQUERIMIENTOS DEL PUESTO**

- **Nivel de instrucción:**  
Título Profesional en: Ciencias de la Educación especialidad Administración, Derecho, Administración de Empresas, Ingeniería Comercial, Licenciatura en Secretariado Superior o Administración Pública.
- **Experiencia:**  
3 años en funciones afines

## V. COMPETENCIAS

DESCRIPCIÓN	REVELANCIA		
	ALTO	MEDIO	BAJO
Profesionalismo y Autorrealización	X		
Conducta profesional	X		
Compromiso con resultados	X		
Vocación de servicio	X		
Trabajo en equipo	X		
Comunicación	X		
Trabajo a presión	X		

El Departamento de Secretaría está constituido por: El Secretario Titular y Oficinista. Sus deberes y atribuciones están incluidos en los Art. 128 y 129 del Reglamento de la Ley de Educación, en la Ley de Servicio Civil y Carrera Administrativa, en disposiciones constantes en el Manual de Clasificación de Puestos para el Sector Educativo de la Oficina de Servicio Civil y Desarrollo Institucional y en este Reglamento.

### 5.2. DE SUS ACTIVIDADES

El secretario debe cumplir además con lo siguiente:

1. Asistir al trabajo con puntualidad de conformidad con el horario establecido por las autoridades del plantel.
2. Organizar y distribuir las labores de la Secretaría del plantel, de acuerdo a las necesidades y técnicas modernas, con el personal que existiese.
3. Redactar la correspondencia oficial y despachar los asuntos a su cargo oportunamente.
4. Llenar documentos de información que solicite la Dirección de Educación y otras instituciones previa autorización del Rector.
5. Llenar un archivo con documentos personales de quienes laboran en el colegio.
6. Receptar llamadas telefónicas y pasar a los respectivos destinatarios.

7. Revisar los libros de matrícula y calificaciones antes de proceder con la firma de cierre de los mismos, y además, libros y documentos que están bajo la responsabilidad de la oficinista.
8. Revisar el récord estudiantil tanto de conducta como de aprovechamiento de los estudiantes, elaborar el cuadro de honor y entregarlo al Consejo Directivo.
9. Elaborar nómina de graduados y levantar actas de grado escrito.
10. Responsabilizarse por la refrendación de los títulos y entregarlos a los estudiantes después de su legalización.
11. Cumplir con otras comisiones que le fuese encomendada por las Autoridades del Colegio.

Recibir y entregar el archivo de Secretaría del plantel y bienes a su cargo, mediante inventario suscrito por los funcionarios entrante y saliente y con la presencia de Autoridades del plantel.

Cumplir con otras comisiones que le fuese encomendada por las Autoridades del Colegio.

## **6.- OFICINISTA**

De la Ley General de Educación:

SENRES.- Manual de Clasificación de Puestos de los Establecimientos de Educación Media

### **6.1. ROL:**

#### **I. MISIÓN**

Colaborar y ejecutar labores de apoyo administrativo a los procesos institucionales y proporcionar atención oportuna y de calidad al cliente usuario.

## II. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Ejecutar actividades de apoyo administrativo con sujeción a normas, métodos y procedimientos preestablecidos en la gestión de los procesos organizacionales.
2. Colaborar en el proceso de consolidación del archivo institucional y entregar servicios de calidad a los clientes usuarios;
3. Orientar a los clientes internos y externos sobre los procedimientos y mecanismos preestablecidos en áreas administrativas para la obtención de productos y servicios requeridos por el proceso y la organización;
4. Receptar y entregar información interna y externa a través del manejo de sistemas de información y correspondencia;
5. Optimiza los recursos en el desarrollo de las actividades administrativas, agilizando acciones productivas y orientándolas a la eficiencia;
6. Actualizar conocimientos enriquecidos por la formación, experiencia y las interrelaciones del rol para la prestación de servicios de calidad;
7. Participar en el desarrollo de la gestión de los procesos y equipos de trabajo con predisposición aptitudinal y actitudinal, identificando requerimientos y orientándolos a la satisfacción del cliente; y,
8. Satisfacer las necesidades del cliente identificándose con el trabajo de calidad.

## III. INTERFAZ

- **Clientes internos:** Autoridades, personal docente, estudiantes, personal administrativo y de servicios.
- **Clientes externos:** Padres de familia, organismos públicos y privados, proveedores.

### 6.2. DE SUS ACTIVIDADES

Las oficinistas deben trabajar eficientemente de acuerdo a las disposiciones que

determinen las Autoridades del plantel y el titular del departamento, y además le corresponden:

1. Asistir al trabajo con puntualidad y conformidad con el horario establecido por las autoridades del plantel.
2. Pasar cuadro H, distribución de trabajo y otros formularios solicitados por las autoridades.
3. Pasar los horarios de clases, de exámenes, Juntas de Curso y paralelos.
4. Matricular a los estudiantes.
5. Elaborar las listas de los alumnos matriculados por curso y paralelos.
6. Organizar las carpetas de cada alumno por curso y paralelos.
7. Proporcionar a los Profesores oportunamente los formularios de las calificaciones con la nómina de los estudiantes matriculados.
8. Recibir, revisar y archivar las calificaciones debidamente legalizadas.
9. Llenar reportes de calificaciones.
10. Asentar notas de calificaciones y calcular los promedios.
11. Elaborar las listas de los estudiantes que forman el cuadro de honor.
12. Elaborar el cuadro de supletorios y exhibirlos en las carteleras.
13. Organizar las carpetas de los alumnos de Sexto Curso y obtener el promedio respectivo.
14. Elaborar las nóminas de los alumnos graduados.
15. Llenar los certificados de matrícula y promociones.
16. Organizar el archivo de comunicaciones.
17. Mantener actualizado el álbum fotográfico del colegio.
18. Imprimir libros, documentos y otros formularios solicitados por los distintos departamentos del colegio debidamente autorizado por el Rector.

## **7.- OFICINISTA DEL DOBE**

La secretaría del Departamento de Orientación será designada por el Rector, y serán responsables de:

1. Llevar la correspondencia y otros documentos relacionados con el Departamento de Orientación Vocacional y Bienestar Estudiantil y dar con prontitud el trámite respectivo.
2. Mantener actualizados los registros y archivos del DOBE bajo su reserva y responsabilidad.
3. Mantenimiento y cuidado de los bienes del DOBE.
4. Actuar como secretaria del Consejo de Orientación.
5. Participar en la ejecución de las actividades programadas por el DOBE.
6. Realizar citaciones a los representantes de los estudiantes a pedido del Profesor, Orientador y entregarla a cada alumno.
7. Llevar el control de las citaciones y el registro de asistencia de los Padres de Familia.
8. Solicitar al Profesor permiso para que el alumno pueda abandonar la hora de clase y asistir al departamento de Orientación, si se requiere su presencia.
9. Dar los primeros auxilios a los estudiantes que estuvieren enfermos en ausencia del médico.
10. Entregar el medicamento respectivo previa prescripción y autorización del Médico del plantel a los alumnos que sean beneficiados, registrando por lo menos la firma del recibido conforme.
11. Recibir las inscripciones para el ingreso de los estudiantes al plantel, cumpliendo con el Art. 217 del Reglamento de la Ley de Educación y Cultura.
12. Elaborar la nómina de los alumnos que ingresan al plantel.
13. Entregar todos los documentos en las carpetas de los estudiantes que se retiran del plante.
14. Tramitar las solicitudes para la recepción de exámenes pendientes.

## **8.- COLECTURÍA**

De la Ley General de Educación:

SENRES: Manual de Clasificaciones de Puestos de los Establecimientos de Educación Media.

## **8.1. ROL**

### **I. MISIÓN**

Gestionar los procesos financieros en establecimientos de pequeña población estudiantil, mediante la ejecución de programas y proyectos con sujeción a las normas, métodos y procedimientos establecidos para este efecto, con el propósito de entregar servicios de calidad a nuestros clientes usuarios.

