



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA: MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL  
DEPARTAMENTO DE NIVELACIÓN Y ADMISIÓN DE LA UNIVERSIDAD  
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTORES:**

**Marco Antonio Castillo Muñoz**

**Jessica Irene Ortiz Naula**

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**2024**

### **Aprobación del profesor tutor**

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, “Manual de procesos y procedimientos para el departamento de Nivelación y Admisión de la Universidad Península de Santa Elena “, elaborado por el Sr. Marco Castillo Muñoz, y la Srta. Jessica Ortiz Naula egresados de la Carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas, declaro que luego de haber asesorado científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

**Atentamente,**

---

**Ing. Lorena Gisella Reyes Tomalá; PhD.**  
**Profesor tutor**

### **Autoría del trabajo**

El presente Trabajo de Titulación denominado “Manual de procesos y procedimientos para el departamento de Nivelación y Admisión de la Universidad Península de Santa Elena”, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, Jessica Ortiz Naula con cédula de identidad número 0302896204 y Marco Castillo Muñoz con cédula de identidad número 2450580689, declaramos que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que hemos llegado son de nuestra absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.



.....  
**Castillo Muñoz Marco Antonio**  
**C.C. No.: 2450580689**



.....  
**Ortiz Naula Jessica Irene**  
**C.C. No.: 0302896204**

## **Agradecimiento**

Agradecemos en primer lugar a Dios, por su misericordia y dejarnos llegar hasta donde estamos con salud y bienestar, a pesar de los obstáculos presentados en el camino nos dio la fortaleza y energía que necesitábamos para nuestra realización profesional. Y a nuestra familia que nos ha apoyado constantemente para alcanzar nuestras metas.

Damos gracias al equipo técnico del departamento de Nivelación y Admisión, por su predisposición al brindarnos información relevante para la realización de nuestro trabajo, su amabilidad al atendernos, el optimismo y entusiasmo característico de las analistas que nos dio confianza para consultar cualquier duda con respecto a su labor, esperamos que nuestro aporte sea de gran impacto para la eficiencia y eficacia del departamento, además de que abra puertas para el seguimiento y la mejora continua de los procesos.

Agradecemos a la Ing. Lorena Reyes Tomalá por su apoyo al orientarnos en la elaboración del presente proyecto, por compartir sus conocimientos y experiencia en relación con el tema planteado, con su ayuda logramos comprender temas que desconocíamos, así aportando valor a nuestro trabajo, de igual manera al Ing. José Palacios Meléndez por su asesoría, guía y recomendaciones brindadas.

**Castillo Muñoz Marco Antonio**

**Ortiz Naula Jessica Irene**

## **Dedicatoria**

El presente trabajo es dedicado a Dios, por darnos la vida y permitirnos haber llegado hasta este momento tan importante de nuestra formación académica. A nuestros padres, quienes agradecemos por la confianza que tuvieron con nosotros en cada una de nuestras aspiraciones. El esfuerzo de estos años no es solo nuestro, sino de ustedes, quienes nos han brindado la oportunidad de acceder a un estudio superior. Por tal razón, agradecemos por el tiempo y recursos que han invertido en nuestra formación académica, convirtiéndose en pilares fundamentales para realizarnos como buenos profesionales.

A nuestros maestros, que no sólo impartieron conocimientos, sino que también actuaron como sabios guías y nos alentaron a superar cualquier dificultad con valentía. A través de sus enseñanzas, hemos descubierto el poder transformador del conocimiento y la importancia de la perseverancia. Terminar este proyecto no hubiera sido posible sin el apoyo de nuestra tutora, quien con paciencia y orientación experta nos motivó a realizar el trabajo.

A nuestros queridos compañeros, quienes han sido testigos y protagonistas de nuestra travesía académica, creando lazos que trascienden más allá de las aulas, cuya amistad y colaboración hicieron que cada desafío fuera más llevadero y cada triunfo más significativo. Cada uno de ustedes ha dejado una marca indeleble en nuestra experiencia universitaria, hemos enfrentado obstáculos, celebrado triunfos y lo más importante, hemos forjado recuerdos que quedarán guardados toda la vida.

Finalmente dedicamos este trabajo a todos aquellos que no creyeron en nosotros, a aquellos que esperaban nuestro fracaso en cada paso que hacíamos hacia la culminación de los estudios, a aquellos que nunca esperaban que lográramos terminar la carrera, a todos aquellos que pensaron que nos rendiríamos a medio camino, a todos quienes supusieron que no lo lograríamos, a todos ellos les dedicamos nuestro trabajo.

**Castillo Muñoz Marco Antonio**

**Ortiz Naula Jessica Irene**

**Tribunal de sustentación**

.....  
**Lic. José Xaxier Tomalá MSc.**  
**Director de la Carrera**  
**Administración de Empresas**

.....  
**Ing. José Palacios MSc.**  
**Profesor Especialista**

.....  
**Ing. Lorena Reyes Tomalá PhD.**  
**Profesor Tutor**

.....  
**Ing. Sabina Villón Perero Mgtr.**  
**Profesor Guía de la UIC**

.....  
**Lcda. Julissa González González**  
**Secretaria**

## Índice General

Dedicatoria .....	5
Resumen.....	12
Introducción .....	14
Capítulo I.....	21
Marco referencial .....	21
Revisión Literaria.....	21
Marco teórico .....	23
Manual.....	23
Manual de Procesos.....	24
Procesos.....	25
Jerarquía de los procesos.....	26
Procedimientos.....	27
Mapa de procesos.....	27
Manual de procedimientos .....	29
Tipos de manuales.....	30
Utilidad del manual de procedimientos.....	31
Calidad IES .....	32
Simbología utilizada en la diagramación de procesos .....	33
Proceso para elaborar un manual de procesos y procedimientos.....	34
Marco Institucional .....	36
Marco legal.....	40
Capítulo II .....	43
Metodología .....	43
Tipo de investigación .....	43

Niveles de la investigación.....	44
Diseño de Investigación .....	44
Enfoque de la Investigación .....	44
Población.....	45
Técnicas e instrumentos de investigación .....	45
Validación de los instrumentos .....	46
Medios.....	46
Selección de los formatos para el diseño del manual.....	46
Revisión y socialización de los procesos con el Departamento.....	50
Capítulo III.....	51
Resultados y Discusión .....	51
Análisis de Datos.....	51
Resultados .....	55
Discusión.....	60
Conclusiones .....	62
Recomendaciones.....	63
Capítulo IV.....	64
Manual de procesos y procedimientos para el Departamento de Nivelación y Admisión.....	64
Referencias.....	103
Apéndice .....	109



## Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Elementos del diagrama de procesos.</i> .....	34
Tabla 2. <i>Matriz FODA del departamento de Nivelación y Admisión.</i> .....	56
Tabla 3. <i>Matriz CAME</i> .....	57

## Índice de figura

<b>Figura 1.</b> Mapa de procesos de la Universidad Península de Santa Elena.....	29
<b>Figura 2.</b> Guía para la elaboración de un manual. ....	36
<b>Figura 3.</b> Portada del manual de Procesos y Procedimientos para el departamento de Nivelación y Admisión.....	47
<b>Figura 4.</b> Formato del Flujograma en macroproceso.....	47
<b>Figura 5.</b> Flujograma para cada procedimiento. ....	48
<b>Figura 6.</b> Ficha de caracterización. ....	49
<b>Figura 7.</b> Formato para el Manual de funciones. ....	49
<b>Figura 8.</b> Fases de la Metodología.....	50
<b>Figura 9.</b> .Academia - Docencia. ....	58
<b>Figura 10.</b> Elaboración del Mapa de procesos para el Departamento de Nivelación y Admisión. .....	59

## Índice de Apéndice

<i>Apéndice 1. Matriz de consistencia.....</i>	<i>109</i>
<i>Apéndice 2. Matriz de operacionalización. ....</i>	<i>110</i>
<i>Apéndice 3. Solicitud de aprobación de tema.....</i>	<i>112</i>
<i>Apéndice 4. Solicitud de validación de de documentos .....</i>	<i>113</i>
<i>Apéndice 5Informe de validación de instrumentos - Entrevista .....</i>	<i>114</i>
<i>Apéndice 6Certificado de validación de instrumentos .....</i>	<i>115</i>
<i>Apéndice 7. Guía de entrevista al equipo técnico del departamento de Nivelación y Admisión. .....</i>	<i>116</i>
<i>Apéndice 8. Certificado de plagio.....</i>	<i>117</i>
<i>Apéndice 9. Cronograma UIC – 2023 – 2 .....</i>	<i>118</i>
<i>Apéndice 10. Evidencia de tutorías presenciales.....</i>	<i>119</i>
<i>Apéndice 11. Evidencia de visita al especialista .....</i>	<i>120</i>
<i>Apéndice 12. Evidencia de entrevista al equipo técnico de Nivelación y Admisión.....</i>	<i>121</i>



**Manual de procesos y procedimientos para el departamento de Nivelación y Admisión  
de la Universidad Península de Santa Elena**

**AUTORES:**

**Castillo Muñoz Marco Antonio**

**Ortiz Naula Jessica Irene**

**TUTOR:**

**Ing. Lorena Gisella Reyes Tomalá PhD.**

**Resumen**

En el dinamismo educativo actual, las universidades se desempeñan como catalizadoras del conocimiento e impulsoras del desarrollo social, siendo un centro de aprendizaje que brinda oportunidades para quienes buscan el acceso a la educación superior. El Manual de procesos y procedimientos es una herramienta de gestión que permite manejar un mejor control y coordinación de actividades para evitar confusiones entre el personal. Con estos antecedentes se desarrolla la siguiente investigación enfocada en analizar la situación actual del departamento de Nivelación y Admisión de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, se evidenció como problemática la desactualización de procedimientos. El objetivo general consiste en elaborar el manual de procesos y procedimientos, para la optimización de la gestión los procesos dentro del departamento de Nivelación y Admisión, para guiar sus operaciones hacia la optimización de sus flujos de trabajo, para contribuir a la organización de las labores que realizan en el área, busca facilitar el cumplimiento de los objetivos de manera eficiente y ordenada. La metodología refleja un estudio de tipo documental-descriptivo bajo los métodos analítico – sintético, como instrumentos para la recolección de datos, se recurrió a entrevistas realizadas al equipo técnico del departamento. Al concluir se elabora el manual de procesos y procedimientos donde se plasman y estandarizan los procesos de admisión en 5 flujogramas con sus respectivas fichas de caracterización. Finalmente se recomienda revisiones periódicas sobre el funcionamiento e información contenida en el manual realizado.

**Palabras claves:** Manual de procesos y procedimientos, mapa de procesos, manual de procedimientos.



**Manual of processes and procedures for the Leveling and Admissions department of the  
Península de Santa Elena's University**

**AUTHORS:**

**Castillo Muñoz Marco Antonio**

**Ortiz Naula Jessica Irene**

**TUTOR:**

**Ing. Lorena Gisella Reyes Tomalá PhD.**

**Abstract**

In the current educational dynamism, universities serve as catalysts of knowledge and drivers of social development, being a learning center that provides opportunities for those seeking access to higher education. The Processes and Procedures Manual is a management tool that allows for better control and coordination of activities to avoid confusion among staff. With this background, the following research is developed focused on analyzing the current situation of the Leveling and Admissions department of the Península Santa Elena's University, the outdated procedures were evident as problematic. The general objective is to prepare the manual of processes and procedures, for the optimization of the management of the processes within the Leveling and Admission department, to guide its operations towards the optimization of its work flows, to contribute to the organization of tasks. carried out in the area, seeks to facilitate the fulfillment of objectives in an efficient and orderly manner. The methodology reflects a documentary-descriptive study under analytical - synthetic methods, as instruments for data collection, interviews were carried out with the department's technical team. Upon completion, the processes and procedures manual is prepared where the admission processes are reflected and standardized in 5 flowcharts with their respective characterization sheets. Finally, periodic reviews of the operation and information contained in the manual are recommended.

**Keywords:** Process and procedures manual, process map, procedures manual.

## Introducción

El manual de procesos y procedimientos es una herramienta administrativa de relevancia en la actualidad, puesto que permite asegurar la equidad y eficiencia en los procesos de admisión de los estudiantes que opta por ingresar a una carrera este manual permite integrar acciones, desarrollar actividades y tareas de manera organizada con la finalidad de agilizar su desarrollo y lograr incrementar la calidad del servicio prestado en este departamento. Para las responsabilidades de selección, teniendo claro las directrices, de igual forma, funciona como herramienta de capacitación al personal que se involucren en el área prevista del manual.

Cabe mencionar que el manual favorece la credibilidad de las instituciones para demostrar compromiso en todos los estándares y esquemas, con la finalidad de atraer nuevos talentos, un proceso de admisión estructurado con calidad, un manual de procedimientos llega adaptarse a los cambios del entorno.

Este tema de investigación sobre el manual de procesos y procedimientos para el departamento de Nivelación y Admisión de la Universidad Estatal Península de Santa Elena es fundamental, dado que se convierte en una herramienta estratégica que garantiza la adaptación de cambios en expectativas de estudiantes. Por lo general la educación no solo se valora por académico sino también para la contribución de la formación de profesionales siendo realmente éticos.

A nivel mundial la investigación es fundamental, puesto que conlleva varios factores como la educación superior para un mejor desarrollo socioeconómico, de igual forma el proceso de admisión es un paso a la puerta de entrada a la universidad, siendo así procedimientos que radican en buscar calidad y equidad. Al saber cómo los manuales ayudan a comprender que en las instituciones y universidades pueden llegar adaptarse de forma efectiva para un buen cumplimiento.

En Ecuador este tema es importante ya que los manuales pueden arrojar luz que contribuyan a amenorar las disconformidades socioeconómicas con el fin de identificar áreas para mejorar y tener acceso a una buena educación. Cabe mencionar que en la actualidad la educación ha tenido cambios y lo manuales de procedimientos ayudan a tener eficiencia y eficacia en el sistema educativo para un mejor desarrollo económico y social en la sociedad.

En la provincia de Santa Elena el manual de procesos y procedimientos para el departamento de Nivelación y Admisión de la Universidad Estatal Península de Santa Elena es esencial dado que los manuales de admisión se ajustan a programas académicos.

Por otro lado, los manuales son fundamentales en la región puesto que contribuyen a la formación de profesionales, demostrando habilidades y experiencias en la sociedad, en cuanto al proceso de admisión se refiere en atraer y retener estudiantes para que tengan gran potencial en la economía.

Respecto al **planteamiento del problema**, a nivel mundial los autores Peralta et al. (2023) mencionan que para lograr el éxito dentro de una institución educativa es fundamental que se genere una gestión administrativa que aporten en el mejoramiento de las personas y sociedad, permitiendo comprender los procesos administrativos incluyendo métodos técnicos y educativos. Siendo así, que la ausencia de un manual de procesos dentro de una entidad educativa impide al personal desempeñarse de forma óptima y adecuada en relación con sus funciones.

Mientras que a nivel de América Latina López & Barreto (2016) detallan que es de vital importancia que los funcionarios conozcan con claridad las funciones, procesos y procedimientos que deben cumplir en relación con el cargo que desempeñan, por lo tanto, la desactualización de un manual de procesos genera una ineficiencia operativa, además de que la toma de decisiones puede ser incorrecta e incompleta. El manual de procesos y procedimiento dentro de las entidades educativas se encuentran a sujeta las regulaciones y normativas, sin embargo, estas mismas presentan cambios con el tiempo, por tal razón, un manual de procesos desactualizado dificulta el cumplimiento de requisitos regulatorios.

Mientras tanto, el autor Parra (2022) precisa que implementar un manual de procesos más completo y sencillo de interpretar permite a los trabajadores conocer las bases y parámetros de forma correcta. Las entidades educativas al desarrollarse en un entorno académico competitivo deben mantenerse actualizados con la intención de atraer a estudiantes y profesionales, dado que la desactualización del manual de procesos dificulta su capacidad de competencia con otras instituciones. A la vez, la escasa actualización dificulta la identificación de oportunidades que mejoren la eficiencia y calidad.

A nivel nacional, Alarcón et al. (2019) precisa que la correcta elaboración de un manual de proceso y procedimientos influye en su sistema de calidad, estableciendo la atención

que se brinde a cada acción, dado que al aplicar un proceso de forma incorrecta el proceso a cumplir llegaría a ser ineficiente.

Desde el punto de vista de Chiquito et al. (2021) la planeación estratégica dentro de las universidades describe los objetivos a cumplir dentro de las instituciones, sin embargo, las acciones no se encuentran especificadas reflejando debilidades y deficiencia en la gestión estratégica. Respecto al periodo de tiempo, se afirma que en varios casos no llega a precisarse con claridad y exactitud, siendo así que la ejecución de las acciones no alcanzará el cumplimiento de los objetivos deseados.

La emisión del Decreto Ejecutivo No. 494 que se dio en julio del 2022, da paso a la reforma del Reglamento a la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES), el cual dispone dar autonomía a las universidades en el proceso de admisión. Siendo la región Costa la que inicia con este nuevo proceso autónomo que genero cambios drásticos y poco tiempo para el actuar de los departamentos de Nivelación y Admisión de cada IES.

La SENESCYT se encarga de auditar los procesos que se lleva a cabo dentro del departamento de Nivelación y Admisión, además, cada periodo emite LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL CURSO DE NIVELACIÓN DE CARRERA, el cual se rige a la disposición del ACUERDO Nro. SENEYCYT-SENECYT.2023.0003-AC.

Uno de los problemas que enfrentan las organizaciones y la Instituciones de Educación Superior es la carencia de procedimientos actualizados y debidamente adoptado, la dificultad radica en que, existe un manual de procesos y procedimientos, a nivel de toda la universidad, pero en el caso de estudio el Departamento de Nivelación no cuenta con procedimientos actualizados de las actividades y operaciones de acuerdo con la normativa vigente del sistema de Nivelación y Admisión establecido por Senescyt lo que produce confusiones en las responsabilidades de los funcionarios, duplicidad de tareas, pérdida de tiempo y esfuerzos.

El departamento de Nivelación y Admisión carece de un manual de procesos, que suministre información, clara, completa, precisa y sistematizada de las actividades que realiza.

lo cual requiere una revisión, reestructuración y elaboración orientada a solucionar las falencias encontradas y oriente a los responsables de su ejecución con la finalidad de mejorar la eficiencia del departamento de Nivelación y contribuya al logro de los objetivos institucionales.



Las **causas** de la problemática corresponden a los cambios en las políticas gubernamentales y regulaciones a la que se encuentran sujeta las universidades, generando que el proceso se encuentre en constante evolución. Paralelamente, la inercia organizacional dentro de las instituciones se ocasiona y manifiesta como una resistencia al cambio, resistiéndose a las nuevas políticas y procedimientos. Del mismo modo, la inercia cultural forma parte de una resistencia inherente dentro de las instituciones.

Las **consecuencias** son la ineficiencia en la gestión realizada en Nivelación y Admisión, en donde los procedimientos ocasionan retrasos, reflejando que las prácticas actuales poseen debilidades. De igual forma, al no contar con un manual de proceso actualizado, la institución podría enfrentar problemas en relación con riesgos legales y de cumplimientos que llegarían a convertirse en sanciones gubernamentales. La inequidad en el trato de los estudiantes se llega a reflejar en el descontento y desconfianza que surge como resultado de no aplicar de forma correcta los procedimientos por la escasa claridad y actualización del manual. Del mismo modo, al contar con un manual desactualizado se decreta la carencia de la transparencia en la toma de decisiones.

Por tal razón, el **aporte** de la investigación comprende del cumplimiento normativo, dado que al actualizar el manual se asegura que la institución cumpla con las regulaciones que establece la SENESCYT, evitando sanciones que podrían surgir al no cumplir con dichos parámetros. Consecutivamente, se identifica y corrige posibles errores dentro de los procesos, contribuyendo en la calidad del servicio, resaltando la optimización de las acciones, conduciendo a una eficiencia operativa que llega a ser significativa dentro de la experiencia en los estudiantes. Es de vital importancia, resaltar que la actualización del manual de procesos facilita la adaptación al cambio respecto a los requisitos normativos, a la vez de acelerar el proceso de incorporación y mejorando el cumplimiento de las tareas.

En relación con la información mencionada, la **formulación del problema** comprende en: *¿Cómo la sistematización y actualización del manual de procesos y procedimientos del departamento de Nivelación y Admisión de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, contribuirá a la optimización y eficiencia de los procesos?*

Su complementación surge de la **sistematización del problema**, el cual se describe a continuación:

- ¿Cuál es la situación actual de los procesos realizados en el departamento de Nivelación y Admisión?
- ¿Cuáles son los puntos críticos en los procesos de nivelación?
- ¿Con el manual de procesos y procedimientos se optimizará la eficiencia administrativa del departamento?

De acuerdo con lo establecido, el **objetivo general** es Elaborar el manual de procesos y procedimientos, para la optimización de la gestión los procesos dentro del departamento de Nivelación y Admisión de la Universidad Península de Santa Elena para guiar sus operaciones hacia la optimización de sus flujos de trabajo.

En relación con el objetivo general, se han definido los **objetivos específicos**:

- Diagnosticar la situación actual del manual de procesos y procedimientos del departamento de Nivelación y Admisión.
- Plantear los procedimientos de acuerdo con el diagnóstico realizado.
- Proporcionar un manual de procesos y procedimientos de acuerdo con los requerimientos del departamento de Nivelación y Admisión de la Universidad Península de Santa Elena

La **justificación teórica** proviene de diversas fuentes, destacando la información extraída de libros y publicaciones en bases de datos como SciELO, dicha fuente desempeñó un papel fundamental en la obtención de artículos científicos que sirvieron como pilares fundamentales en la construcción de la revisión literaria. Asimismo, el buscador La Referencia proporcionó acceso a libros que enriquecieron los conceptos centrales del trabajo, bases de datos especializados como Dialnet, Redaly.org y repositorios institucionales ofrecieron valiosas perspectivas a través de tesis de diferentes niveles académicos. Estos recursos no solo contribuyeron a fundamentar teóricamente la investigación, sino que también se convirtieron en herramientas clave para alcanzar los objetivos planteados. El acceso a trabajos académicos de alta calidad desde diversos contextos fortaleció el contenido y el proceso investigativo en su totalidad, destacando la amplitud y profundidad de la investigación.

Según la información de la Oficina de Planeación (2020) el manual y los procedimientos es un factor que se encuentra a disposición de aquellos que estén interesados en el Sistema de Gestión siendo como una guía para buena estructura de una institución para que los procesos vayan a un orden para evitar circunstancias no favorables.

Este estudio del manual de procesos y procedimientos radica en teorías que fundamenta la investigación, teniendo en cuenta los factores que garanticen la calidad en el proceso de admisión, asimismo permite asegurar la equidad y sobre todo que se tenga mayor entendimiento con la temática, para ello se consideró necesario indagar las variables del estudio profundizando conocimientos con la finalidad de ejecutar un mejor desarrollo y funciones del departamento.

A través de la **Justificación metodológica** se aplica el enfoque de investigación cualitativo mediante técnicas de recolección de datos como es la entrevista directa, e investigación documental, la cual nos facilitó el diagnóstico actual del departamento que servirá para la creación del Manual de Procesos y Procedimientos.

En cuanto a la **justificación práctica** al establecer un manual de procesos y procedimientos sirve de utilidad como herramienta de gestión a la Universidad Estatal Península de Santa Elena puesto que, cada personal tendría claro sus funciones, es decir, tener un orden adecuado en sus cargos, conllevando responsabilidades para que buena ejecución. La necesidad de crear un Manual de procesos para el departamento de Nivelación y Admisión es para mejorar la eficiencia y efectividad en la gestión. Cabe mencionar que este estudio no solo puede facilitar el trabajo, sino que también en contribuir en la mejora continua en la Universidad.

La relevancia contemporánea de un manual de procesos y procedimientos en el departamento de Nivelación y Admisión radica en su capacidad para mejorar la eficiencia, transparencia y equidad en el proceso de selección de estudiantes, adaptándose a las demandas de la educación superior en la actualidad.

Por tal razón la **idea a defender** consiste en diseñar un manual de procesos y procedimientos orientado a optimizar los procesos del departamento Admisión y Nivelación de la Universidad Península de Santa Elena.

El estudio se desarrolla en 4 capítulos, el cual se lo estructura de la siguiente manera:

**Mapeo:**

**Capítulo I:** en este capítulo se encuentra el marco referencial, donde se puntualiza estudios similares al estudio de investigación tanto internacional, nacional y regional, en cuanto el marco teórico se fundamenta en conceptos teóricos de las variables, dimensiones e indicadores, así mismo los fundamentos legales que ayudaran en el cumplimiento del estudio.

**Capítulo II:** se da a conocer la metodología que se utilizó en el estudio, siendo el tipo de investigación descriptiva - documental, método analítico sintético, con enfoque cualitativo, aplicando instrumentos como las entrevistas para la recolección de datos.

**Capítulo III:** dentro de este capítulo se presentan los resultados del estudio, el cual se obtuvo mediante la recolección de datos, por otra parte, se plantea la discusión del estudio y las conclusiones y recomendaciones para el departamento de Nivelación y Admisión de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

**Capítulo IV** en este último capítulo, se encuentra el Manual de Procesos y Procedimientos para el departamento de Nivelación y Admisión de la Universidad Estatal Península de Santa Elena,

## **Capítulo I**

### **Marco referencial**

#### **Revisión Literaria**

En el artículo científico de Rosales et al. (2023) desarrollado en Cuba, titulada *Manual de procedimientos del sistema de gestión de la calidad por procesos en una Universidad*, tiene como objetivo “Exponer el diseño del Manual de Procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad de la ESCEG”. Los métodos utilizados en la investigación fue el teórico, empírico y estadístico, las encuestas y entrevistas fueron dirigidas a 10 directivos y expertos de la ESCEG. Los resultados de la investigación revelan la forma de implementar un sistema de gestión de calidad para la educación cubana el cual ayuda a cumplir con los objetivos y metas con eficiencia, el manual de procedimiento presenta una parte crucial para repartir funciones y responsabilidades, además incluyen elementos detallados con su respectivo control e indicadores para una mejora, en el diagnóstico integral organizacional se instituye un análisis estratégico, evaluación de procesos y desempeño de los directivos, con el fin de hallar oportunidades. En conclusión, el manual de procedimiento de la Escuela Superior de Cuadros del Estado y del gobierno llega a asegurar la eficiencia operativa con una excelente planificación teniendo en cuenta el cumplimiento de la normas y éxito de la institución para un progreso continuo.

En el artículo científico de Cárdenas et al. (2020) *Manual de trabajo para diseñar los perfiles de cargos por competencias laborales en las Universidades*, publicado en Cuba, posee como objetivo “Elaborar un manual de trabajo que facilite el diseño de perfiles de cargos por competencias laborales en las diferentes unidades organizativas de dicho centro”. El tipo de investigación es descriptiva, la población tomada fue de 12 facultades y 12 centros Universitarios Municipales de la provincia de Villa Clara y 26 direcciones administrativas. Los resultados evidencian los enfoques de la gestión de competencias para el rendimiento del capital humano para un constante cambio y complejidad enfrentando desafíos, asimismo, en la autoevaluación del sistema de control interno existe un incumplimiento con la resolución 60/2011 induciendo al desarrollo del manual de procedimientos para cada uno de los perfiles a cargos por competencias, el manual ayuda a que los trabajadores contribuyan al prestigio de la Universidad, además de señalar los riesgos y prescribe medidas para mitigarlos. En conclusión, el Manual de procedimientos ayuda a optimizar de mejor forma la gestión de recursos humanos en la institución, cumpliendo los objetivos y excelencia.

Mientras tanto Vela & Mera (2019) en su artículo científico desarrollado en Ecuador, denominado *Propuesta del manual de procesos para la carrera de Comercio Exterior\_UPEC* tiene como objetivo “Elaborar un manual de procesos internos para la carrera de Comercio Exterior de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi” la metodología aplicada fue el método descriptiva y exploratoria, el método que se empleo fue el cualitativo con modalidad bibliográfica documental y de campo, la población tomada fue diferente comisiones. Los resultados obtenidos consistieron en la explicación del diseño del manual de procesos conforme al contenido ordenado y sistematizado de las fases y procedimientos aplicados para la propuesta dirigida a la Dirección de Carrera de Comercio Exterior de la UPEC.

En la investigación realizada por Coveñas G. y Lima B. (2021) titulada “*Propuesta de un Manual de Procedimientos para la Mejora de la Gestión Documentaria con Modalidad Virtual en la Unidad de Gestión Educativa Local Talara, 2021*” que utiliza la metodología descriptiva transversal, diseño no experimental con enfoque cuantitativa que favoreció a la recopilación de datos y su respectivo análisis para cumplir con el objetivo general que consistió en: “Elaborar un manual de procedimientos para la mejora de la gestión documentaria con modalidad virtual en la Unidad de Gestión Educativa Local Talara”. Tras la indagación y el desarrollo de sus objetivos se obtuvieron 4 resultados en el primero dio a conocer los procedimientos más requeridos que fueron 10, en el segundo las actividades por procedimientos que dieron un total de 374 y como tercero elaborar 10 diagramas secuenciales, 10 formatos resumen y el tiempo promedio por cada procedimiento y el cuarto consistió en el valor de la implementación.

En el trabajo de titulación de Vera A. (2018) titulada “*Actualización del Manual de Procesos y Procedimientos del área contable de la Institución Educativa Ramón Mesa Londoño*” mediante la metodología acorde al tipo de investigación descriptivo que facilito la recopilación y análisis de datos sobre normativas vigentes, exigencias de los Entes gubernamentales y la población en estudio con la finalidad de “Actualizar el manual de procesos y procedimientos del área contable de la Institución Educativa Ramón Mesa Londoño”. Finalmente se caracterizó el proceso contable sobre 4 puntos que son. generalidades, estructura, normatividad e información relevante del proceso ya definido y estructurado el proceso conforme a las necesidades de la institución, se plantearon subprocesos con sus respectivos flujogramas dando como resultado el Manual de Procesos y Procedimientos para el área contable de la Institución Educativa Ramón Mesa.