### **II. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES**

1. Desarrollar propuestas, proyectos, planes y programas técnicos de gestión financiera, integrando y armonizando las normas y procedimientos para su operatividad, con la finalidad de mejorar la consecución de productos o servicios;
2. Asesorar y coordinar acciones con el Rector y otras autoridades en los establecimientos educativos en la elaboración de la pro-forma presupuestaria, emitiendo criterios profesionales y conceptos técnicos financieros, con sujeción a las normas y directrices establecidas para el cumplimiento de las metas propuestas;
3. Aplicar normas y procedimientos en la ejecución de actividades requeridas en la gestión financiera, con la finalidad de agregar valor a los procesos para el cumplimiento de los objetivos operativos;
4. Participar con dinamismo y ética profesional en acciones financieras orientando e influyendo políticas y directrices para consolidar procesos presupuestarios, contables, bienes muebles e inmuebles, optimización de los recursos materiales, a fin de mantener actualizados los registros de este proceso;
5. Procesar la información financiera en toda su integridad, la que permitirá establecer acciones inherentes a la determinación de roles para el pago

- oportuno de remuneraciones a sus servidores, consolidación de asientos contables, actas de entregas recepciones, adquisiciones, viáticos;
6. Identificar acciones financieras que permitan establecer información estadística que oriente la retroalimentación de los procesos y la toma de decisiones de las autoridades oportunamente; y,
  7. Evaluar periódicamente las acciones determinadas en el proceso de gestión financiera.

### **III. INTERFAZ**

- ❖ **Clientes internos:** Autoridades, personal docente, estudiantes, personal administrativo y de servicios.
- ❖ **Clientes externos:** Padres de familia, Contraloría General del Estado, Ministerio de Economía y Finanzas, otros organismos públicos y privados, proveedores.

### **IV. REQUERIMIENTOS DEL PUESTO**

- ❖ **Nivel de instrucción:**  
Contador CPA con Título Profesional en: Contabilidad, Auditoría, Ciencias de la Educación especialización Contabilidad, Administración Pública, Administración de Empresas, Economía, Ingeniería Comercial, Industrial, Banca, Finanzas.
- ❖ **Cursos de capacitación:**  
Control y Contabilidad Gubernamental, Administración Pública y Control de Bienes.
- ❖ **Experiencia:**  
2 Años en funciones afines.

## VI. COMPETENCIAS

DESCRIPCIÓN	REVELANCIA		
	ALTO	MEDIO	BAJO
Conducta profesional	X		
Manejo de recursos	X		
Conocimiento y credibilidad técnica	X		
Experiencia técnica y profesional	X		
Trabajo a presión		X	
Compromiso con resultados	X		

### 8.2. DE SUS ACTIVIDADES

El departamento de Colecturía está integrado por el Colector, el Auxiliar de Contabilidad y el Guardalmacén. Sus deberes y atribuciones están incluidos en los Art. 130 y 131 del Reglamento de la Ley de Educación, en la Ley de Servicio Civil y Carrera Administrativa, en disposiciones constantes en el Manual de Clasificación de Puestos para el Sector Educativo de la Oficina de Servicio Civil y Desarrollo Institucional, en la Ley Orgánica de Administración Financiera y Control; le corresponde además:

1. Cumplir con las comisiones que le designen las autoridades del plantel.
2. Participar en los actos programados oficialmente por la institución.
3. Mantener el respeto y las buenas relaciones con las autoridades, personal docente, y administrativo, estudiantes y todos quienes requieren de sus servicios.
4. Facilitar el trabajo de auditoría, tanto a las comisiones internas como de las programadas por la contraloría general del estado.
5. Participar en bajas y remates con voz informativa.
6. Atender los egresos autorizados por el Rector oportunamente y revisar la documentación justificativa del gasto.
7. Elaborar los roles de pagos mensuales y aplicar los descuentos respectivos en el mismo de acuerdo a las normas legales vigentes.

8. Actualizar el inventario de bienes muebles e inmuebles.
9. Realizar en el Esigef el ingreso de los comprobantes de adquisición de suministros y bienes tanto de la institución como de las escuelas asignadas a esta unidad ejecutora para que los valores sean cancelados a cada proveedor.
10. Elaborar las declaraciones mensuales de los formularios de impuesto a la renta y del valor agregado, además el formulario de los anexos y pasarlos al SRI por internet.
11. Realizar las planillas de sueldos, descuentos y partidas para el pago de nómina mensuales del personal que labora en la institución y enviarlas al Ministerio de Finanzas por medio del programa denominado ESIPREN por vía internet.
12. Enviar la documentación e informes requeridos tanto por el Ministerio de Educación como de Finanzas.
13. Actualizar el distributivo de sueldos vía internet en forma mensual con los cambios que se presenten en el personal y luego solicitar su aprobación en las mesas de ayuda de Quito, Guayaquil, Manta o Portoviejo.
14. Realizar la programación cuatrimestral de las partidas del presupuesto asignado para la institución.

## **9.- AUXILIAR DE CONTABILIDAD**

De la Ley General de Educación:

SENRES: Manual de Clasificación de Puestos de los Establecimientos de Educación Media.

### **9.1. ROL: TECNICO**

#### **I. MISIÓN**

Apoyar en la gestión de los procesos contables, mediante la ejecución de programas y proyectos y la aplicación de normas, métodos y procedimientos

establecidos para este efecto, con el propósito de entregar servicios de calidad a nuestros clientes usuarios.

## **II. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES**

1. Apoyar en propuestas, proyectos, planes y programas técnicos de los procesos contables, integrando y armonizando las normas y procedimientos para su operatividad, con la finalidad de mejorar la consecución de productos o servicios;
2. Recopilar información contable, procesarla y emitir criterios técnicos contables con sujeción a las normas y directrices establecidas para el cumplimiento de las metas propuestas;
3. Aplicar normas y procedimientos en la ejecución de actividades requeridas en la gestión contable, con la finalidad de agregar valor a los procesos para el cumplimiento de los objetivos operativos;
4. Informar sobre la base de cronogramas los procesos contables, bienes muebles e inmuebles, optimización de los recursos materiales, a fin de mantener actualizados los registros de este proceso;
5. Intervenir en la consolidación de acciones contables que permitan establecer estrategias necesarias para la determinación de roles para el pago de manera oportuna, consolidación de asientos contables, actas de entregas recepciones, adquisiciones, viáticos, etc.;
6. Entregar información contable que permita establecer información estadística que oriente la retroalimentación de los procesos y la toma de decisiones de las autoridades oportunamente; Y,
7. Evaluar periódicamente las acciones determinadas en el proceso contable.

## **III. INTERFAZ**

- ❖ **Clientes internos:** Autoridades, personal docente, estudiantes, personal administrativo, colector, contador y personal de servicios.

- ❖ **Clientes externos:** Padres de familia, Contraloría General del Estado, Ministerio de Economía y Finanzas, IESS, otros organismos públicos y privados, proveedores.

#### IV. REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

- ❖ **Nivel de instrucción:**  
Bachiller en Comercio y Administración, Especialidad Contabilidad.
- ❖ **Experiencia:**  
2 Años en funciones afines

#### VII. COMPETENCIAS

DESCRIPCIÓN	REVELANCIA		
	ALTO	MEDIO	BAJO
Manejo de recursos	X		
Aprender continuamente	X		
Compromiso con resultados	X		
Conducta profesional	X		
Conocimiento y credibilidad técnica	X		
Trabajo a presión		X	
Experiencia técnica	X		

#### 9.2. DE SUS ACTIVIDADES

Le corresponde además lo siguiente:

1. Constatar con facturas los materiales que se compran para la institución.
2. Elaborar los comprobantes de ingresos a bodegas y entregar los materiales al Guardalmacén.
3. Entender certificaciones al personal del plantel cuando lo requieran.

4. Colaborar en la elaboración de los roles de pago y los distributivos de sueldos del personal que labora en la Institución conjuntamente con la titular.
5. Archivar los comprobantes de pago con sus documentos fuentes de los pagos que se realizan en forma diaria.
6. Archivar las comunicaciones recibidas y enviadas del departamento de colecturía.
7. Observar normas de buena conducta con los alumnos, profesores, empleados y padres de familia.
8. Asistir a los actos y eventos determinados y convocados por las autoridades pertinentes.
9. Controlar y coordinar la entrega de los uniformes de las escuelas rurales que se canalizan por medio de la institución.
10. Archivar toda la documentación concerniente a la entrega de uniformes de las escuelas como son las actas de entrega recepción entre el Colegio y los Directores y de los Directores de cada Escuela con los padres de familia.

## **10.- GUARDALMACÉN**

De la Ley General de Educación:

SENRES: Manual de Clasificación de Puestos de los Establecimientos de Educación Media.

### **10.1. ROL:**

#### **I. MISIÓN**

Ejecutar y desarrollar planes y programas de adquisición y administración de bienes y servicios de calidad en establecimientos de población estudiantil mediana y pequeña, en concordancia a las normas vigentes sobre la materia, a fin de apoyar eficazmente los procesos productivos de la organización.