## Marco teórico

### Manual

Según el autor Duhalt (1997) se refiere al manual como un documento que detalla las instrucciones de forma ordenada, considerando fundamental las técnicas sobre la historia, políticas y procedimientos adecuados para realizarlo sin inconvenientes, el manual es pertinente para las ejecuciones de los trabajos el cual es debe ser con eficiencia y eficacia para cumplir con los objetivos.

Mientras tanto, el autor Bernal (2023) recalca que el manual es una herramienta pedagógica que se lo pone en práctica para realizar las actividades en un orden específico, el cual se convierte en una breve extensión para el cuerpo y mente activo, así mismo un manual llega a referirse a secciones de libros religiosos o legales para la sociedad.

El autor Lacorte & Reyes (2021) el manual es establecido como una guía o soporte curricular para dar orientación a las personas que acojan a este método, donde ayuda a proporcionar nuevos conocimientos y habilidades, es decir para los estudiantes el manual funciona como una hoja estructurada en el aprendizaje y para los docentes en cualquier ámbito sirve como una guía didáctica que facilita a la planificación de enseñanzas.

Por otra parte, el autor Campusano (2017) considera que el manual es parte de una colección de documentos que se realizaban antes y en la actualidad, considerándolo como una guía para cumplir con los estándares, de igual forma proporciona a los docentes mejorar la enseñanza, cabe mencionar que este manual es un recurso para la educación y necesidades de los estudiantes

Desde el punto de vista de Choza (2016) el manual se centra en cumplir un propósito, el mismo que corresponde en proporcionar orientación para los jóvenes, empleados, incluso este manual radica conocimientos, aun más de contar con cierta durabilidad, es decir que a pesar a los cambios el manual debe ser preciso y estable para que permita a los demás navegar por nuevas estrategias.

Los manuales son guías fundamentales para comprender el funcionamiento de actividades en las empresas, negocios de cualquier actividad para desarrollarlo de manera

ordenada, además, estos los manuales son para que los empleados tengan en cuenta las normas y políticas con el fin de comprender la estructura de sus funciones.

### **Manual de Procesos**

De acuerdo con el autor Llanos (2017) el manual de procesos es una carpeta perteneciente a un área que se compone por procedimientos, instructivos, formatos entre otros. Es decir, es un documento físico y digital que contiene a detalle los objetivos, antecedentes, parte legal, políticas y funciones de la unidad a la que se aplique, se considera que un manual es diferente para cada área al que se dirige y la disciplina a la que se aplique.

En la opinión de Rizo & Rodas (2019) el manual de procesos es una estrategia que ayuda a las empresas a contar con una mejor organización, dirección y control, además de cumplir las actividades según a la programación y operación de la empresa, mientras tanto, los manuales deben ser siempre puntuales, precisos con el fin de entenderlo. Si existe una modificación en el manual, es preferible socializar los parámetros para evaluar los requisitos.

Alban (2020) menciona que el manual de procesos tiene un papel importante para las empresas, escuelas, universidades y entre otras, con el propósito que puedan cumplir con sus objetivos y actividades en un orden específico, en general este documento permite identificar las responsabilidades y compromisos en las áreas con mayor eficiencia operativa.

Mientras tanto, Cedeño & Peñarrieta (2021) detalla que el manual de procesos es esencial en todo momento, debe ser redactado de forma clara para que las personas puedan entender los procesos y ejecuten sus actividades sin inconvenientes con el fin de mejorar la productividad en las organizaciones, para cumplir con responsabilidad es necesario que se conozca con profundidad el manual de procesos.

Del mismo modo, Ortiz (2008) menciona que el manual de procesos es esencial en el ámbito empresarial para que los trabajadores puedan desarrollar las actividades con compromiso, por otra parte, el manual en el enfoque al cliente pretende buscar alternativas para mejorar la excelencia del servicio al cliente, mejorando la productividad en el trabajo.

Los manuales de procesos son documentos que muestran la estructura de procedimientos y pasos inevitables para cumplir con compromiso las actividades, su fin es proporcionar a las personas del equipo ideas claves para que lo puedan manejar de manera



efectivo y eficiente. Estos manuales tienen consigo facilitar la información incluso puntualiza el responsable de cada departamento con sus acciones, optimizando procesos y reducir errores.

## **Procesos**

Como señala Pico (2006) los procesos son componentes fundamentales para la operación empresarial, por tal razón contribuye para que las empresas u organizaciones tengan éxito, para ellos es esencial que se maneje con compromiso y eficiencia las actividades, además de proporcionar satisfacción de los clientes.

Desde el punto de vista de Magni (2023) los procesos son considerados como un conjunto de actividades y acciones que ayudan a efectuar los objetivos, metas, estándares programados para un excelente desarrollo en la organización. En general los procesos tienen un punto de comienzo y punto de terminación para dar con la respectiva valoración de resultados, este punto es fundamental de tomarse en cuenta. Los pasos se ejecutan sistematizadamente para cumplir el propósito.

De acuerdo con la información de Global Standards (2023) los procesos son como un conjunto de actividades programadas e interconectadas en el que lo utilizan para dar con resultados precisos y específicos. Es puntual señalar que los procesos son operaciones sistemáticas y vinculados, esta actividad se da por la eficiencia y calidad de cada proceso obteniendo resultados favorables para la organización, es decir, esencial en la gestión empresarial para que la empresa tenga éxitos y crecimiento a futuro.

Según el autor Talledo (2012) los procesos se vinculan con la operación empresarial enlazándose con la orientación al cliente, atender a los clientes con responsabilidad ayuda al crecimiento de la empresa, los procesos son fundamentales ya que con ellos se estructura y ejecutan las actividades de los departamentos con el fin de satisfacer las expectativas de las demás personas. Los procesos guía al departamento de talento humano para alcanzar con los objetivos establecidos.

Los procesos son esenciales en las organizaciones, sin un proceso no podrán ejecutar bien una actividad provocando el bajo rendimiento. Los procesos en sí son para cumplir con los objetivos que se ha prescrito en la empresa, de igual forma son actividades planificadas y revisadas para que se ejecuten según al departamento correspondiente ya que el manual es diferente para cada uno de los empleados.

## **Jerarquía de los procesos**

Según los autores Uribe & Londoño (2021), mencionan que la jerarquía de procesos es utilizada en cualquier ámbito ya que fue creado con el propósito de resolver problemas complicados, cabe mencionar que esta técnica se lo conoce como un análisis multiatributo para la toma de decisiones importantes para luego ser evaluados, en su mayoría es manejada en los campos de gestión, planificación y evaluación de políticas.

Como expresan Mendoza et al. (2019) la jerarquía de procesos o procesos analítico jerárquico es un método que permite abordar los problemas de forma estructurada, aquella técnica es utilizada para la organización de parámetros como los objetivos, alternativas y criterios, después de un proceso se tienen que comparar los elementos para una evaluación y toma de decisiones facilitando la información más segura para cumplir con los estándares.

De acuerdo con Valverde (2022) citando a Harrington (1992) la jerarquía de procesos cuenta con una estructura intrínseca de actividades el cual se basa en una organización sistemática para llegar al éxito de la empresa, las actividades que se realizan son fundamentales ya que si no usan correctamente una actividad o estrategia llega a generar problemas en el proceso, esta jerarquía permite contar con una gestión efectiva.

Por parte del autor Riaño & Palomino (2015) considera que la jerarquía de los procesos es una técnica que ayuda a las empresas a reducir la brecha de subjetividad y subjetividad, el cual es una herramienta que se usa para la toma de decisiones complejas para las áreas, así mismo tiene la fortaleza de cuantificar y comparar factores cualitativos, proporcionando opiniones adecuadas y objetiva para situaciones complejas.

Los autores Estrada & González (2018), mencionan que los procesos jerárquicos son desarrollados para resolver problemas en el momento de tomar alguna decisión en el ámbito empresarial.

La jerarquía de procesos es conocida por la estructura en la que contiene varios niveles para que las organizaciones tomen conciencia de respetarlo por su debido proceso, subproceso, actividades y tareas determinadas, por lo general, accede decretar las líneas de mando correspondiente, siendo así el perfil de presentación en la organización. La jerarquía es común en las empresas el cual tiene relación la cabeza de la organización y su subordinado.

## **Procedimientos**

Según el autor Viracocha (2019), menciona que todo procedimiento abarca actividades, tareas, gestión de tiempo, tecnología y recursos, cabe mencionar que los procesos permiten lograr una mejor operación en la empresa de forma efectiva y eficiente sin dificultades, de igual forma sirve para que cada paso sea de manera fluida aumentando la productividad.

En la opinión de Valls (1993) los procedimientos en el ámbito de aprendizaje son esencial para la sociedad, por lo general, el propósito del procedimiento es que los estudiantes tienen la opción de contribuir en el aprendizaje ya que les ayuda a tener un mejor desarrollo en el futuro con nuevos conocimientos. Estos procedimientos pueden llegarse a tratar de culturas, saberes y productos que desarrolla una organización, además de presentar elementos como la referencia descriptiva para identificar los procesos y lista de verbos.

Empleando las palabras de Albano et al. (2008) los procedimientos “es un conjunto de normas o reglas que describen el método habitual (rutina) de llevar a cabo correctamente una operación o acción”. Los procedimientos muestran acciones específicas para lograr los resultados previstos, estos son ejecutados por los trabajadores de la organización teniendo en cuenta la coordinación de equipos y factores.

Por último, el autor Espinoza (2021) considera que los procedimientos se constituyen por procesos que deben tomarse en cuenta para realizar una tarea o actividad empresarial o en cualquier tipo de trabajo, el mismo que está realizada con un orden adecuado y lógica con el fin que no exista un error en el momento de la ejecución para esto debe prepararse y saber correctamente los procedimientos, de igual forma son constituidos por recursos de maquinarias y recursos humanos.

Un procedimiento se compone por pasos que buscan alcanzar objetivos específicos que se realizan para completar una actividad o una tarea que se encuentra dentro de un proceso. En este caso de investigación se considera procedimiento a la tarea que se lleva a cabo dentro del proceso que se realiza en el departamento de nivelación y admisión.

## **Mapa de procesos**

De acuerdo con el autor Valverde (2022) el mapa de procesos es una herramienta para la gestión empresarial ya que permite contar con una mejor visión, además que detalla la

estructura de los procesos, por otro lado, el manual en la gráfica es crucial porque ofrece una mejor vista y facilita la comprensión de los empleados ya que se establece los roles con el funcionamiento de la organización.

Los autores Alarcón et al. (2019) el mapa de procesos es personalizada y único en el que actúa la identidad empresarial, estos mapas reflejan la singularidad en la empresa, de igual forma muestran elementos claves que deben tomarse en cuenta como por ejemplo la naturaleza del negocio, sector de pertenencia y el producto que elabora.

Por parte del autor Castellenou (2021) considera que el mapa de procesos es aquella representación gráfica en el que se visualiza la compleja red de interacciones entre los procesos y subprocesos que cuenta la organización, es decir que gracias al mapa de proceso se obtiene una mejor visión holística que accede a identificar ineficiencias y tomar las decisiones correctas con criterios claves para las mejores estrategias.

El autor Narvaez (2020) considera que el mapa de procesos es fundamental dado que impulsa a la empresa a tener una visión más precisa ya que contribuye a mejorar las actividades en los departamentos, así mismo permite cumplir con los estándares relacionados a los clientes externos, estos mapas posibilitan identificar los distintos tipos de procesos para actuar en un orden adecuado.

El mapa de procesos es un diagrama visual que detalla la relación de las actividades en las diferentes funciones de una organización, así mismo comparten una misma idea, a través de aquello, se encuentran definidas las entradas, salidas y los objetivos que buscan el mismo bien para lograr el éxito a la institución o de algún negocio.

### ***Mapa de procesos de UPSE***

La Universidad Estatal Península de Santa Elena fundamenta su estructura y operación en los requerimientos de las cuatro funciones de la educación superior, tales como: Docencia, Investigación y Vinculación con la Colectividad, en el contexto de un enfoque transversal de Gestión. La perspectiva principal es de sustento a los procesos de toma de decisiones de nivel estratégico y operativo en los ejes Docencia, Investigación y Vinculación con la Colectividad, aprovechando al máximo el potencial de la gestión.

Según la información de la Universidad Estatal Península de Santa Elena (2018), se muestra a continuación el mapa de Procesos Institucional.

**Figura 1.**

*Mapa de procesos de la Universidad Península de Santa Elena.*



*Nota:* Información obtenida del manual de procesos de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

### Manual de procedimientos

De acuerdo con el autor Duhalt (1997) Se les identifica como instrumentos de información en los que se especifican de manera sistemática las fases y operaciones que se debe seguir para cumplir las funciones de la unidad administrativa, además, se detallan los puestos de trabajo sus respectivas funciones como intervienen en los procedimientos, cabe mencionar que los manuales deben contar con políticas y procedimientos a cumplir en el área laboral presentados con ilustraciones a base de símbolos y diagramas para dar a entender mejor los datos.

Por parte del autor Llanos (2017) es una herramienta que facilita a una organización reunir una serie de actividades o tareas que buscan mejorar la gestión dentro de la empresa para brindar un servicio de calidad a los clientes buscando diversas alternativas que mejoren la atención al cliente.

Mientras los autores García & Sánchez (2020) mencionan que es un documento que sirve para especificar y detallar de manera efectiva los procedimientos, actividades y responsabilidades, además de ser una guía en los empleados y para el ámbito educativo, con el fin de mostrar coherencia operativa en las funciones, es decir que el manual de procedimiento es esencial para la mejora continua.

Desde el punto de vista los autores Rizo & Rodas (2019) consideran que es un documento que detalla las actividades que le corresponde a cada una de las áreas en específico de una empresa, además es esencial de estos manuales en las áreas tengan un control en las tareas para evaluar si se está cumpliendo con los requisitos, esto permite mejorar la productividad.

El manual de procedimiento es un instrumento que proporciona a las organizaciones reunir una cadena o series de actividades y acciones que permitan perfeccionar la gestión dentro de la empresa, con el fin de brindar un buen servicio al cliente demostrando la calidad del producto que realizan. Este manual incluye instrucciones precisas que abarca las responsabilidades en los empleados o diferentes departamentos, cabe mencionar que es conveniente que se tengan claro las operaciones a ejecutar al instante para el cumplimiento, con la finalidad de estandarizar los procesos.

### **Tipos de manuales**

De acuerdo con el autor Herrera (2022) la clasificación de los manuales se resume en Generales que contiene información correspondiente sobre todos los integrantes que conforman la organización, mientras tanto los manuales específicos, son aquellos que se dirigen de forma específica a un área. Sin embargo, los manuales administrativos se dividen en tres: De Organización, Procedimientos y de Funciones.

Citando a Vivanco (2017) los manuales de procedimientos son herramientas que aportan en el Control Interno, por tal razón, el autor clasifica los manuales en 3 tipos. El manual de Organización que resumen de forma general las funciones que se desarrollan dentro de la empresa, el Departamental que especifica las normas según el departamento y finalmente el manual de Políticas compuesto por reglas que regulan el comportamiento.

Empleando las palabras de Valverde (2022) los manuales de proceso se llegan a clasificar de acuerdo con las actividades que se desarrollan dentro de cada área, entre la

clasificación se encuentra los manuales de política que formalmente consiste en las reglas que determinan el comportamiento y actuación dentro de la organización.

El manual de Procedimientos que determina los pasos que se deben cumplir para dar por terminada una actividad y el manual de calidad que se encuentra relacionado con las políticas para alcanzar los niveles de calidad deseado.

Desde la posición de Cedeño & Peñarrieta (2021) existen distintos tipos de manuales de Procedimientos, entre ellos se encuentran los de dirección o gerencia, los de procesos que involucran de forma independiente las áreas de cada institución u organismo. Mientras tanto, los manuales de Procedimiento único se manejan de forma independiente dado a que sus características se enfocan en una sola acción.

Los manuales de procedimiento para el departamento de Nivelación y Admisión de la Universidad Estatal Península de Santa Elena permiten establecer estándares claros para dar cumplimiento con las tareas y procesos esenciales para el ingreso de nuevos estudiantes, ayudando a garantizar que se desarrolle de forma eficiente. Al poseer procedimientos detallados, se minimiza la cantidad de errores, por lo tanto, se posee un impacto significativo en la calidad del servicio. Los manuales de procedimientos dentro de la UPSE promoverán la comunicación entre las áreas que participan en el proceso.

### **Utilidad del manual de procedimientos**

De acuerdo con Editorial Etecé (2021) el manual de procedimiento posee como propósito convertirse en una herramienta administrativa que orienta el desempeño de los trabajadores en una organización. Así mismo, dicho instrumento facilita el control interno, dado que cada miembro conoce sus funciones y roles a cumplir, al mismo tiempo la información se presenta de forma clara y sistemática.

En la opinión de Colin (2022) los manuales de procedimientos poseen como propósito, conducir al desarrollo de las actividades mediante indicaciones sobre lo que se debe realizar y como debe ser realizado, incrementando los niveles de eficiencia y eficacia. Entre sus beneficios se encuentra, eliminar la duplicidad de funciones. Es preciso señalar que los manuales de procedimientos requieren de un control y supervisión constante, dado que el entorno y políticas llegan a variar.

Como señala Ramos (2018) la importancia que posee los manuales de procedimiento radica en explicar de forma detallada y precisa los procedimientos que se deben de cumplir de forma obligatoria, con la finalidad de asegurar un ambiente de trabajo óptimo y adecuado, evitando errores dentro del proceso.

Así mismo, los manuales son esenciales para detectar fallas e irregularidades que amenazan con el cumplimiento de las tareas, incluso al contar con un manual actualizado la organización evaluará el control interno en relación con las operaciones y actividades que se cumplen a diario.

Como lo hace notar Hernández et al. (2004) los manuales poseen como prioridad detallar de forma ordenada y sistemática las tareas diarias y operaciones a cumplir dentro de la organización. A través del transcurso de las actividades se establecerán parámetros de medición respecto a la productividad y eficacia de las tareas. Entre sus funciones, se precisa que los manuales auxilian a la inducción de un nuevo integrante para su puesto de trabajo.

Los manuales de procedimientos en la Universidad Estatal Península de Santa Elena son útiles al proporcionar claridad en relación con los requisitos de admisión, procesos de solicitud, plazos, y entre otros criterios, evitando inconvenientes que retrasen el proceso de admisión. Mediante los manuales se asegura que los procesos de admisión y nivelación en la UPSE funcionen de forma óptima, incluso cuando existan cambios en personal.

### **Calidad IES**

Según el Ministerio de Educación (2022) a través del portal oficial del Gobierno del Ecuador para la educación de calidad es primordial identificar el tipo de sociedad que desea, además de la equidad e igualdad de oportunidades, en donde los ciudadanos posean acceso al sistema educativo. Por tal razón, el sistema educativo a nivel nacional brinda oportunidades que contribuyen con el desarrollo profesional de la sociedad, garantizando que el aprendizaje sea necesario y adecuado para la culminación del proceso educativo.

Para UNESCO (2020) la calidad dentro de las instituciones de Educación Superior ha disminuido, y como consecuencia tienen las restricciones económicas, cambios en la prioridad y políticas en niveles básicos hasta los de mayor avance dentro de la educación. Por consiguiente, es fundamental establecer pautas de calidad dentro del proceso educativo.



Desde el punto de vista de Sánchez et al. (2018) las IES del Ecuador deben maximizar sus esfuerzos con la intención de garantizar la calidad de la educación, evidenciando ante la sociedad un fuerte compromiso, a la vez de responder las necesidades de la comunidad universitaria y sociedad en general, haciendo frente a las exigencias del mercado laboral. En general, a través de la vinculación con la sociedad, la investigación y la docencia se aporta en conocimientos científicos, sociales y culturales.

Empleando las palabras de Orozco et al. (2022) para asegurar la calidad en las instituciones de Educación Superior, los procesos deben asegurar la acreditación y su contrapartida. El servicio educativo debe mantener una mejora continua de la calidad, asegurando que las universidades, escuelas politécnicas e institutos superiores tecnológicos cumplan con sus actividades con transparencia y justicia. El seguimiento de las instituciones y evaluación de su cumplimiento aportará con el alcance de la misión y objetivos estratégicos, alcanzando la calidad en el sistema de educación superior.

La Universidad Estatal Península de Santa Elena debe asegurar la existencia de altos niveles de calidad, dado que la búsqueda de mejora en la educación permite que los estudiantes posean mayor preparación, incrementando su nivel de reputación a nivel nacional e internacional. La IES en la UPSE también se centra en los valores éticos y cívicos de los universitarios, asegurando su compromiso con la sociedad.

### **Simbología utilizada en la diagramación de procesos**

En relación con lo que menciona el autor Valdés (2018) los diagramas de procesos se componen de símbolos que son vitales para cada acción, cumpliendo con un rol en específico. En el caso del Círculo elongado se utiliza para dar a conocer el inicio y fin de un proceso, mientras tanto, el rombo es para llevar a cabo una decisión, el rectángulo es esencial para detallar las actividades del proceso y finalmente las flechas permiten conectar a los símbolos.






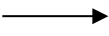

Citando a Magni (2023) los distintos símbolos para los diagramas de flujo se ajustan de acuerdo con cada acción o tarea. Entre los símbolos básicos se encuentra:

- a) Símbolo de terminal: Indica el inicio y fin
- b) Línea de flujo: Dirección y orden del flujo
- c) Símbolo de proceso: Se designan acciones
- d) Diamante de Decisión: Indica la toma de una decisión

El autor Falquez & Paredes (2012) afirma los elementos del diagrama de proceso

**Tabla 1.**

***Elementos del diagrama de procesos.***

	Inicio y fin de un procedimiento
	Actividad
	Actividad de control
	Actividad de decisión
	Une la actividad con parte del diagrama
	Indicador de continuidad
	Documento

*Nota:* Información obtenida de la tesis “Diseño de los manuales de procedimientos para las áreas de Compras y Ventas de mercadería de la Distribuidora AJ”.

La simbología en los mapas de proceso para el departamento de Admisión y Nivelación de la UPSE ayuda a representar visualmente las tareas, facilitando la comunicación y entendimiento por parte del personal involucrado. Se simplifica los procesos complejos promoviendo uniformidad y se identifican las áreas en que se presentan inconvenientes.

**Proceso para elaborar un manual de procesos y procedimientos.**

Desde la posición de Región Administrativa y de Planeación Especial (2015) el manual de procesos y procedimientos de la RAPE indican que es una herramienta gerencial que permitirá que las actividades y tareas se desarrollen y se cumplan de manera eficaz y eficiente la misión y visión de la organización, con la finalidad de acelerar su desarrollo y aumentar la calidad del servicio que ofrece. Tiene como objetivo demostrar cuales son los procesos de la RAPE- Región Central, la integración y conformación que interactúan entre sí para fortalecer el sistema de gestión de calidad. Se demostró que con los procesos definidos se identificaron actividades que se estructuraron a los procedimientos y así se estandarizó el actuar de la entidad para el cumplimiento de la misión institucional.

El autor sostiene EDOMEX (2018) que la diagramación posee como finalidad indicar la secuencia de las operaciones y tareas, sin embargo, existen diversos componentes

adicionales que conforman al manual de procedimientos, entre ellos se encuentra la presentación, objetivo general, identificación de procesos, relación de procesos con procedimientos, descripción, simbología, registro de ediciones, distribución y por último validación.

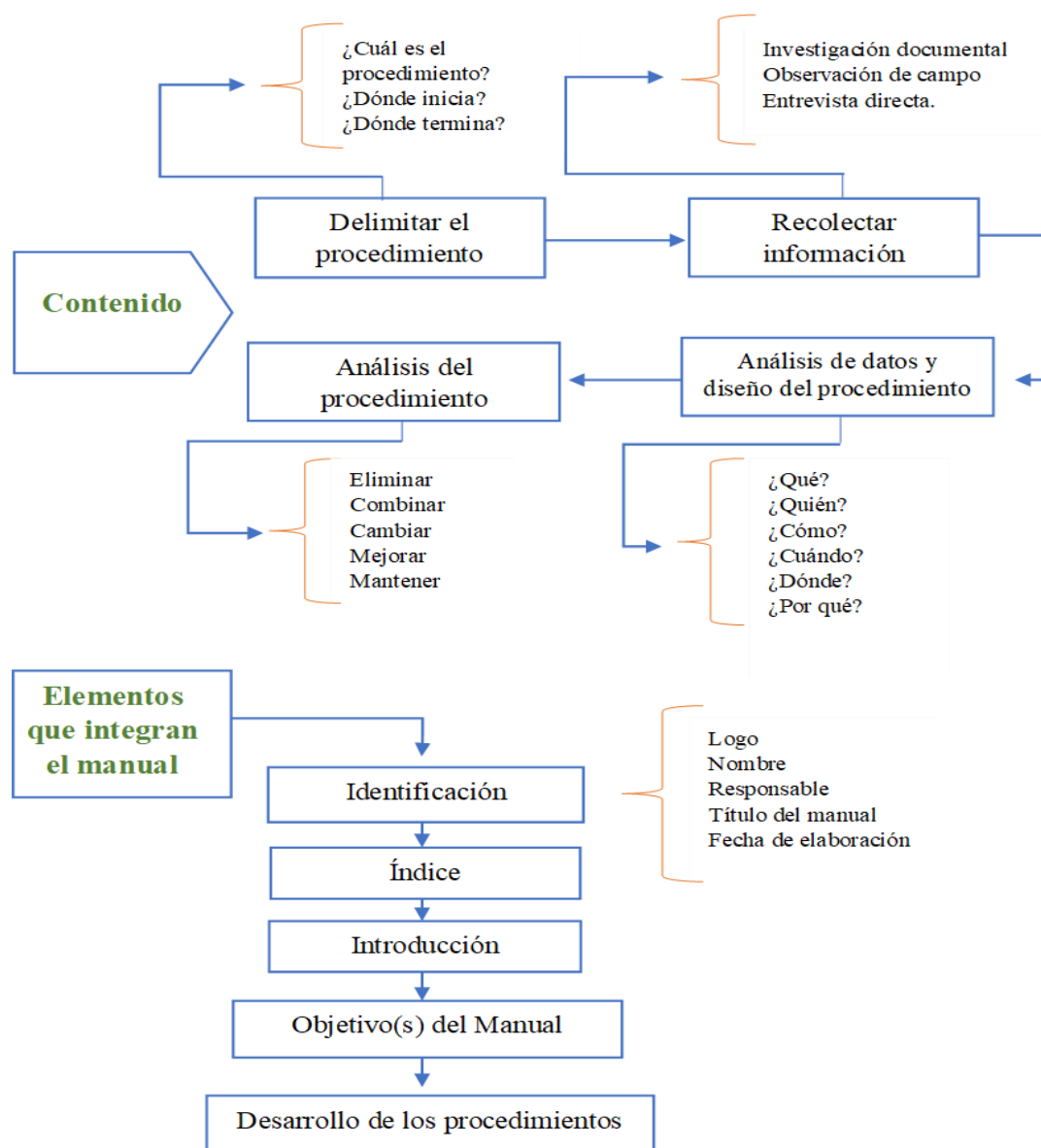
El departamento de Admisión y Nivelación de la UPSE se encuentra sujeta a regulaciones y normativas, por tal razón, sus procesos se deben cumplir de forma específica con lo que se encuentra estipulado, evitando las sanciones por parte del eje regulador. Del mismo modo, la cultura organización influye en la gestión de los procesos, ya que al existir mayores niveles de flexibilidad el proceso puede presentar ambigüedades, pero si la organización estandariza los procesos, se asegura la calidad dentro de cada actividad.

La Secretaría de Relaciones Exteriores (2004) da a conocer dentro de la Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos brindados por la Dirección general de programación organización y Presupuesto, que el manual de proceso dependerá de la naturaleza de la organización, de sus objetas y de la complejidad del proceso, dado que en las organizaciones grandes los manuales llegan a presentar mayores detalles, mientras que en organizaciones pequeñas estos procesos son más simples.

A continuación, se detalla las pautas para crear un instrumento técnico-administrativo que cuente con contenido y presentación que optimice las actividades de la organización.

**Figura 2.**

*Guía para la elaboración de un manual.*



*Nota:* Elaboración propia basada en la información de la S.R.E

## Marco Institucional

### *Origen de la Universidad Península de Santa Elena*

De acuerdo con el portal oficial de la Universidad Estatal Península de Santa Elena (2018), se precisa que en la década de los 80 en la península de Santa Elena se establecen colegios estatales y particulares, siendo así que se fortalece la necesidad de contar con un centro de Educación Superior para que los bachilleres continúen los estudios.

En el portal de la Universidad Estatal Península de Santa Elena (2018) se da a conocer que a partir del año 1984 las Municipalidades de Salinas y Santa Elena consiguieron una Extensión de la Universidad de Guayaquil, desarrollándose en áreas de Ingeniería Industrial con el Programa de Tecnología Industrial; Filosofía y Letras, Ingeniería Comercial e Idiomas. En 1992 se constituye el COMITÉ DE GESTIÓN PROUNIVERSIDAD EN LA PENÍNSULA DE SANTA ELENA, en septiembre de 1995 se presenta el Proyecto UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO EN LA PENÍNSULA DE SANTA ELENA al Congreso Nacional y se aprueba el 9 de junio de 1996.

Se evidencia la evolución que ha presentado la Universidad Estatal Península de Santa Elena hasta la actualidad, con la finalidad de brindar a la comunidad universitaria una gestión eficiente que contribuya con el desarrollo de sus habilidades y conocimientos. El compromiso de las Municipalidades es un acto destacable que demuestra el compromiso de la comunidad para impulsar la educación dentro de la región.