## II. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Ejecutar acciones para el cumplimiento de los objetivos determinados en el proceso de Almacén o Bodega, creando estrategias para que la entrega de servicios sea de calidad;
2. Aplicar normas y procedimientos en la ejecución de acciones de la gestión de almacén, con la finalidad de agregar valor a los procesos en la actualización de las mismas;
3. Utilizar y aplicar técnicas y metodologías actualizadas en la recopilación y validación de información provenientes de estudios o programas relacionados con la producción de bienes y servicios que demanda la institución;
4. Participar en equipos de trabajo, realizando actividades programadas, con sujeción a las normas metodológicas y procedimientos relacionados con el proceso, optimizando recursos;
5. Efectuar informes y verificar la información necesaria de adquisición, ingresos, distribución de bienes, equipos, materiales, que permitan establecer estadísticas que orienten la retroalimentación de los procesos y la toma de decisiones de las autoridades oportunamente;
6. Coordinar acciones de ejecución, organización, control y evaluación de los procesos de almacén, clasificación, elaboración de kardex, fichaje, atención y verificación, a fin de que mismo sean óptimos y oportunos;
7. Preparar informes y reportes sobre operatividad de los planes y programas, identificando incidentes críticos y factores claves de éxito, para el mejoramiento continuo en la administración del almacén; y,
8. Evaluar periódicamente las acciones determinadas en el proceso de almacén.

## VI. INTERFAZ

- ❖ **Clientes internos:** Autoridades, colecturía, personal docente, estudiantes, personal administrativo y de servicios.

- ❖ **Clientes externos:** Padres de familia, estudiantes, organismos gubernamentales, proveedores.

#### IV. REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

- ❖ **Nivel de instrucción:**  
Bachiller en Comercio y Administración.
- ❖ **Experiencias:**  
2 Años en funciones

#### VII. COMPETENCIAS

DESCRIPCIÓN	REVELANCIA		
	ALTO	MEDIO	BAJO
Conocimiento técnico	X		
Manejo de recursos	X		
Énfasis en la calidad de satisfacción del cliente	X		
Iniciativa	X		
Trabajo en equipo	X		
Experiencia técnica y profesional	X		
Comunicación	X		

#### 10.2. DE SUS ACTIVIDADES

A más de los deberes señalados en el Reglamento General de la Ley de Educación, Ley de Servicio Civil y Carrera Administrativa y la Ley Orgánica de Administración Financiera y Control, se incluyen las siguientes:

1. Ejecutar la recepción, clasificación, almacenamiento y control de bienes, suministros, materiales y otros.
2. Atender las solicitudes de los titulares de las unidades administrativas y funcionarios mediante actas firmadas, los bienes que se requieran en las

oficinas del Plantel, aulas, talleres, entre otros..., para su custodio y responsabilidad permanente.

3. Codificar e identificar los activos fijos mediante kardex.
4. Mantener registros actualizados de las existencias de bienes, suministros y materiales.
5. Verificar las existencias y solicitar a la autoridad competente la compra de materiales, suministros y bienes que se necesiten en las diferentes oficinas, de acuerdo a las solicitudes que hayan presentado.
6. Cuando se presenten donaciones se aplicará lo dispuesto en el Reglamento de bienes del Sector Público.
7. Informar a la autoridad competente el estado de los bienes del plantel y solicitar cuando el caso lo amerite la baja o remate de los mismos.
8. Participar en las bajas, remates, traspasos, y donaciones.
9. Realizar conjuntamente con la colectora el inventario periódico de los activos fijos del plantel.
10. Receptar y entregar los bienes, suministros y materiales de las Escuelas asignadas a esta unidad ejecutora.
11. Elaborar las actas respectivas para la entrega de los bienes, suministros y materiales de cada una de las Escuelas que han sido asignadas a esta unidad ejecutora.
12. Asistir a los actos y eventos determinados y convocados por las autoridades pertinentes.

## **11.- TRABAJADORA SOCIAL**

De la Ley General de Educación:

SENRES.- Manual de Clasificación de Puestos de los Establecimientos de Educación Media.

### **11.1. ROL**

#### **I. MISIÓN**

Coordinar acciones para la programación y ejecución de procesos de investigación socio-económica, salubridad y otros de desarrollo social de los

estudiantes de la Institución Educativa.

## **II. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES**

1. Desarrollar planes y programas que permitan conocer la realidad socio-económica del estudiante y su entorno a fin de coadyuvar al desarrollo integral del mismo;
2. Establecer canales de comunicación y coordinación que generen acciones encaminadas a la solución de problemas;
3. Presentar informes de avance de gestión de resultados de investigaciones, diagnósticos y sugerencias sobre los casos tratados;
4. Diseñar e implementar planes, programas y proyectos que permitan generar un ambiente agradable y satisfactorio para los estudiantes de la Institución Educativa;
5. Plantear alternativas de solución a los diversos problemas de índole social y económico fundamentadas en el análisis e investigación
6. Respalda, motivar y fomentar la integración familiar e institucional para mejorar aspectos y hábitos sociales;
7. Participar a los diferentes estamentos de la Institución Educativa y organismos de protección social los resultados de los procesos de investigación socio-económica de los estudiantes del establecimiento.
8. Coordinar acciones para monitorear y evaluar la aplicación de planes y programas de fortalecimiento socio-económico, salubridad y cultural, que contribuyan al mejoramiento del clima educacional y familiar de los estudiantes;
9. Estimular el desarrollo del sentido de colaboración como de equipo en los Estudiantes para alcanzar una meta común; y,
10. Evaluar periódicamente las acciones determinadas por la Unidad de Trabajo Social.

## **III. INTERFAZ**

- ❖ **Clientes Internos:** Autoridades, personal docente, estudiantes, personal

administrativo y de servicio

❖ **Clientes externos:** Padres de familia, organismos de protección social

### III. REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

❖ **Nivel de instrucción:**

Título Profesional en: Trabajo Social

❖ **Experiencia:**

3 Años.

### IV. COMPETENCIAS

DESCRIPCIÓN	REVELANCIA		
	ALTO	MEDIO	BAJO
Aplicación y difusión de conocimientos	X		
Vocación de servicio	X		
Impacto e influencia	X		
Comunicación	X		
Conducta profesional	X		
Iniciativa	X		
Conocimiento y credibilidad técnica	X		

## 11.2. DE SUS ACTIVIDADES

Le corresponde además:

1. Asistir a las actividades sociales, culturales, deportivas y otras, convocadas por las autoridades pertinentes.
2. Realizar investigaciones y establecer el diagnóstico socio-económico de los educandos
3. Elaborar el plan anual de actividades de acuerdo con los resultados del diagnóstico socio-económico e integrado al plan general del DOBE.

4. Participar en la elaboración, ejecución y evaluación del plan anual y programas de orientación y bienestar estudiantil
5. Participar en la promoción de los servicios de Orientación y Bienestar estudiantil
6. Realizar actividades encaminadas a lograr la adaptación del alumno en el ambiente escolar, familiar y social.
7. Detectar y realizar el seguimiento de casos especiales.
8. Registrar los datos socio-económicos en la ficha acumulativa.
9. Estudiar y realizar el seguimiento socio-económico y académico de los estudiantes pre-seleccionados a becas y créditos educativos.
10. Evaluar las actividades realizadas en su campo específico.
11. Elaborar el informe anual de actividades e integrarlo al informe general del departamento.

## **12.- ORIENTADOR VOCACIONAL**

De la Ley General de Educación:

SENRES.- Manual de Clasificación de Puestos de los Establecimientos de Educación Media.

### **12.1. ROL:**

#### **I. MISIÓN**

Programar y ejecutar acciones en la prestación de servicios de bienestar estudiantil y brindar apoyo psicopedagógico y orientación vocacional a los estudiantes de la Institución Educativa.