### ***Misión***

En el Plan Estratégico de Desarrollo Institucional (PEDI 2022-2026) de la Universidad Estatal Península de Santa Elena (2022) se precisa que la misión que posee la institución consiste en “Formar profesionales que aporten al desarrollo sostenible, contribuye a la solución de los problemas de la comunidad y promueve la cultura”.

La misión que posee la UPSE, es el relejo del actuar que posee en relación con la sociedad, en donde sus profesionales, investigadores y personal académico son el eje conductor que aportan con el avance científico y tecnológico, contribuyendo al desarrollo sostenible e innovando en los procesos de enseñanza y aprendizaje, fomentando y promoviendo la formación líder que impulsen la paz y desarrollo de la nación.

### ***Visión***

Así mismo, el Plan Estratégico de Desarrollo Institucional (PEDI 2022-2026) de la (Universidad Estatal Península de Santa Elena, 2022) se detalla que su visión consiste en “Ser reconocida por su calidad académica, impacto de sus investigaciones y su aporte al desarrollo de la sociedad”.

La visión de la UPSE proporciona una dirección estratégica en relación con el rumbo que la institución desea seguir, motivando a la comunidad universitaria en adquirir una imagen convincente que inspire a la sociedad. De igual forma, la visión es el punto de referencia para

la toma de decisiones que impulsen su reconocimiento a nivel nacional, mejorando su nivel de competitividad al destacar sus fortalezas en cada una de las áreas de enfoque.

### *Valores*

En relación con el Plan Estratégico de Desarrollo Institucional (PEDI 2022-2026) de la (Universidad Estatal Península de Santa Elena, 2022), se revela los valores de la institución:

- a. **Transparencia:** Se propiciará la efectividad en la gestión universitaria contribuyendo a la mejora continua y a la modernización de la institución (pág. 118).
- b. **Participación activa:** La UPSE fomentará y precautelará la participación activa y responsable de cada uno de los actores que forma parte de la comunidad universitaria, a fin de crear un ambiente de compromiso y respeto en las decisiones que tomen las autoridades (pág. 118).
- c. **Equidad y justicia:** La UPSE debe garantizar a la comunidad universitaria en cada una de sus acciones y procesos la libertad e igualdad de oportunidades y equidad de derechos, sin discriminación de género, credo, sexo, etnia, cultura, orientación política, condición socioeconómica o discapacidad (pág. 118).
- d. **Excelencia:** Cada una de las acciones o procesos de la comunidad universitaria debe estar encaminada a la búsqueda constante y sistemática de la excelencia, la perfección y la elevación en la producción y transmisión del pensamiento y conocimiento mediante la autocrítica, la crítica externa y el mejoramiento permanente (pág. 119).
- e. **Responsabilidad social:** La universidad debe responder ante la sociedad sobre lo que genera como producto, desde este punto de vista, la UPSE estará en armonía con las necesidades de la sociedad y con las condiciones de su progreso, sin restringir su libertad de acción como entidad fuente de transformación científica, tecnológica, intelectual y social (pág. 119).
- f. **Responsabilidad Académica:** La UPSE propiciará la interacción académica con las instituciones de educación media de la provincia, que son los que forman a los aspirantes a ingresar a las diferentes carreras que se ofertan (pág. 119).
- g. **Libertad académica:** La libertad académica es uno de los núcleos centrales de la tarea universitaria. Consiste en la libertad de enseñanza, estudio e investigación que lleva a la busca desinteresada de la verdad y del conocimiento (pág. 119).

- h. Liderazgo académico y tecnológico: Los miembros de la UPSE deben desarrollar un liderazgo basado en la ética tanto al interior como al exterior de la entidad. En la Universidad se utiliza infraestructura física, equipamiento, mobiliario, software y hardware de última generación para el soporte tecnológico de la actividad académica y administrativa (pág. 119).

Los valores que ha adoptado la UPSE, son esenciales para que la comunidad universitaria se desarrolle en una cultura de respeto y diversidad, impulsando el liderazgo y contribuyendo de forma efectiva en el bienestar de la sociedad. La Universidad Estatal Península de Santa Elena, adhiere sus valores con la intención de mejorar su reputación y convertirse en un modelo atractivo para estudiantes y docentes, mejorando su posición en el ámbito académico, alentando a la comunidad para participar en programas que contribuyan con su desarrollo.

### ***Fines y objetivos estratégicos***

Los fines que posee la Universidad Estatal Península de Santa Elena (2022), se declaran en el Plan Estratégico de Desarrollo Institucional (PEDI 2022-2026):

- a) Proponer soluciones desde la ciencia a problemas de la comunidad, del país y de la región latinoamericana (pág. 120);
- b) Propiciar el diálogo intercultural entre los pueblos originarios y nacionalidades del Ecuador, y de éstas con la cultura universal (pág. 120);
- c) Propiciar la difusión y el fortalecimiento de los valores éticos, estéticos, morales y humanísticos que identifican la sociedad ecuatoriana (pág. 120);
- d) Propiciar la formación de alta calidad ética, humanística, profesional, técnica y científica de sus estudiantes, profesores/as e investigadores/ as, comprometidos con las necesidades locales y del país para contribuir al logro de una sociedad más justa, equitativa y altruista, en colaboración con los organismos del Estado y la sociedad; y (pág. 120),
- e) Los demás fines de la educación superior que por su naturaleza legal y científica contribuyan a la aplicación del conocimiento en beneficio de la sociedad y sus estamentos (pág. 120).

Los fines y objetivos estratégicos de la UPSE, reflejan a la comunidad universitaria su visión de compromiso con la educación, la investigación, la ética, pero sobre todo por su

servicio con la sociedad, evidenciando como su flexibilidad para adaptarse a nuevos fines es aquella actitud para afrontar las necesidades y desafíos que presenta actualmente la sociedad. Del mismo modo, los ciudadanos se preparan para contribuir con una sociedad más justa y equitativa.

### ***Objetivo del departamento de Nivelación y Admisión***

El portal de la Universidad Estatal Península de Santa Elena detalla que el departamento de Admisión y Nivelación (2023) posee como objetivo “Establecer normas que regulen el proceso obligatorio que las y los aspirantes deben cumplir para el ingreso a la UPSE, con la finalidad de realizar estudios de tercer nivel”.

La importancia que cumple el departamento de Admisión y Nivelación de la UPSE, consiste en realizar un proceso de admisión riguroso y a la vez transparente, garantizando la oportunidad justa a cada uno de los estudiantes, permitiendo que sean capaces de demostrar sus habilidades y conocimientos para dar continuidad a sus estudios de tercer nivel. Es así, por lo que contar con un proceso bien estructurado contribuye en mantener los altos estándares académicos, asegurando un pilar fundamental para una educación de calidad.

### **Marco legal**

El **Art. 26** de la Constitución de la República del Ecuador, establece: “La educación es un derecho de las personas 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 inversión estatal, garantía de la 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”;

el **Art. 351** de la Constitución de la República del Ecuador, establece: “El sistema de educación superior estará articulado al Sistema Nacional de Educación y al Plan Nacional de Desarrollo; la ley establecerá los mecanismos de coordinación del sistema de educación superior con la Función Ejecutiva

el **Art. 355** de la Constitución de la República del Ecuador, establece: “El Estado reconocerá a las universidades y escuelas politécnicas autonomía académica, administrativa, financiera y orgánica, acorde con los objetivos del régimen de desarrollo y los principios



establecidos en la Constitución. Se reconoce a las universidades y escuelas politécnicas el derecho a la autonomía, ejercida y comprendida de manera solidaria y responsable

En el **reglamento de Admisión y Nivelación de la UPSE** nueva reforma 2023 encontramos lo siguiente.

**El artículo 4.- Proceso de Admisión.** - Es el conjunto de etapas y procedimientos ejecutados por las y los ciudadanos, las universidades y escuelas politécnicas públicas y la secretaria de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación para el acceso a la educación superior, respectivamente.

El proceso de admisión comprende las siguientes etapas:

- a) Registro Nacional.
- b) Determinación de oferta académica disponible
- c) Inscripción
- d) Evaluación de competencias y capacidades y/u otros parámetros de evaluación
- e) Asignación de cupos
- f) Aceptación de cupos

**Artículo 5.- Proceso ejecutado por la UPSE.** - Es el conjunto e etapas y procesos diseñados, planificados e implantados por la UPSE en cada procesos de admisión para la determinación de la oferta académica disponible, inscripción, evaluación y asignación de cupos en función de esta oferta.

Las etapas de registro nacional y aceptación de cupo dentro de los procesos ejecutaos por la UPSE serán realizadas por el órgano rector de la política pública de educación superior.

**Artículo 13.- Registro Nacional para el proceso de admisión.** - Inicia con la convocatoria correspondiente y comprenderá el conjunto de pasos para que los aspirantes cumplan para rendir y participar del proceso de admisión a la educación superior del Ecuador.

**Artículo 15.- Inscripción para el proceso de admisión ejecutado por la UPSE.** - Se realizará la inscripción en la UPSE de acuerdo con los lineamientos establecidos.

**Artículo 20.- Sobre el diseño, elaboración y aplicación del instrumento de evaluación para el ingreso a la Educación Superior.** - (...) La Unidad de Nivelación y Admisión de la UPSE coordinara y gestionara el diseño, elaboración y aplicación de la evaluación para el ingreso.

**Artículo 23.- Postulación.** - Los aspirantes escogen la opción de carrera como: modalidad, jornada y sede de acuerdo a los cupos disponibles en la UPSE.

La UPSE inscribirá a las y los aspirantes que hayan realizado el registro nacional en la plataforma informática del Sistema Nacional de Nivelación y Admisión.

**Artículo 32.- Asignación de cupo.** - realizado por la UPSE de acuerdo a los siguientes parámetros:

- a) Puntaje final de postulación consternado antecedentes académicos (...)
- b) Cupos disponibles por carrera
- c) Libre elección de carrera

**Artículo 41.- Aceptación de cupo.** - La aceptación es el acto consciente, libre y voluntario que realizara el postulante para hacer efectivo el cupo seleccionado (...).

**Artículo 43.- Matriculación.** - Se realizará mediante el registro de las asignaturas en niveles de carrera. (...)

**Artículo 59.- Resultados del proceso.** - Una vez concluidas las etapas la UPSE enviara a la SENECYT la información que permita verificar la implementación del proceso y todas sus etapas y la normativa interna que aplico para dicho proceso. No deberá pasar los 30 días posteriores a la finalización del proceso de admisión.

### **La Ley Orgánica de Educación Superior LOES (2020)**

Art.81.- Sistema de Nivelación y Admisión. – El ingreso a las instituciones de educación superior públicas estará regulada a través de Nivelación y Admisión, al que se someterán todos los y las estudiantes aspirantes (...)

El componente de nivelación del sistema se someterá a evaluaciones quinquenales con el objeto de determinar su pertinencia y/o necesidad de continuidad, en función de los logros obtenidos en el mejoramiento de la calidad de la educación bachiller o su equivalente.

## Capítulo II

### Metodología

Dentro de este capítulo se detalla tanto diseño, métodos, técnicas para la recolección de datos y cuáles son las características de los instrumentos usados y el análisis de la información que servirán para la actualización del Manual de Procesos y Procedimientos para el departamento de Nivelación y Admisión de la UPSE.

#### Tipo de investigación

El presente estudio posee el tipo de **investigación documental – descriptivo**, donde se recolecto datos referentes al proceso de admisión que lleva a cabo el departamento de Nivelación y Admisión, mediante la **investigación documental** que sirve para explorar y utilizar fuentes escritas, registros, normativas, entre otros documentos relevantes que nos ayuden a formular de manera adecuada un manual claro, detallado, proporcionando una base estructurada, consistente, accesible que respalde la eficiencia, la coherencia y la adaptabilidad en los procesos, además del análisis de los siguientes aspectos.

**Marco Jurídico.** Se deben identificar cambios en las leyes aplicables y categorizar la fecha de vigencia. Es importante que la investigación documental capture estos aspectos del marco legal para garantizar que el manual de proceso cumpla con las leyes y regulaciones aplicables y se lleve a cabo de manera legal y ética de acuerdo con la ley y las aprobaciones.

**Objetivo Institucional.** Los objetivos son una guía clara para la investigación documental y garantizan que la recopilación y actualización de la información se realice para fines específicos y que los resultados sean consistentes con las metas y valores fundamentales del departamento. También con esto se puede medir el éxito de sus actualizaciones manuales en comparación con estos objetivos específicos.

**Antecedentes.** La información previa es una base sólida para la investigación documental, ya que es esencial para comprender la historia, el contexto y la evolución de los procedimientos existentes, ayudando a identificar áreas clave de enfoque y comprender cómo las tendencias actuales han evolucionado con el tiempo.

Con la información obtenida se da paso a la **investigación descriptiva** para el análisis correspondiente que tiene como finalidad diseñar el manual de procesos y procedimientos para la optimización de la estructura de los procesos dentro del departamento de Nivelación y Admisión para contribuir con el desarrollo organizacional de la Universidad Península de Santa

Elena, por eso, se realizó un diagnóstico previo a la situación actual del departamento. Los hallazgos se presentaron de acuerdo a como están realizando el proceso de admisión en base a las directrices emitidas por la Senescyt, que facilitaron el entendimiento del problema.

### **Método de Investigación**

Para la investigación realizada se utilizó el **método analítico**, en el cual se identificaron los procesos, procedimientos, actividades y requisitos claves involucrados en el departamento de Nivelación y Admisión, así como los desafíos y los procesos de mejora identificadas. Una vez que se ha realizado el análisis detallado, se procede al **método sintético** en el cual se combinó información analizada para diseñar un manual de procesos y procedimientos con coherencia práctica, sintetizando los procedimientos, pasos y requisitos clave en una secuencia lógica y comprensible, teniendo en cuenta las mejores prácticas y las necesidades específicas del departamento de nivelación y admisión. Logrando un enfoque claro y sistemático que permita al personal seguir el manual y realizar las tareas de manera efectiva y eficiente.

### **Niveles de la investigación**

Mediante el **nivel observacional**, se identifica y se registra sin intervención las causas y consecuencias del problema, procediendo al **nivel descriptivo** donde se describe cual es la realidad del estudio para así, dar soluciones mediante el manual.

### **Diseño de Investigación**

La investigación realizada se asentó en el diseño **retrospectivo** porque se basa en información anterior procedente del macroproceso y otros manuales enfocados al departamento de docencia como es Nivelación y Admisión y **transversal**, porque se mide una sola vez, donde las entrevistas fueron dirigidas a sujetos representativos para el estudio.

### **Enfoque de la Investigación**

Para la actualización del manual de procesos y procedimientos, se utilizó un **enfoque cualitativo** para diagnosticar el proceso actual que lleva el departamento de Nivelación y Admisión tomando en cuenta las directrices que emite la Senescyt, la autonomía de las IES que tienen relación con la problemática, por lo cual se realizó entrevistas al director y los analistas del departamento.

## **Población**

Se llevó a cabo una investigación interna como parte del trabajo para poder realizar la actualización del manual de procesos del departamento de Nivelación y Admisión, con el objetivo de mejorar la eficiencia y eficacia del trabajo dentro del departamento, asegurando el cumplimiento de la normativa académica otorgando una experiencia positiva para los candidatos.

En este contexto, se llevó a cabo una investigación interna para revisar y evaluar los procedimientos actuales. Los principales objetivos son identificar optimizar los flujos de trabajo y garantizar que el manual de procesos refleje las mejores prácticas actuales y cumpla con los estándares de calidad de la formación.

A medida que avanzaba nuestra investigación interna, descubrimos que había una pequeña población involucrada en este proceso de renovación de manual. La participación limitada del público en general se debe a la intensidad y especificidad del proyecto, que se centra en un grupo de expertos que desempeñaron un papel importante en la evaluación y mejora de los métodos existentes.

La investigación interna fue diseñada mediante entrevistas, de tal manera que permitiera la participación de aquellos directamente involucrados en la gestión diaria de los procesos efectuados, asegurando una comprensión de los desafíos y oportunidades específicos del departamento.

Este enfoque selectivo no solo facilitó la recopilación de datos importantes y significativos, sino que también permitió una comunicación estrecha y colaborativa entre los miembros del equipo de investigación y los expertos del departamento. Minimizar el número de personas involucradas en cualquier parte del proyecto es clave para lograr un proceso de innovación eficiente y enfocado, con resultados que respondan directamente a las necesidades identificadas durante la investigación interna.

## **Técnicas e instrumentos de investigación**

Se hizo uso de técnicas que favorecieron a la obtención de información para elaborar las entrevistas y recolectar datos que inciden para la actualización del manual.

**Entrevista.** Esta técnica sirvió para recoger información válida que ayudó a la actualización del manual, con 20 preguntas abiertas que detallaron las actividades, funciones y el proceso que se lleva dentro del disarmente para el ingreso a la universidad.

### **Validación de los instrumentos**

El instrumento de recolección que se diseñó para este trabajo investigativo fue revisado y corregido por parte un especialista que validó si estaba elaborado de acuerdo a los parámetros establecidos. Con la debida calificación del cumplimiento a los parámetros se certificó que el cuestionario de entrevista puede ser empleado

### **Medios**

**Bizagi Studio** es una plataforma que diseña diagramas, flujos y mapeos de los procesos de una entidad dando como resultados una presentación clara, sencilla y automatizada de los procesos

### **Selección de los formatos para el diseño del manual**

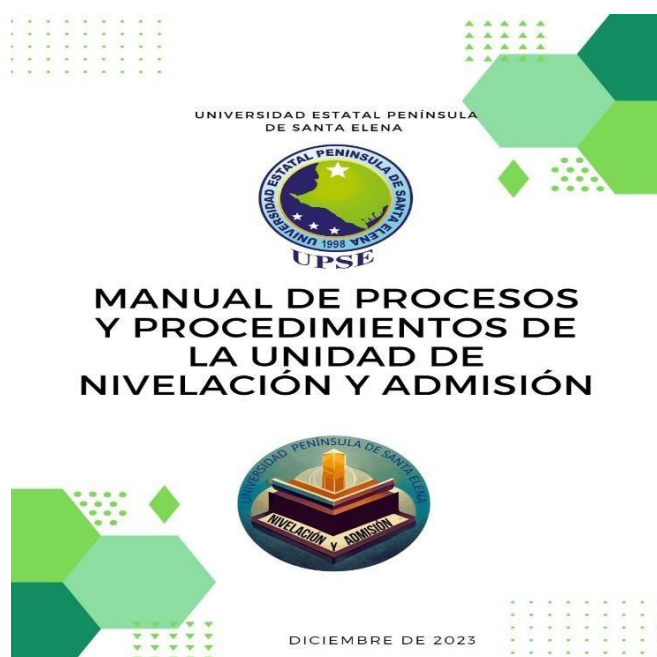
Con la información recolectada, se elabora el formato con el que se va a documentar el proceso de Admisión bajo los lineamientos de la Senescyt y reglamento del departamento de Nivelación y Admisión. (figura 4)

El manual de procesos y procedimientos contiene filosofía organizacional, detalle de cada procedimiento con su respectivo nombre, definición, objetivos, alcance, descripción, funciones de los actores involucrado y su representación gráfica.

Para una correcta documentación de los procesos se apoyó con una planeación estratégica, el diagnóstico inicial, mapa de procesos, fichas de caracterización y diagrama de flujo.

**Figura 3.**

*Portada del manual de Procesos y Procedimientos para el departamento de Nivelación y Admisión.*

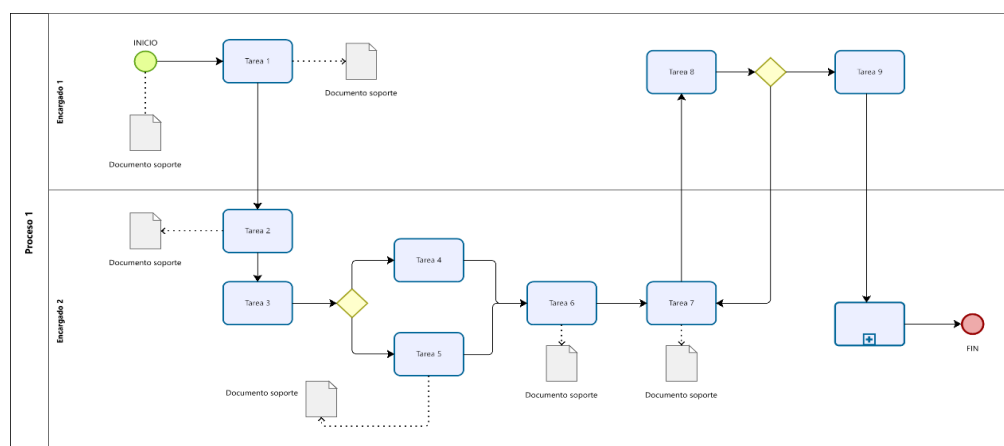


### **Diagrama de flujo de proceso**

Castillo J. y Carreño D. mencionan que es la demostración gráfica en secuencia de un proceso que facilita la comprensión, comunicación y conexión de los procesos dentro de una organización. Los diagramas deben ir acompañados de fichas de caracterización.

**Figura 4.**

*Formato del Flujograma en macroproceso.*



Powered by  
Bizagi Modeler

*Nota:* Elaborado en la plataforma Bizagi Studio

Se diseñó un flujograma lineal para describir cada procedimiento del proceso de Admisión. (figura 5), dejando el flujograma realizado en Bizagi para englobar los procesos de Admisión.

**Figura 5.**

*Flujograma para cada procedimiento.*

1. Planificación Temporal	4 Días	4 Días	5 Días	4 Días
2. Doc. De origen externo	Lineamientos SENESCYT – revisar proceso anterior			
3. Línea de proceso				
4. Responsable:	UNA TIC FACSISTEL	UNA DEP. COMUNICACIÓN	UNA BIENEST. UNIVERSITARIO	UNA TIC DEP. COMUNICACIÓN
5. Entradas/Salidas	Lista de aspirante inscritos – N° Laboratorios disponibles – N° de preguntas	Distribución de horarios de toma de examen		Notas de Evaluación de competencias generales
6. Punto crítico				
7. Procedimiento Documentado	Reglamento reformado de la unidad de Nivelación y Admisión SENESCYT-2022-043		Manual del uso de plataforma para el examen	
8. Registro	Base de datos de Registro UPSE	Oficio hacia Comunicación	Número de evaluados	Notas de examen de admisión
9. Comentarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se realiza la distribución desde el SGA, primero ingresando los laboratorios disponibles y horarios</li> <li>- El SGA realiza la distribución automáticamente.</li> <li>- El usuario puede revisar su horario desde el SGA.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- La aplicación se realiza en dos grupos:           <ul style="list-style-type: none"> <li>a.- Presenciales que se tome el examen en los laboratorios de FACSISTEL en diferentes horarios.</li> <li>b.- Virtuales que realizan el mismo desde sus hogares.</li> </ul> </li> </ul>	
10. Indicadores	Porcentaje de aspirantes que rindieron el examen			
11. Objetivos	Valores indicadores actual			
12. Propuesta de mejora				
13. Leyenda	RCS-SO: Reglamento Reformado de la Unidad de Nivelación y Admisión. UNA: Unidad de Nivelación y Admisión. TIC: Tecnologías de Información y Comunicación de UPSE.		UPSE: Unidad Estatal Península de Santa Elena	

### ***Fichas de caracterización de los procesos***

En este formato se describe e identifica los componentes del proceso tanto como el objetivo, el responsable, las actividades, el tiempo de realización sirviendo de apoyo al diagrama de flujo. Además, de facilitar el análisis de la gestión realizada.



El presente formato se adaptó a elementos esenciales del proceso.

**Figura 6.**


*Ficha de caracterización.*

PROCESO:		Versión: _		
		Fecha:		
DEPARTAMENTO:				
OBJETIVO DEL PROCESO:				
ALCANCE:				
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTACIÓN	TIEMPO
1				
2				
3				
4				
5				

Para establecer las funciones del equipo técnico del departamento de Nivelación Y Admisión se realiza un manual de funciones donde se elaboró el siguiente formato.

**Figura 7.**

*Formato para el Manual de funciones.*

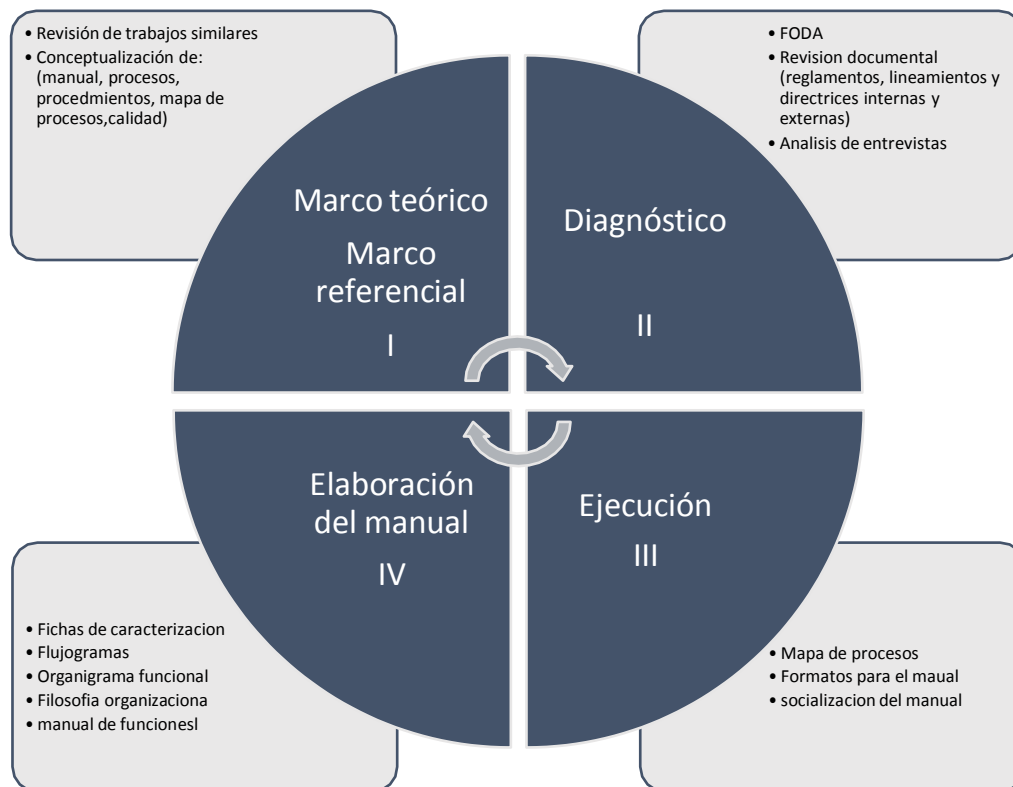
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE NIVELACIÓN Y ADMISIÓN	MPP-UNA-01
		Versión: 1.1
		Página: 2 de 21

MANUAL DE FUNCIONES	Versión: 1.1
	Fecha: Diciembre
	Página: 1 de 1
NIVEL:	
DENAMINACIÓN:	
NÚMERO DE CARGOS:	
DEPENDENCIA:	
JEFE INMEDIATO:	
PROPOSITO PRINCIPAL	
FUNCIONES	

Tras los métodos de investigación teóricos y empíricos se plantearon 4 etapas que podemos visualizar en la siguiente figura.

**Figura 8.**

*Fases de la Metodología.*



### **Revisión y socialización de los procesos con el Departamento**

Ya concluida la documentación de los procedimientos y revisada con el personal del departamento, con los ajustes necesarios. Se socializó los resultados del proceso diseñado en base a las directrices de la Senescyt, funciones y participación de cada actor involucrado dentro y fuera del departamento.

## **Capítulo III**

### **Resultados y Discusión**

#### **Análisis de Datos**

**Análisis de Entrevistas** la información adquirida se obtuvo al emplear los instrumentos de entrevista que se realizó de manera presencial al equipo técnico del departamento de Nivelación y Admisión siendo los principales autores del proceso de admisión.

**Indicador:** Direccionamiento estratégico

#### **¿Se ha definido la misión y visión del departamento?**

Los entrevistados han mencionado que cuentan con una misión y un objetivo que viene desde la creación del departamento, pero la visión no está establecida. El departamento trabaja bajo metas e indicadores que deben cumplir a nivel institucional, por ende, la filosofía organizacional no está establecida y tampoco ha sido requerida por los entes de control y evaluación.

#### **¿La máxima autoridad asume la responsabilidad junto con las servidoras, sobre la importancia del control interno y su incidencia sobre las actividades y resultados?**

Todo el personal del departamento tiene dicha responsabilidad debido a que todo el proceso lleva a una revisión por parte de Senescyt. Ya que solicitan matrices e información, por lo cual envían por correo la evidencia de los procesos que van realizando como: fechas, cuántos cupos asignaron, cómo lo hicieron, si se atendió a la gente con discapacidad, todo sobre los exámenes, cantidad de preguntas y tiempo del examen.

**Indicador:** Proporción de manuales por tipo

#### **¿Posee el departamento un Manual de descripción, valoración y clasificación de puestos?**

Cuentan con un manual de funciones que lo tiene el departamento de Talento Humano de la Universidad, aunque habían enviado una propuesta de las funciones que corresponden al personal actual, donde mencionaban que debería de constar con: dos analistas, una analista de sistemas y una analista administrativa pero el equipo de Talento Humano hizo la reestructuración, como ellos consideraron conveniente dando puestos de asistente administrativo y de asistente analista informática. Lo cual no se encuentra visible en la página web por motivos administrativos internos de la Universidad.

**¿Se definió las políticas y directrices del proceso de admisión en un manual o reglamento?**

Tienen un reglamento actualizado, de junio del presente año que está basado en los lineamientos nacionales de la Senescyt. E indicaron que carecen de un manual que detalle el proceso de admisión.