#### **II. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES**

1. Generar políticas psicopedagógicas y vocacionales orientadas al desarrollo intelectual del alumnado;

2. Formular planes y programas anuales de psicopedagogía y orientación vocacional, con el propósito de identificar en los estudiantes, aptitudes y actitudes (comportamientos, conocimientos, habilidades y destrezas) y proyectarlos a circunstancias reales, en donde ellos puedan adaptarse.
3. Influir en el estudiante la responsabilidad de su propio aprendizaje, aplicando técnicas para el desarrollo del conocimiento e inteligencia emocional.
4. Desarrollar técnicas y habilidades para la evaluación crítica y la adquisición de nuevos conocimientos con un compromiso de aprendizaje de por vida
5. Proponer estrategias a fin que el estudiante se lo involucre en retos configurados de iniciativa y entusiasmo
6. Generar cambios actitudinales para mejorar aspectos y hábitos sociales y una adecuada Educación sexual de los estudiante
7. Participar a los entes institucionales nacionales, provinciales y locales, procesos de investigación, programas y estadísticas en materia de psicopedagogía y orientación vocacional de los estudiantes de los establecimientos educativos;
8. Monitorear la existencia de objetivos de aprendizaje adecuados al nivel de desarrollo de los estudiantes;
9. Orientar al mejoramiento de la adquisición de conocimientos y habilidades de manera eficiente y eficaz , estimulando el desarrollo del sentido de colaboración como de equipo para alcanzar una meta común; y,
10. Evaluar periódicamente las acciones determinadas por la unidad de Orientación Vocacional

### **III. INTERFAZ**

❖ **Clientes Internos:** Autoridades, personal docente, estudiantes, personal administrativo y de servicio

❖ **Clientes externos:** Padres de familia, organismos de la salud, ONGs.

## IV. REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

❖ **Nivel de instrucción:**

Título Profesional en: Psicología Clínica o Educativa

❖ **Experiencia:**

3 años en el área

## V. COMPETENCIAS

DESCRIPCIÓN
Conocimiento y credibilidad técnica
Comunicación
Humanismo
Impacto e influencia
Investigación
Vocación de servicio
Trabajo en equipo

### 13.- MÉDICO

De la Ley General de Educación:

SENRES.- Manual de Clasificación de Puestos de los Establecimientos de Educación Media

#### 13.1. ROL:

##### I. MISIÓN

Coordinar acciones para la prestación de servicios en la prevención primaria y secundaria de la Salud a través de la atención médica integral oportuna y periódica de los estudiantes de la Institución Educativa.

## II. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Generar políticas de salud y medicina integral orientadas al desarrollo de la Unidad Bio-Psico-Social del alumnado;
2. Establecer planes y programas anuales de medicina preventiva y curativa de los estudiantes del establecimiento educativo;
3. Elaborar el plan anual de capacitación en materia de Educación para la salud;
4. Coordinar acciones con organismos nacionales e internacionales, con el propósito de buscar las estrategias necesarias para la atención oportuna de la medicina integral
5. Participar en la programación e implementación de las acciones de Educación médica continua para la actualización profesional y técnica en el área de salud
6. Generar cambios actitudinales para mejorar aspectos y hábitos de alimentación, nutrición, higiene y adecuada Educación sexual de los estudiantes;
7. Participar a los entes institucionales nacionales, provinciales y locales, procesos de investigación, programas y estadísticas en materia de salud de los estudiantes de los establecimientos educativos;
8. Preparar mecanismos de acción para la atención, diagnóstico, prevención y profilaxis adecuados y oportunos de los educandos; y ,
9. Evaluar periódicamente las acciones determinadas por la Unidad Médica

## III. INTERFAZ

- ❖ **Clientes Internos:** Autoridades, personal docente, estudiantes, personal administrativo y de servicio
- ❖ **Clientes externos:** Padres de familia, organismos de protección social

## IV. REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

❖ **Nivel de instrucción:**

Título Profesional en: Medicina

❖ **Experiencia:**

3 Años

**V. COMPETENCIAS**

DESCRIPCIÓN	REVELANCIA		
	ALTO	MEDIO	BAJO
Aplicación y difusión de conocimientos	X		
Compromiso con resultados	X		
Aprender continuamente	X		
Énfasis en la calidad y satisfacción al cliente	X		
Orientado a la eficacia	X		
Vocación de servicio	X		
Investigación	X		

**13.2. DE SUS ACTIVIDADES**

Le corresponde además:

1. Cumplir con el horario establecido por las autoridades del plantel para la atención exclusiva de los alumnos.
2. Elaborar el plan y el informe anual de actividades e integrarlo al informe general DOBE.
3. Llevar la historia clínica de todos los estudiantes del colegio.
4. Atender los casos de morbilidad y cirugía menor
5. Certificar la asistencia al servicio, reposo o exoneración temporal de actividades educativas a los estudiantes.
6. Llevar un control diario, semanal y mensual de asistencia a consulta de los alumnos.
7. Coordinar con los demás miembros del DOBE acciones relacionadas con la prevención, mejoramiento de la salud, higiene y seguridad.

8. Coordinar con los profesores de Educación Física a través del DOBE la realización de las actividades encomendadas para los casos especiales y las exoneraciones, así como las acciones tendientes a rehabilitación de los alumnos.
9. Coordinar con el trabajador social, en caso que se requiera asistencia de profesionales de otras instituciones.
10. Realizar el seguimiento individual de los alumnos matriculados en el Colegio y hacer el tratamiento necesario para mejorar la salud del alumno enfermo en forma gratuita.
11. Promover actividades que conduzcan a la formación y mejoramiento de hábitos de higiene y salud en los alumnos.
12. Cooperar con las autoridades pertinentes para el control deportivo y expendio de alimentos en la institución.
13. Programar charlas de educación para la salud conjuntamente con el odontólogo en las horas cívicas.
14. Conceder licencia por enfermedad a los estudiantes en casos necesarios y exoneración de clases en la asignatura de Cultura Física, debiendo comunicar del particular al Inspector General.
15. Utilizar la vestimenta adecuada para el desarrollo de actividades.
16. Asistir a las actividades sociales, culturales y deportivas y otras, determinadas y convocadas por las autoridades pertinentes.

## **14.- ODONTÓLOGO**

De la Ley General de Educación:

SENRES.- Manual de Clasificación de Puestos de los Establecimientos de Educación Media

### **14.1. ROL:**

#### **I. MISIÓN**

Coordinar acciones para la prestación de servicios en la prevención primaria y secundaria de la salud oral a través de la atención odontológica integral oportuna y periódica de los estudiantes de la Institución Educativa.

## II. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Generar políticas de buco-dental orientadas al desarrollo de la Unidad Bio-Psico-Social del alumnado;
2. Formular planes y programas anuales sobre salud e higiene oral preventiva y curativa de los estudiantes del establecimiento educativo;
3. Elaborar el plan anual de capacitación en materia de Educación para la salud bucal;
4. Coordinar acciones con organismos nacionales e internacionales, con el propósito de buscar las estrategias necesarias para la atención oportuna de la medicina oral;
5. Participar en la programación e implementación de las acciones de Educación continua para la actualización profesional y técnica del área de odontología
6. Generar cambios actitudinales para mejorar hábitos de alimentación y de una adecuada higiene oral de los estudiantes;
7. Participar a los entes institucionales nacionales, provinciales y locales, procesos de investigación, programas y estadísticas en materia de salud oral de los estudiantes de los establecimientos educativos;
8. Establecer mecanismos de acción para la atención, diagnóstico, prevención y profilaxis adecuados y oportunos de los educandos; y ,
10. Evaluar periódicamente las acciones determinadas por la Unidad Médica

## III. INTERFAZ

- ❖ **Clientes Internos:** Autoridades, personal docente, estudiantes, personal administrativo y de servicio.
- ❖ **Clientes externos:** Padres de familia, organismos de protección social

## IV.. REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

### ❖ Nivel de instrucción:

- Título Profesional en: Odontología

### ❖ Experiencia:

2 años

## V. COMPETENCIAS

DESCRIPCIÓN	REVELANCIA		
	ALTO	MEDIO	BAJO
Aplicación y difusión de conocimientos	X		
Compromiso con resultados	X		
Aprender continuamente	X		
Énfasis en la calidad y satisfacción al cliente	X		
Orientado a la eficacia	X		
Vocación de servicio	X		
Experiencia técnica	X		

## 14.2. DE SUS ACTIVIDADES

Le corresponde además:

1. Cumplir con el horario establecido por las autoridades del plantel para la atención exclusiva de los alumnos.
2. Elaborar el plan y el informe anual de acción de labores.
3. Llevar la ficha odontológica y ofrecer los servicios respectivos realizando el seguimiento individual a los alumnos en salud bucal.
4. Participar en las investigaciones que proponga el DOBE y que se refieran su campo de atención
5. Asistir y participar en reuniones de trabajo, seminarios y otros eventos organizados por la institución, dobe y por la sección Provincial de Orientación y Bienestar estudiantil

6. Certificar en caso de asistencia al servicio, reposo o exoneración temporal y conceder licencias por enfermedad a los estudiantes en caso necesario y comprobado.
7. Utilizar la vestimenta adecuada para el desarrollo de actividades.
8. Programar charlas de educación para la salud conjuntamente con el médico en las horas cívicas.
9. Asistir a las actividades sociales, culturales y deportivas y otras, determinadas y convocadas por las autoridades pertinentes.