**Indicador:** Eficiencia del Documento de Procesos

**¿Han determinado sistemas que faciliten la creación, uso, compartición de datos e información y se garantice su disponibilidad, integridad, exactitud y seguridad?**

Los entrevistados supieron mencionar que antes se llevaba la información solo por Excel y se contaba con un sistema de matrícula que era el único proceso que llevaban a cabo, sin embargo con los cambios que se dieron con la SENESCYT y con las competencias que se dieron a todas las universidades, hubo que crear sistemas para registro, plataformas para tomar exámenes, sistemas para hacer los cómputos de esos exámenes, al igual, que la elaboración de módulos para la postulación y la aceptación de cupos e internamente se estableció todo el algoritmo con el procedimiento para hacer la asignación de cupos. Es decir, en este año 2023 se dieron cambios a nivel tecnológico dentro del departamento.

**¿Se han establecido evaluaciones periódicas de la gestión y el control interno con el fin de identificar las fortalezas y debilidades?**

De manera interna mencionaron los entrevistados que no lo han realizado debido a que los procesos son nuevos, y no se les ha realizado ninguna auditoria acerca del control interno por parte de las autoridades correspondientes.

**¿Existe documentos que respalden los procesos realizados?**

Aparte de las matrices, correos y evidencias al finalizar cada periodo y en este caso mencionaron el periodo 2023-1 que es el que se ha llevado a cabo con este nuevo proceso donde realizaron un informe de todo el proceso involucrado para la admisión.

**Indicador:** Cobertura de Procesos en Mapas

**¿Realizan mapas que cubren los procesos internos?**

Por cada periodo realizan un mapa de flujo de cómo se realizará el proceso interno con las fechas establecidas las mismas que son utilizadas para la difusión de la oferta en las instituciones educativas que son convocados para las conocidas "Ferias de ofertas académica"

**Indicador:** Cumplimiento de Jerarquía en Documentación

### **¿Cómo aseguran la documentación para el cumplimiento de los requisitos dentro del proceso de Admisión?**

Mantiene la gestión documental por archivos cada matriz, cada informe u otro documento base se guarda y clasifica por carpetas y fechas, esta responsabilidad la tiene la analista administrativa del departamento la cual mantiene el control de toda la documentación en digital y física por folders, además, realizan una comprobación manual de los documentos subidos por los aspirantes en la matrícula.

### **¿Qué desafíos han presentado en la jerarquía documental?**

Las aprobaciones y cronogramas llegan a ser uno de los desafíos que presentan debido a que ya realizan la difusión de la planificación establecida, después se da la aprobación y en caso de ser no favorable el proceso inicia de cero, también mencionaron los cronogramas debido a que en la planificación ya tienen establecidas las fechas para el proceso pero Senescyt toma la decisión de cambiar la fecha, y deben mover toda su planificación, además de ajustar el cronograma académico de semestre con el de nivelación.

**Indicador:** Cumplimiento de procedimientos críticos

### **¿Qué iniciativas de capacitación existen para asegurar que los empleados estén familiarizados con los procedimientos críticos?**

El director departamental es el único que recibe capacitaciones de formación brindados por la Universidad en cualquier cuestión que lo compete, en cambio, las dos funcionarias debido a su modalidad de contrato no aplican para capacitaciones, lo único que reciben son talleres por parte de la Senescyt acerca de los lineamientos que emiten. Y a nivel interno el presupuesto es mínimo que no da para realizar algún tipo de formación para las funcionarias que han recalcado que es necesario para aumentar la eficiencia en el aspecto tecnológico y comunicación.

### **¿En caso de desviaciones de los procedimientos críticos, ¿qué protocolos existen para la respuesta a incidentes?**

Carecen de protocolos definidos debido a que todo es nuevo en este periodo, pero si es necesario cambios han dado pronta respuesta al tomar correctivos y hacer las modificaciones para su funcionalidad.

**Indicador:** Tiempo promedio de ejecución de procedimientos

### **¿La planificación de los procedimientos para la admisión se realizan en base a indicadores y el tiempo para su realización?**

Los entrevistados indicaron que cada procedimiento tiene un tiempo máximo de realización, la planificación previa se realiza en base a el tiempo estimado, y si deben cumplir

con indicadores de resultados que van cambiando en cada período, estos indicadores provienen de los lineamientos de Senescyt y de la Universidad.

**Indicador:** Cumplimiento de estándares de Calidad

**¿Los servidores han establecido los controles pertinentes con el fin de que garanticen la calidad de la información y de la comunicación?**

Debido a la formación y habilidades del director departamental han logrado adaptar sistemas digitales para el proceso de admisión, conjuntamente trabajan con la Dirección de TIC's manteniendo un control desde la elaboración hasta la ejecución del sistema a usar.

**¿El sistema adoptado dentro del departamento cumple con estándares de desarrollo, de documentación y de calidad?**

Los estándares de desarrollo si cumplen, la documentación se encarga TIC'S pero interno no cuentan y en calidad no cuentan con ninguna norma ISO ni certificado, no obstante antes de sacarlo a producción hacen pruebas y evalúan su eficiencia y eficacia.

**¿Poseen sistemas o herramientas tecnológicas que se utilizan actualmente para facilitar los procesos?**

En el 2023 se dan la creación de todas las herramientas tecnológicas para sistematizar procesos y facilitar los procesos a los aspirantes Tales como plataformas para el rendimiento de exámenes, simuladores, plataformas para la postulación la asignación y aceptación de cupo.

**¿La máxima autoridad establece por escrito las funciones y responsabilidades de acuerdo a las competencias de los funcionarios?**

Los entrevistados concuerdan en que sus funciones dentro del departamento se encuentran documentados de igual manera se han enviado a Talento Humano para que reconsidere el cargo que deben constar las funcionarias,

## Resultados

Para cumplir los objetivos planteados en este estudio, se realizaron varias actividades para el levantamiento de información entre ellas una previa reunión donde se planteó que el departamento de Nivelación y Admisión no contaba con un manual, la primera premisa se procedió a realizar una entrevista no estructurada para identificar la situación actual del departamento y añadiendo la documentación de respaldo como: normativas, reglamentos, lineamientos, además de la revisión del Manual de Procesos de la Universidad Península de Santa Elena 2018 el cual menciona en macroprocesos las actividades del departamento en estudio, con el detalle de que la información del mencionado manual se encontraba desactualizada debido a los diferentes cambios en los procesos que se han dado en el transcurso del último año.

Con la primera entrevista no estructura se identificó las falencias del departamento, debido a que no contaba con una filosofía organizativa interna, mapa de procesos, Se hizo uso de la matriz de planificación anual del departamento para conocer y desglosar las actividades inmersas en cada procedimiento del proceso de Admisión. Con toda esta información se plantearon las bases para el diseño del manual ya con una visión global de la problemática y con los objetivos ya bien planteados.

Los resultados de las entrevistas realizadas dieron paso a la elaboración de una matriz FODA, (Tabla 2), que brinda información para diagnosticar la situación actual del manual de procesos y procedimientos del departamento de Nivelación y Admisión y generar estrategias que den solución a la problemática presentada. Mediante la identificación de los factores internos y externos que facilitan y desafían al proceso actual.

**Tabla 2. Matriz FODA del departamento de Nivelación y Admisión.**

<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>
Personal y correcto manejo de archivos que genera resultados en el departamento de Nivelación y Admisión.	Aprovechamiento de los recursos tecnológicos para una mayor exposición del departamento de Nivelación y Admisión
Uso efectivo de herramientas de evaluación acorde a los lineamientos establecidos.	Autonomía del departamento de Nivelación y Admisión ante la Senescyt.
Control y seguimiento de las actividades de nivelación de acuerdo con el cronograma establecido.	Creación de convenios con la IEM de los diferentes cantones de la provincia.
Diseño de la planificación para los procesos de Nivelación y Admisión.	Desarrollo de programas de nivelación personalizados
Elaboración de un logaritmo para el proceso de asignación de cupo.	Apoyo, control y seguimiento por parte de TIC's
<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
D1. Carencia de mecanismos efectivos para recopilar comentarios de los estudiantes,	Ausencia de la gestión documental genera la de pérdida de información, seguimiento de los procesos.
D2. Inadecuada segregación de funciones sin un manual de cargos a seguir.	Cambios en las políticas gubernamentales en relación con la educación superior
D3. Carencia de direccionamiento estratégico del departamento.	Reducción y rotación de personal, para la ejecución de actividades para realizar las gestiones dentro del departamento.
D4. Ausencia de la documentación de cargos y procesos de cada uno.	Dependencia económica para la ejecución de actividades del departamento de Nivelación y Admisión.
D5. Presupuesto limitado que no permite capacitar al personal interno.	Dependencia del cronograma de la Senescyt y del cronograma académico.



**Tabla 3.**

**Matriz CAME**

<b>ANÁLISIS EXTERNO</b>		
<b>ANÁLISIS EXTERNO</b>	<p>O1. Aprovechamiento de los recursos tecnológicos para una mayor exposición del departamento de Nivelación y Admisión</p> <p>O2. Autonomía del departamento de Nivelación y Admisión ante la Senescyt.</p> <p>O3. Creación de convenios con la IEM de los diferentes cantones de la provincia.</p> <p>O4. Desarrollo de programas de nivelación personalizados</p> <p>O5. Apoyo, control y seguimiento por parte de TIC's</p>	<p>A1. Ausencia de la gestión documental genera la de pérdida de información, seguimiento de los procesos.</p> <p>A2. Cambios en las políticas gubernamentales en relación con la educación superior</p> <p>A3. Reducción y rotación de personal, para la ejecución de actividades para realizar las gestiones dentro del departamento.</p> <p>A4. Dependencia económica para la ejecución de actividades del departamento de Nivelación y Admisión.</p> <p>A5. Dependencia del cronograma de la Senescyt y del cronograma académico.</p>
<b>Fortalezas</b>	<b>Estrategias Ofensiva CAME (Explorar)</b>	<b>Estrategias Defensiva CAME (Mantener)</b>
<p>F1. Personal y correcto manejo de archivos que genera resultados en el departamento de Nivelación y Admisión.</p> <p>F2. Uso efectivo de herramientas de evaluación acorde a los lineamientos establecidos.</p> <p>F3. Control y seguimiento de las actividades de nivelación de acuerdo con el cronograma establecido.</p> <p>F4. Diseño de la planificación para los procesos de Nivelación y Admisión.</p> <p>F5 Elaboración de un logaritmo para el proceso de asignación de cupo</p>	<p>O1F1 - Utilizar el personal capacitado y el manejo eficiente de archivos para implementar y aprovechar al máximo los recursos tecnológicos</p> <p>O2F3 - Utilizar el control y seguimiento efectivos para demostrar la autonomía del departamento, destacando la eficiencia y cumplimiento de los cronogramas establecidos ante la Senescyt.</p> <p>O3F4 - Utilizar la capacidad de diseño de planificación para establecer convenios efectivos con instituciones educativas de diferentes cantones.</p>	<p>A1F1 - Implementar sistemas de gestión documental para mejorar aún más la eficiencia en el manejo de archivos y reducir el riesgo de pérdida de información.</p> <p>A3F3 - Optimizar los procesos y la eficiencia operativa para compensar la posible reducción y rotación de personal, asegurando el cumplimiento de actividades.</p> <p>A4F4 - Diversificar fuentes de financiamiento, buscar oportunidades de inversión y optimizar la planificación financiera para reducir la dependencia económica</p>
	<b>Potencialidades</b>	<b>Riesgos</b>
<b>Debilidades</b>	<b>Estrategias de Reorientación CAME (Corregir)</b>	<b>Estrategias de Supervivencia CAME (Afrontar)</b>
<p>D1. Carencia de mecanismos efectivos para recopilar comentarios de los estudiantes,</p> <p>D2. Inadecuada segregación de funciones sin un manual de cargos a seguir.</p> <p>D3. Carencia de direccionamiento estratégico del departamento.</p> <p>D4. Ausencia de la documentación de cargos y procesos de cada uno.</p> <p>D5. Presupuesto limitado que no permite capacitar al personal interno.</p>	<p>O1D3 - Desarrollar un direccionamiento estratégico aprovechando las oportunidades tecnológicas.</p> <p>O2D4 - Iniciar la documentación detallada de cargos y procesos para respaldar la autonomía del departamento y cumplir con los requisitos de la Senescyt.</p> <p>O3D2 - Mejorar la segregación de funciones mediante la creación de convenios con instituciones educativas locales</p>	<p>A1D3 - Desarrollar un plan estratégico para abordar la carencia de gestión documental y mitigar el riesgo de pérdida de información.</p> <p>A3D4 - Documentar los cargos y procesos de manera efectiva para facilitar la adaptación y el entrenamiento rápido en caso de rotación de personal.</p> <p>A4D2 - Establecer una adecuada segregación de funciones y desarrollar un manual de cargos para optimizar la eficiencia operativa y reducir costos.</p>
	<b>Desafíos</b>	<b>Limitaciones</b>

Para el cumplimiento del segundo objetivo, con el conocimiento actual del departamento de Nivelación y Admisión se procedió a profundizar en la investigación para empezar con la elaboración de la filosofía organizacional del departamento, el diseño del manual con todos los procedimientos involucrados, donde el equipo técnico del departamento nos explicó cada actividad paso a paso, los actores involucrados internos y externos, la documentación implicada y el tiempo estimado para su realización. Se identificó que el departamento de Nivelación y Admisión forma parte del nivel de apoyo de la Universidad Península de Santa Elena en el eje Docencia.

**Figura 9.**

*Academia - Docencia.*



Nota: obtenido del Plan Estratégico de Desarrollo Institucional 2022 – 2026

Se procede a la elaboración del mapa de procesos para el departamento de Nivelación y Admisión.

**Procesos estratégicos** se da la planificación donde se definen los objetivos a alcanzar, las políticas, requisitos para la inscripción, se destina los recursos a aplicarse, los procedimientos involucrados son: la elaboración de calendario Académico, y la divulgación de la oferta académica.