## **15.- BIBLIOTECARIA**

De la Ley General de Educación:

SENRES.- Manual de Clasificación de Puestos de los Establecimientos de Educación Media

### **15.1. ROL:**

#### **I. MISIÓN**

Ejecutar y desarrollar planes, programas y proyectos a través del establecimiento de métodos y procedimientos, para el cumplimiento de objetivos y metas en la gestión de procesos de Bibliotecología, entregando servicios oportunos y de calidad a los clientes usuarios y en establecimientos de pequeña y mediana población estudiantil.

#### **II. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES**

1. Aplicar normas y procedimientos en la ejecución de acciones requeridas para el cumplimiento de los objetivos determinados en el proceso de la Biblioteca, agregando valor a los mismos para la entrega de servicios de calidad;

2. Participar en investigaciones históricas, de ciencias y tecnología; recopilar información documental, bibliográfica; procesarla y emitir criterios profesionales y conceptos técnicos, con sujeción a las normas y directrices establecidas para el cumplimiento de las metas propuestas.
3. Aplicar normas y procedimientos en la ejecución de actividades requeridas en la gestión de Bibliotecología, con la finalidad de agregar valor a los procesos de actualización de las mismas, incorporando diapositivas, fototecas, hemerotecas, etc., con el propósito de facilitar la atención, análisis e investigación bibliográfica que efectúe el estudiante.
4. Informar sobre la base de cronogramas, los procesos y acciones llevadas en la biblioteca, disponer de los informes e información necesaria de adquisición, ingreso, distribución, circulación de libros y revistas, que permitan establecer información estadística que oriente la retroalimentación de los procesos y la toma de decisiones de las autoridades.
5. Coordinar acciones de ejecución, organización control y evaluación de los procesos de investigación, atención, promoción, difusión y verificar de manera óptima y oportuna; y,
6. Evaluar periódicamente las acciones determinadas en el proceso de Bibliotecología.
7. Proveer de información requerida por el cliente interno y externo utilizando las herramientas tecnológicas apropiadas.
8. Colaborar en todas las acciones administrativas requeridas por la institución.

### **III. INTERFAZ**

❖ **Clientes Internos:** Autoridades, personal docente, estudiantes, personal administrativo y de servicio

❖ **Clientes externos:** Padres de familia, estudiantes, ciudadanía, proveedores

❖ **REQUERIMIENTOS DEL PUESTO**

❖ **Nivel de instrucción:**

Licenciado en Bibliotecología

❖ **Capacitación:**

Curso en Bibliotecología e Informática

❖ **Experiencia:**

2 años en funciones afines

**V. COMPETENCIAS**

DESCRIPCIÓN	REVELANCIA		
	ALTO	MEDIO	BAJO
Atención al cliente	X		
Comunicación	X		
Vocación de servicio	X		
Iniciativa		X	
Trabajo en equipo		X	
Aprender continuamente	X		
Orientación a la eficiencia		X	

**15.2. DE SUS ACTIVIDADES**

Las Bibliotecarias serán profesionales en Bibliotecología. Sus deberes y atribuciones están señalados en la Ley de Servicio Civil y Carrera Administrativa y en disposiciones constantes en el Manual de Clasificación de Puestos para el Sector Educativo de la Oficina de Servicio Civil y Desarrollo Institucional y en este reglamento.

- La Bibliotecaria trabajará a tiempo completo.

La Bibliotecaria deberá cumplir con lo siguiente:

1. Responsabilizarse del estado y conservación de libros, folletos, mapas, registros, documentos, revistas y todo bien mueble del servicio de la biblioteca, que se le hubiese entregado previo informe.

2. Reponer todo documento y texto que estén bajo su responsabilidad.
3. Dar mantenimiento a todos los bienes a su cargo con la finalidad de evitar su deterioro.
4. Informar oportunamente a las autoridades del colegio las novedades que se presentaren por efecto del uso de los bienes a su cargo, a fin de deslindar responsabilidades cuando sufriese destrucción, alguno de ellos.
5. Tener un inventario actualizado de los libros que ingresan al departamento y ubicarlos por áreas de conocimiento.}
6. Llevar el registro de movimientos de la biblioteca, entregando al rector un informe sobre visitas recibidas al término del año lectivo.
7. Solicitar y participar en bajas de los bienes que están a su cargo.
8. Cuidar la limpieza local.
9. Precautelar porque se mantenga silencio y buen comportamiento de parte de los usuarios.
10. Dar información bibliográfica a los usuarios sobre cualquier investigación que desee hacerse.
11. Prestar a profesores y estudiantes del colegio, los libros y demás materiales didácticos que solicitaren.
12. Cumplir con las demás disposiciones dictadas por las autoridades superiores.

## **16.- GUARDIÁN**

De la Ley General de Educación:

SENRES.- Manual de Clasificación de Puestos de los Establecimientos de Educación Media

### **16.1. ROL:**

**CÓDIGO:** 1.4.01.02.02.03.0

**GRUPO OCUPACIONAL:** ASISTENTE ADMINISTRATIVO

## **I. MISIÓN**

Ejecutar actividades variadas de servicio relacionadas con la seguridad y vigilancia de bienes muebles e inmuebles de propiedad de la Institución Educativa.

## **II. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES**

A más de las atribuciones y responsabilidades el Conserje tendrá:

1. Ejecutar acciones para el cumplimiento de los objetivos determinados en el proceso de control y vigilancia, de acuerdo a los procedimientos establecidos y requerimientos de la Institución Educativa;
2. Aplicar conocimiento, normas y procedimientos en la ejecución de acciones de control y vigilancia;
3. Desarrollar actividades variadas de servicio, acorde a los requerimientos de la Institución Educativa y procedimientos de trabajo previamente establecidos.
4. Participar en equipos de trabajo, realizando actividades programadas, con sujeción a las normas, metodologías y procedimientos, optimizando recursos;
5. Efectuar informes y verificar la información necesaria de los ingresos y salidas del cliente usuario, que permitan establecer estadísticas que orienten la retroalimentación de los procesos y la toma de decisiones de las autoridades oportunamente;
6. Ejercer actividades de mejoramiento en el desarrollo del trabajo en función del cliente usuario
7. Coordinar las actividades de trabajo, estableciendo las prioridades para la satisfacción de los clientes internos y externos

## **III. INTERFAZ**

- ❖ **Clientes Internos:** Autoridades, personal docente, estudiantes, personal administrativo y de servicio

- ❖ **Clientes externos:** Padres de familia, estudiantes, ciudadanía, proveedores.

#### IV. REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

- ❖ **NIVEL DE INSTRUCCIÓN:**

Bachiller en Humanidades Modernas o Ciencias

#### V. COMPETENCIAS

DESCRIPCIÓN	REVELANCIA		
	ALTO	MEDIO	BAJO
Conocimiento técnico	X		
Compromiso con resultados	X		
Énfasis en la calidad y satisfacción del cliente	X		
Experiencia técnica y profesional	X		
Manejo de recursos	X		
Comunicación	X		
Solución de problemas		X	

#### 16.2. PROHIBICIONES DE GUARDIANÍA

Al guardián se le prohíbe además de lo dispuesto en este Reglamento, lo siguiente:

1. Dar hospedaje a familiares y/o extraños dentro de los predios del colegio
2. Extender su vivienda-guardianía sin autorización del rector
3. Realizar actividades que no sean propias de sus funciones y que no sean en beneficio del colegio.
4. Consumir y vender bebidas alcohólicas y otras drogas.
5. Provocar actos bochornosos que atentan contra el prestigio y buen nombre de la institución.
6. Permitir el ingreso de estudiantes en la vivienda-guardianía

7. Recibir del alumnado objetos en calidad de prenda.
8. Vender alimentos o materiales de trabajo a los alumnos.
9. Tener animales domésticos en los patios del colegio

## **17.- CONSERJE**

De la Ley General de Educación:

SENRES.- Manual de Clasificación de Puestos de los Establecimientos de Educación Media

### **17.1. ROL:**

#### **I. MISIÓN**

Ejecutar labores variadas de servicio relacionadas con el aseo y mantenimiento de infraestructura física, movilización, transporte y mensajería de documentos de acuerdo a los requerimientos de los clientes usuarios.

#### **II. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES**

1. Ejecutar labores de aseo, limpieza y mantenimiento de infraestructura física de la institución educativa.
2. Colaborar en la transportación de muebles, equipos, enseres, materiales, semovientes, cuando la institución lo requiera.
3. Efectuar el mantenimiento y asepsia de los muebles, máquinas y enseres de oficina.
4. Contribuir en la entrega de mensajes dentro y fuera de la institución, franquear y retirar correspondencia, así como ejecutar diligencias en bancos y otras instituciones.
5. Apoyar en la organización de archivos y fotocopiado de la documentación institucional
6. Realizar labores de mantenimiento en general de la infraestructura institucional
7. Optimizar los recursos disponibles en la ejecución de las actividades de

- aseo, limpieza y mantenimiento del establecimiento educativo
8. Colaborar con los procesos de coordinación de actividades de trabajo estableciendo las prioridades para la satisfacción del cliente usuario; y,
  9. Atender los requerimientos del cliente usuario con predisposición y oportunidad, precautelando la imagen de la institución educativa.

## II. INTERFAZ

- ❖ **Clientes Internos:** Autoridades, personal docente, estudiantes, personal administrativo y de servicio
- ❖ **Clientes externos:** Padres de familia, organismos gubernamentales, proveedores.

## IV. REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

- ❖ **Nivel de instrucción:**

Bachiller en Humanidades Modernas o Ciencias

## V. COMPETENCIAS

DESCRIPCIÓN	REVELANCIA		
	ALTO	MEDIO	BAJO
Atención al cliente	X		
Atención al detalle	X		
Vocación de servicio	X		
Iniciativa	X		
Flexibilidad	X		
Adaptabilidad		X	
Comunicación	X		

### 17.2. DE SUS ACTIVIDADES

Los conserjes en el ejercicio de sus funciones se someterán a las disposiciones contenidas en la Ley de Servicio Civil y Carrera Administrativa, en disposiciones constantes en el Manual de Clasificación de Puestos para el Sector Educativo de la Oficina de Servicio Civil y Desarrollo Institucional y además:

1. Guardar respeto y consideración a las autoridades, personal docente, administrativo y alumnado del colegio.
  2. Informar inmediatamente al rector u otras autoridades, las irregularidades que se suscitan en su trabajo.
  3. Tratar a las personas que acuden al colegio con cultura y comedimiento.
  4. Colaborar con el retiro de personas particulares que ingresen a alterar la disciplina del colegio.
  5. Cumplir con el horario de trabajo establecido por el rector.
  6. Permanecer en el plantel aún en periodo de vacaciones estudiantiles conforme a su horario de trabajo para la limpieza del plantel u otras actividades.
  7. Gozar del periodo de vacaciones de conformidad con el horario establecido por el Inspector General.
  8. Responder por las pérdidas y/o deterioro de las pertenencias del plantel producidas por negligencias del trabajo.
  9. Mantener limpias todas las aulas, pasillos, patios, y demás dependencias del colegio, conforme a la distribución establecida por el Rector y demás autoridades.
  10. Cuidar y arreglar las plantas tanto en maceteros como en áreas verdes.
  11. Retirar de las aulas el mobiliario dañado, entregarlo al guardalmacén y sustituirlo en el salón de clases en el que estaba.
  12. Prohíbaseles prestar ningún bien inmueble ni dependencia del colegio.
  13. Cumplir con las disposiciones emanadas por el Consejo Directivo, Autoridades, personal docente, administrativo del plantel en asuntos inherentes a sus funciones.
- **El Conserje encargado de las puertas del plantel está obligado a cumplir con este Reglamento y además:**
    - A. No debe prestar a ninguna persona, las llaves de las puertas de ingreso al colegio sin autorización del Rectorado.
    - B. No permitir el ingreso de personas ajenas al colegio sin justa causa.

- C. No deberá admitir el ingreso de vehículos a estudiantes, padres de familia en la hora de entrada y salida de clase.
- D. Prohibir la salida de cualquier estudiante por las puertas a su cargo, sin permiso de autoridad competente.
- E. No podrá por ninguna causa abandonar la puerta principal de ingreso al colegio en su horario de trabajo.
- F. Cooperar en la limpieza del colegio
- G. Cumplir con las demás comisiones a él encomendadas por las autoridades, personal docente y administrativo del plantel.

- **El Conserje con funciones de mensajero tiene que cumplir con lo estipulado en este Reglamento y además:**

- a. Mantener estrecha y constante vigilancia de los bienes y dependencias del colegio.
- b. Permanecer dentro de las dependencias del plantel y velar por sus bienes y seguridad aún durante las horas no hábiles y días no laborables.
- c. Informar por escrito e inmediatamente al Rector, las novedades que se presentan y sobre situaciones de riesgo que atenten contra la seguridad y funcionamiento del establecimiento.
- d. Asistir al trabajo correctamente vestido.

## **18.- CHOFER**

### **18.1 DE SUS ACTIVIDADES**

Le corresponde lo siguiente:

1. Responsabilizarse del mantenimiento y cuidado del transporte del colegio.
2. Cumplir con el recorrido en los horarios establecidos para los señores estudiantes de parte de las autoridades.
3. Velar por la seguridad de los estudiantes del bus (estudiantes, padres de familia y otros)

4. Permanecer el resto de tiempo de trabajo efectivo en la Institución y estar presto a colaborar cuando las autoridades lo requieran.
5. Demostrar cortesía, respeto y buen trato a los usuarios de la unidad de transporte.
6. Demostrar buenas relaciones con las personas usuarias de la Institución
7. Demostrar predisposición para el trabajo en equipo y cumplir con otras actividades que las autoridades estimen convenientes.
8. Mantener el orden y disciplina en la unidad de transporte.

Asistir a todos los actos de tipo social, cultural, deportivos, entre otros organizados por las autoridades pertinentes.

#### **4.3. SOCIALIZACIÓN**

En la socialización se informó de manera efectiva cuales eran los beneficios y porque era necesario la inmediata implantación del manual. Haciendo referencia que (Palma, J. 2009) manifiesta que los manuales son considerados uno de los elementos más eficaces en cualquier organización para la toma de decisiones en la administración, ya que facilitan el aprendizaje y proporcionan la orientación precisa que requiere la acción humana en cada una de las unidades administrativas que conforman a la institución, indicando los beneficios que ofrece el manual siendo de gran utilidad porque:

- ✓ Permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.
- ✓ Auxilian en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto.
- ✓ Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema.
- ✓ Interviene en la consulta de todo el personal.

- ✓ Emprende tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, etc.
- ✓ Para establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente.
- ✓ Para uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- ✓ Determina en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores.
- ✓ Facilita las labores de auditoría, evaluación del control interno y su evaluación.
- ✓ Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.
- ✓ Ayuda a la coordinación de actividades y evitar duplicidades.
- ✓ Construye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.
- ✓ Logra y mantiene un sólido plan de organización.

## **VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **a. Conclusiones**

A través del proceso de esta investigación se llegaron a las siguientes conclusiones:

- La aplicación del diagnóstico dirigida al personal pudo determinar la falta de un manual que les permita orientarse de sus actividades. Documento que es indispensable dentro de las instituciones con el fin de determinar cuáles son sus limitaciones a ejercer.
- La estructuración del manual se convierte en una herramienta esencial desarrollado como una manera de darle solución el personal administrativo, el cual expresa de manera clara, precisa las actividades y limitaciones para el desempeño administrativo ventaja que podrá tener la administración del colegio en la que podrá generar una buena organización, coordinación y responsabilidad de cada cargo.
- La socialización dirigida al personal administrativo fue muy satisfactoria, donde se procedió a una charla para que esten informado de cómo va a funcionar esta herramienta para sus actividades, sintiendo la acogida y atención de cada uno de ellos.

De implementarse esta propuesta, ésta llega a convertirse en una herramienta esencial que permitirá desarrollarse de manera eficiente y confiable. Siendo capaz de solventar los problemas administrativos que se presentan día a día en la institución de manera satisfactoria.

### **b. Recomendaciones**

Entre las principales recomendaciones derivadas de la investigación emprendida y la propuesta presentada, se establece lo siguiente:

- a) Inmediata implementación del Manual de Funciones para el Área Administrativa que puedan agilizar los procesos y actividades.
- b) El manual se acoja a los cambios de acuerdo a las normativas educativas que día a día se van modificando de acuerdo a la ley de Educación.
- c) Es recomendable diseñar un plan que les permita definir si los servicios son entregados eficaz y eficientemente, mediante una evaluación interna de la institución, que les permita rescatar los datos en caso de cualquier eventualidad, para corregir y mejorar.
- d) Por parte del mismo personal administrativo es necesario que modifiquen el organigrama estructural de acuerdo a la nueva reforma educativa.
- c) El Gobierno por parte del Ministerio de Educación adopte programas de asesoramiento y mejoramiento para entregar un servicio de calidad y calidez con el fin de que todas las instituciones Educativas estén vinculadas de crear estos manuales siendo una herramienta fundamental para guiar efectivamente las actividades.

## BIBLIOGRAFÍA

- Acuña, R .1982 Técnicas de Documentación e Investigación 2, 4ta Edición. Caracas Venezuela Universidad Nacional Abierta. Pág. 124
- Aguilar, R. 2003. Administración, un enfoque basado en competencias Gestipolis. Consultado el 09 de 02 de 2011, de disponibles <http://www.gesteopolis.com>
- Aguillar, S. 2004. Capacitación y desarrollo de personal. Cuarta edición. México. Pág. 17. Disponible en [limusa @noriega.com.mx](mailto:limusa@noriega.com.mx). [www.noriega.com.mx](http://www.noriega.com.mx)
- Alanya, S. 2007. Las Etapas de la Sociabilización. Psicología Social. Lima. Perú. Disponible en: <file:///F:/TESIS/socializacion2.shtml>.
- Alvarez, M. 1997. Manual para elaborar Manuales de Políticas, Funciones y Procedimiento. Edición, Panorama, México.
- Amador, J. 2011. Manuales Administrativos - Manual Administrativo. Sexta Edición. Quito Ecuador. [multivisionhn.net](http://multivisionhn.net)
- Américo, A. 2009. Administración de Personal de Recursos. Administración I y II Pág.128. Editorial Mac Graw-Hill Interamericana. México.
- Américo, S. 1994. Administración de Manuales II. Editorial, Thomson editores. 2da edición. México, 2002.
- Asamblea Nacional de Ecuador (11-08-2010). «Ley de Servicio Público fue aprobada con 108 votos». Consultado el 01-10-2010. Obtenido y disponible en: "[http://es.wikipedia.org/wiki/Ley\\_de\\_Servicio\\_P%C3%BAblico\\_\(Ecuador\)](http://es.wikipedia.org/wiki/Ley_de_Servicio_P%C3%BAblico_(Ecuador))". Categorías: Derecho de Ecuador | Revolución Ciudadana. Ecuador.
- Ayala, E. 1994a. Diseño de Manuales Administrativos, Enfoque clásico y neoclásico. En línea: formato PDF. Disponible en [biblioteca.utsv.edu.sv](http://biblioteca.utsv.edu.sv).

\_\_\_\_\_ 1994b. Diseño de Manuales Administrativos. (En línea). Formato PDF. Consultado el 28-12-2010 .Disponible en biblioteca, utec.edu.sv.

Biblioteca de la universidad Técnica de Manabí. Facultad en Ciencias Administrativas y económicas.

Biegler. J. (1980). Análisis y sistemas de Procedimientos. Disponible en: [www.uproanalisisdesist.com](http://www.uproanalisisdesist.com). Pág., 54, 55.

Borja, C. 2007. La administración de compras de manuales en las empresas distribuidora de combustible de Maracaibo. Chacín. Venezuela. 9 (1):70-79.

Caicedo, C. Luís, A. 2007. Derecho Administrativo. Tema 10 y 18. 11ª Edición. Caracas, Venezuela. Instituto Venezolano de los Seguros Sociales -IVSS. Disponible en, <http://www.ivss.gov.ve/>

Chiavenatto, A 2000. Administración: Proceso Administrativo. Tercera Edición, Colombia: Makron Books Do Brasil Editora, LTDA.

Clark, L. Jenson J. Theodore, S. 2008 Principio de Administración. Escolar, Editorial Troquel S.A. BS. AS. para América Latina. México.

Daft, R. 2007. Teoría y diseño organizacional, coordinación entre departamentos. 9na edición. México, Santa Fe. Pág., 53.

Drovelta S. Grabagnini, H. 1994. 1era Edición. Granagnini Diccionario de administración y ciencia afines.

Florencia G.2009. La definición de Manual. 4 Edición. Gestión de Calidad. España. Pearson Education, P. 368.

George, W. Dionne, D. y Reign, E. 2004 Reto al Cambio. Competencias Laborales para Chile. Edit. McGraw-Hill. Fundación Chile. Chile.

Giraldo, A., L, Grisales. 2005. Identificación y normalización de las competencias en los gerentes de las instituciones prestadoras de servicios de salud.

Revista de la Facultad Nacional de Salud Pública. Universidad de Antioquia Medellín. Colombia 23 (2): 31-51.

Gómez, F. 1994. Planeación y Organización de Empresas y sistemas administrativos. Interamericana editores S.A. 8ª Edición México DF. 1era Edición.

Gómez, G. 1997. Sistemas Administrativos Análisis y Diseño, MC Graw Hill Interamericana Editores, S.A. 1ra. Edición. México.

Gomez, H, 1999. Manual de Procedimiento y funciones. Consultado el 22 de diciembre del 2011 en línea. Disponible en <http://www.manual de procedimientos y funciones administrativas. MPD/02/>

Gómez, J. 1998. Psicología Social Pirámide. 1era Edición. Madrid. P, 128.

Hernández, R. 2003. Administración de la función una nueva profesión. Pág. 95. México. Disponible en [limusa @noriega.com.mx](mailto:limusa@noriega.com.mx). [www.noriega.com.mx](http://www.noriega.com.mx)

Herrera H, 2007. Prácticas. Importancia de los manuales administrativos. Segunda Edición. Colombia.

Jailer A. 2004 Administración de empresas. Gestión de Procesos. 8va Edición. Colombia. P 56

Larden, E, 1999. Técnicas de organización, sistemas y métodos, Editorial Club de Estudio. Antecedentes y perspectivas, Santiago de Chile (Chile).

León, C. 2004 Diseño de un manual de normas y procedimientos administrativos. Diseño I, II y III. México. P 27

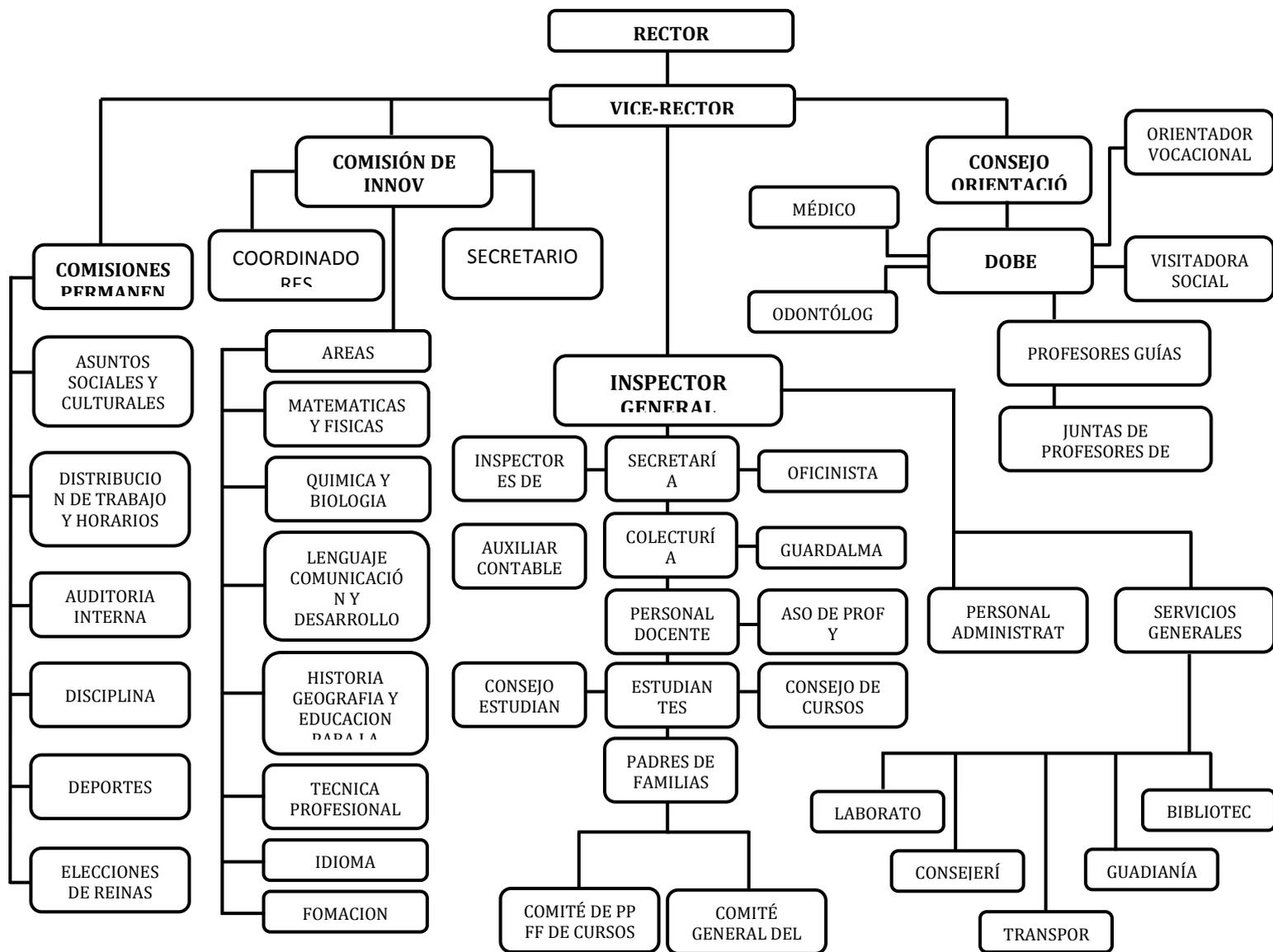
Ley Orgánica de Educación Intercultural. Registro oficial. Órgano del gobierno del Ecuador. Administración del Sr. Eco. Rafael Correa Delgado Presidente de la Constitución de la República. Función Ejecutiva. Registro Oficial N° 417, jueves 31 de marzo del 2011. Ecuador, Quito.

- Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa del Sector Público. N° 2003-17. Disposiciones generales. Congreso Nacional. Libro I. capítulo I. Quito, Ecuador.
- Marinkovich, J., Y, Cademártori. 2004. Foco narrativo y foco informativo: Dos dimensiones para una descripción de los manuales en la formación técnico profesional. *Revista Signos*. Chile. 37 (55): 1-10.
- Olortegui, D. 2004. Manual de organización y funciones descripción y análisis. Análisis descripción y diseño de cargos. 3ra Edición.
- Palma, J. 2003. Manual de funciones y procedimiento administrativo. Análisis descripción y diseño de cargo, funciones y actividades japmalaga@star.com.pe. <http://www.gestiopolis.com>.
- Palma, J. 2009. Manuales Administrativos: Guía para su Elaboración. Colombia. Pág. 52.
- Parket, M. 1994. Administración Moderna, Editorial Limusa. México.
- Parodi, G. 2010. La organización retórica del género manual a través de cuatro disciplinas: ¿cómo se comunica y difunde la ciencia en diferentes contextos universitarios? *Boletín de Lingüística*. Universidad Central de Venezuela. Caracas, Venezuela. XXII (33). 43-69
- Plaza, F. 1987. Historia del Colegio Nacional Mixto “13 de Octubre”. Ecuador.
- Presidencia de la Republica, 1989. Coordinación General de Estudios Administrativos, Colección guías técnica, Series Organización y Métodos. #6. México.
- Robbins, S, Cenzo, D. 1996. Fundamentos de administración, concepto y aplicaciones. 8va Edición. México.

- Rodríguez, K. 2008. El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. Editorial Norma. Colombia.
- Sánchez, M., Galán, J., Suarez, I., 2006. EVOLUCIÓN DE LA ESTRATEGIA Y LA ESTRUCTURA DE LA GRAN EMPRESA ESPAÑOLA. ANÁLISIS COMPARADO CON LA EVIDENCIA EUROPEA. *Universia Business Review*. Madrid, España. 3 (011). 22-35
- Stoner, J. y Freeman, E. 1996. Administración en procesos secuenciales. Sexta Edición: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A. México. P ,249.
- Terry, George y Flanklin, 1999. Stephen. Principios de administración. Editorial Continental. México. P, 612.
- Thibaut, J. 1998. Manual de Diagnostico de las Empresa. Editorial Paraninfo S.A. Madrid España.
- UNC (Universidad Nacional de Colombia). Sede Bogotá. Fundamentos de la Administración. (En línea). Colombia. Consultado el 20-12-2010. Disponible en <http://www.virtual.unal.edu.com>.
- Werther, J. (1990). Especificación y tipos de la sociabilización dentro de la sociedad. *Psicología gestión de calidad*. Tercera edición. Madrid España.

# **ANEXOS**

## ANEXO 1. ORGANIGRAMA DEL COLEGIO NACIONAL MIXTO 13 DE OCTUBRE



## ANEXO 2.

### ENTREVISTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL COLEGIO NACIONAL MIXTO 13 DE OCTUBRE.



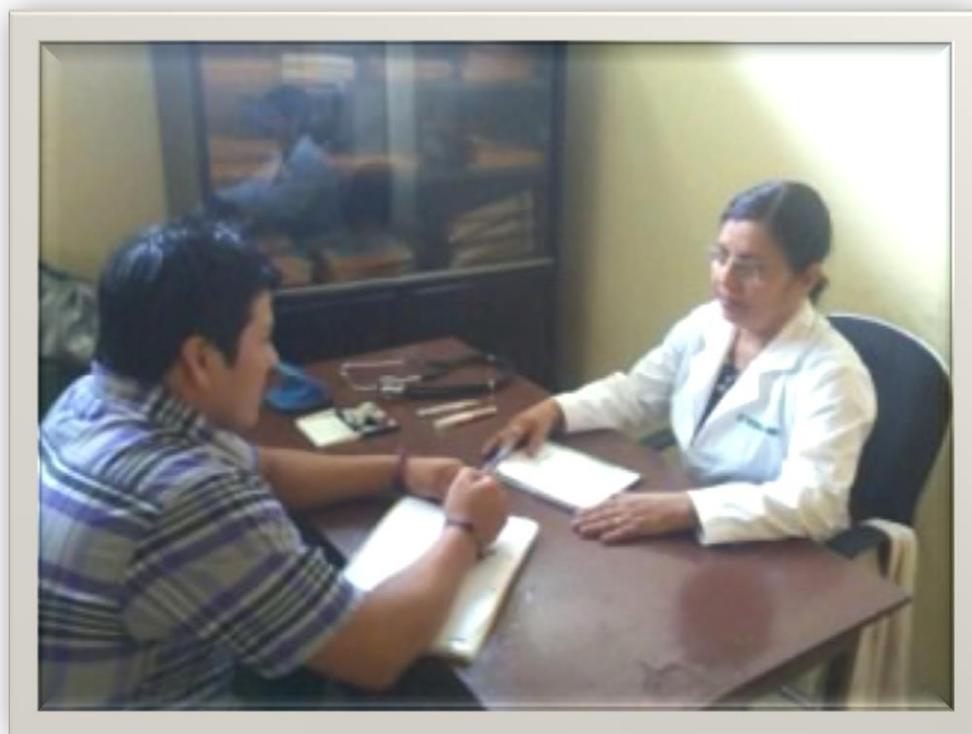
ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ "MANUEL FELIX LÓPEZ"  
PROGRAMA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS PÚBLICAS

#### ENTREVISTA

**OBJETIVO:** Recopilar información para una propuesta de "Manual de Funciones para el Área Administrativa del Colegio Nacional Mixto "13 de Octubre", dicha información tendrá tratamiento confidencial el cual no afectará ni se sujetarán a ninguna norma, con esto contribuye para lograr nuestro propósito de ser profesionales. Le agradecemos de antemano el tiempo que muy amablemente dispone para contestar las siguientes preguntas:

**NOMBRES:**..... **DEPARTAMENTO:**.....  
**APELLIDOS:**.....**FECHA:**.....  
**CARGO:**.....

1. **Detalle las funciones que usted ejerce en el Colegio Nacional Mixto "13 de Octubre".**
2. **¿Considera usted que el organigrama funcional está bien delimitado? ¿Por qué?**
3. **Tiene delimitadas sus actividades en la función Administrativa del Colegio.**
4. **¿En sus actividades diarias con qué departamento coordina específicamente?**





### ANEXO 3.

#### SOCIABILIZACIÓN AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL COLEGIO NACIONAL 13 DE OCTUBRE