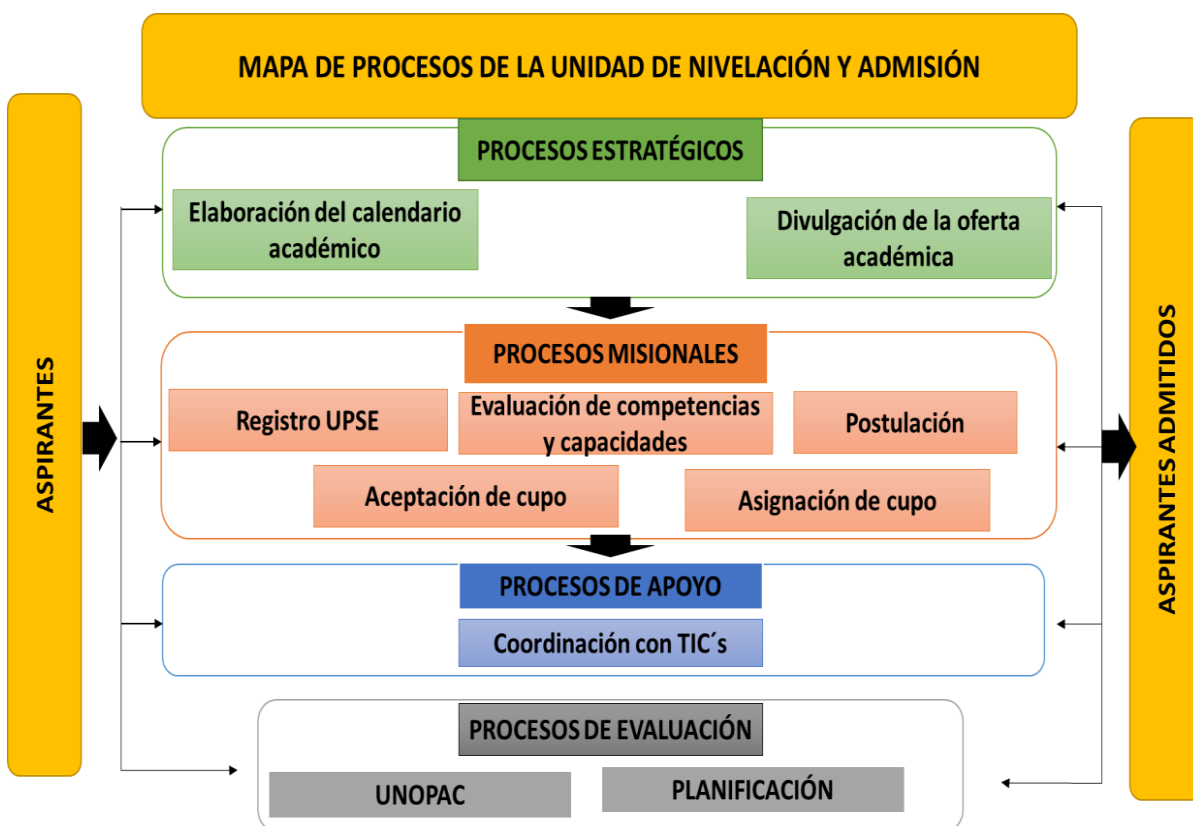
**Procesos misionales** dentro de este apartado se encuentra todo el proceso a realizar para la admisión de los aspirantes como es: Registro Upse, Evaluación de competencias y capacidades, Postulación, Asignación de cupo y Aceptación de cupo

**Procesos de apoyo** bajo esta línea se encuentra la Coordinación con TIC's para la divulgación de ofertas, postulaciones y asignación de cupo que se da en el proceso de admisión.

**Procesos de evaluación** dentro de este proceso se encuentra el Control Interno que se realiza a cada departamento de la Universidad para verificar si cumple con los objetivos y el buen manejo del presupuesto brindado al departamento.

**Figura 10.**

*Elaboración del Mapa de procesos para el Departamento de Nivelación y Admisión.*



tercer objetivo planteado con el diseño de todos los formatos, el mapa de procesos se procede a proporcionar un manual de procesos y procedimientos de acuerdo con el diagnóstico, las operaciones, procesos, canales de comunicación del departamento de Nivelación y Admisión de la Universidad Península de Santa Elena, el cual se encuentra desarrollado en el capítulo IV.

## **Discusión**

En la presente investigación se elaboró un manual de procesos y procedimientos, para la optimización de la estructura de los procesos dentro del departamento de Nivelación y Admisión para guiar las operaciones y flujos de trabajos de la Universidad Península de Santa Elena. Se recabó información utilizando diversos instrumentos, respaldando este proceso con fundamentos teóricos y legales.

En el artículo científico Rosales et al. (2023) titulado Manual de procedimientos del sistema de gestión de la calidad por procesos en una Universidad, tiene como objetivo implementar un sistema de calidad dentro del manual de procedimientos se contribuye a cumplir con los objetivos y metas relacionados con la eficiencia, repartiendo funciones y responsabilidades de acuerdo con el perfil de trabajo. Mientras tanto, en el presente trabajo, al crear un manual de procesos y procedimientos en el departamento de Nivelación y Admisión, se busca una optimización estructural similar.

Ambos enfoques refuerzan la idea de que la organización precisa de sistemas bien definidos para distribuir funciones y responsabilidades de manera efectiva, siendo así que al analizar sus objetivos se reconoce la importancia de un marco teórico referencial y un diagnóstico integral en la elaboración de manuales, destacando la alineación con objetivos estratégicos y el cumplimiento de normativas. El artículo de Rosales et al. (2023) aborda cuatro etapas específicas, desde el marco teórico hasta el control y mejora de procedimientos, mientras que la metodología del presente trabajo se centra en la elaboración del manual como instrumento para la optimización de flujos de trabajo en un departamento específico. Ambos comparten el énfasis en la mejora continua y el alineamiento con metas estratégicas.

Es imprescindible mencionar que ambos reconocen la importancia de la tecnología y la autonomía, pero difieren en el resultado, ya que el primero aborda aspectos generales de la universidad, mientras que el segundo se centra en un departamento particular.

El trabajo de Cárdenas et al. (2020) y el presente trabajo de titulación, comparten el objetivo general de desarrollar manuales que optimicen la gestión en unidades específicas de las respectivas universidades. En el caso de la Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas, el enfoque está en el diseño de perfiles de cargos por competencias

laborales en diversas unidades organizativas, además su investigación se basa en un marco teórico referencial derivado del análisis de bibliografía y fuentes relacionadas con el estudio. Por otro lado, la Universidad Estatal Península de Santa Elena se enfoca en la elaboración de un manual de procesos y procedimientos para el departamento de Nivelación y Admisión. La investigación documental-descriptiva se centra en recopilar datos sobre el proceso de admisión, considerando aspectos como el marco jurídico y los objetivos institucionales.

Por tal razón, dichas investigaciones buscaron estructurar información de manera clara y detallada, asegurando la eficiencia, coherencia y adaptabilidad en los procesos, con especial atención a aspectos legales y metas institucionales. Mientras que el primero se centra en perfiles de cargos y competencias laborales, el segundo se enfoca en procesos y procedimientos específicos del departamento de nivelación y admisión.

Así mismo, Cárdenas et al. (2020) dentro del trabajo Manual de trabajo para diseñar los perfiles de cargos por competencias laborales en las Universidades se destaca como parte de su investigación el incumplimiento en la autoevaluación del sistema de control interno con respecto a la resolución 60/2011, dicho incumplimiento motiva la creación de un manual de procedimientos específico para cada perfil de cargo por competencias. Mientras que en la presente investigación se menciona la responsabilidad compartida en el control interno dentro del departamento de Nivelación y Admisión, particularmente destacando la revisión de procesos por parte de la Senescyt.

La limitación de este estudio que estableció una actualización de un departamento de la UPSE, que el Departamento de Nivelación y Admisión. Es necesario que se realice una revisión del funcionamiento interno, en lo que respecta a la descripción de tareas, ubicación, los puestos responsables en su ejecución. Con la finalidad de facilitar labores, aumentar la eficiencia de los empleados, coordinar actividades y el mejoramiento de los métodos de trabajo.

## Conclusiones

La elaboración del manual de procesos y procedimientos destinados a la optimización de la estructura del departamento de Nivelación y Admisión de la Universidad Estatal Península de Santa Elena ha contribuido para mejorar la eficiencia operativa, además de tomar las decisiones correctas para la ejecución de tareas, permite la armonización de las prácticas y la creación de normas esenciales para llevar a cabo las actividades, esta herramienta es fundamental para la capacitación del personal, facilitando la integración efectiva, de igual forma funciona como una herramienta de control que minimiza errores brindando eficacia y eficiencia al proceso.

El diagnóstico de la situación actual realizado muestra una visión clara de los departamentos de Nivelación y Admisión, dado que en las fortalezas destaca el control y seguimiento de las actividades de nivelación dado por un cronograma establecido optimizando más los procesos, en la oportunidad se percibe el aprovechamiento de recursos tecnológicos para aumentar la visibilidad de los departamentos estudiados permitiendo elevar los perfiles, con el fin de contar con la conexión con los estudiantes. En cuanto a las debilidades tienen de carencia los mecanismos para recolectar información de los estudiantes de la universidad por lo cual deben mejorar los servicios.

El desarrollo de los procedimientos se dio través del diagnóstico realizado el cual ha permitido identificar factores positivos y negativos que inciden en la eficiencia operativa del departamento de Nivelación y Admisión de la universidad Estatal Península de Santa Elena, al implementar los procesos fue necesario tomar las directrices de la SENECYT, dado que ayuda a garantizar el cumplimiento normativo, buscando potenciar las fortalezas, expectativas internas con el fin de fortalecer el ámbito educativo de la Universidad, cabe mencionar que los procedimientos es una herramienta estratégica que impulsa al desarrollo.

Con la elaboración del manual se plasman y estandarizan los cinco procedimientos del proceso de admisión: registro UPSE, evaluación de competencias y capacidades, postulación, asignación de cupo y aceptación de cupo, determinando en cada uno de ellos cuales son los responsables respectivos, documentos indispensables y el tiempo estimado por cada actividad. El manual de procesos sirve como una guía en la integración eficiente de nuevos miembros en la organización.

## Recomendaciones

Se recomienda establecer un enfoque sistemático en el manual de procesos, para que la integración de cada procedimiento sea más efectiva en los departamentos de Nivelación y Admisión de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, de igual forma en comprender como actúan estos procesos, es esencial que las directrices estén claros y directos para el personal para alcanzar los objetivos planteados por la IES, para lograr la eficiencia, eficacia, calidad del trabajo en busca del crecimiento y desarrollo institucional.

Se recomienda implementar un enfoque metodológico integral, puesto que implica abordar actividades con técnicas de encuestas y entrevistas para obtener la comprensión necesaria de la situación que se encuentre la universidad, por lo general se busca una visión equilibrada para la toma de decisiones. Esta metodología se orienta a obtener una comprensión exhaustiva de la situación actual. Los procedimientos deben estar alineados de manera rigurosa con los requisitos establecidos por la Senescyt, garantizará el cumplimiento normativo, sino que también fortalecerá la capacidad de adaptación de los departamentos a posibles cambios normativos y mejorará la calidad general de los procesos universitarios.

Realizar revisiones conforme a la retroalimentación recibida, con el objetivo de optimizar la eficacia y la eficiencia operativa. Es crucial destacar que dichos procedimientos deben estar alineados de manera rigurosa con los requisitos establecidos por la Senescyt. Esto no solo garantizará el cumplimiento normativo, sino que también fortalecerá la capacidad de adaptación de los departamentos a posibles cambios normativos y mejorará la calidad general de los procesos universitarios.

Se sugiere programar la actualización de los manuales de procesos y procedimientos con la finalidad de contar con una herramienta de gestión administrativa, con el propósito de asegurar una comprensión efectiva del personal del departamento de Nivelación y Admisión. Esta práctica garantizará su funcionalidad constante y su relevancia a lo largo de cada período, facilitando así la adaptación rápida y efectiva a las dinámicas cambiantes dentro de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

## **Capítulo IV**

**Manual de procesos y procedimientos para el Departamento de Nivelación y  
Admisión**



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA  
DE SANTA ELENA




# MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE NIVELACIÓN Y ADMISIÓN



DICIEMBRE DE 2023

## CONTENIDO

Introducción .....	3
Objetivo .....	4
Misión .....	5
Visión .....	5
Valores .....	5
Alcance.....	6
Mapa de procesos .....	7
Ficha de caracterización - Proceso de admisión .....	8
Diagrama de Flujo del Proceso de admisión .....	15
Ficha de caracterización – Registro Upse .....	18
Diagrama de Flujo del Registro Upse .....	20
Ficha de caracterización – Evaluación de Competencias y Capacidades .....	21
Diagrama de Flujo de la Evaluación de Competencias y Capacidades .....	23
Ficha de caracterización – Postulación.....	24
Diagrama de Flujo de Postulación.....	26
Ficha de caracterización – Asignación de cupo .....	27
Diagrama de Flujo de Asignación de cupo .....	29
Ficha de caracterización – Aceptación de cupo.....	30
Diagrama de Flujo de Aceptación de cupo.....	32
Manual de Funciones .....	33
Funciones - Director.....	33
Funciones – Analista administrativo .....	35
Funciones – Analista informático.....	37

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE NIVELACIÓN Y ADMISIÓN</b>	<b>MPP-UNA-01</b>
		<b>Versión: 1.1</b>
		<b>Página: 3 de 38</b>

---

## INTRODUCCIÓN


---

En el actual y dinámico entorno educativo, la gestión eficiente de los procesos y procedimientos se ha vuelto fundamental para el éxito de las instituciones educativas. En respuesta a esta necesidad apremiante, damos apertura al manual de Procesos y Procedimientos del departamento de Nivelación y Admisión de la Universidad de la Península de Santa Elena.

Los procesos de la Unidad de Nivelación y Admisión juegan un papel importante en la experiencia educativa del estudiante, actuando como un puente entre las aspiraciones académicas y las realidades del sistema educativo. Este documento es una guía integral diseñada para brindar una visión concisa y clara de los procesos y procedimientos que rigen el compromiso de la Unidad con la excelencia educativa, la inclusión y la equidad en el acceso a la educación superior.

Este manual de procesos y procedimientos no es solo un resumen detallado de las actividades y prácticas importantes relacionadas con la nivelación y admisión de los estudiantes, sino que también se presenta como una herramienta esencial para todos los miembros de nuestra comunidad universitaria, desde el personal del departamento proporcionando un marco sistemático para llevar a cabo sus funciones eficazmente, hasta los estudiantes aspirantes. A través de la comprensión y aplicación de los procesos y procedimientos aquí descritos, nuestro objetivo es garantizar la transparencia, la eficiencia y la equidad en todas las etapas del proceso de nivelación y admisión.

El compromiso del departamento de Nivelación y Admisión con la calidad y la inclusión en la educación se refleja en cada línea de este Manual. Al leer este documento, solicitamos a todos los usuarios que se familiaricen con los lineamientos y responsabilidades establecidas para contribuir al fortalecimiento continuo de nuestra institución y el éxito de cada estudiante.

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE NIVELACIÓN Y ADMISIÓN</b>	<b>MPP-UNA-01</b>
		<b>Versión: 1.1</b>
		<b>Página: 4 de 38</b>


---

## OBJETIVO

---

El propósito general de este manual es organizar, documentar exhaustivamente los procesos y procedimientos del departamento de Nivelación y Admisión con el propósito de optimizar la eficiencia operativa, promover la transparencia y asegurar el cumplimiento de los procesos.

Mejorar constantemente los procesos de nivelación y admisión en la Educación Superior para incrementar la accesibilidad y equidad, asegurando un ambiente inclusivo y preparando a los estudiantes para el éxito académico.

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE NIVELACIÓN Y ADMISIÓN</b>	<b>MPP-UNA-01</b>
		<b>Versión: 1.1</b>
		Página: <b>5</b> de <b>38</b>

---

### MISIÓN

---

El Departamento de Nivelación y Admisiones está comprometido a brindar un acceso justo a la educación superior, llevando a cabo procesos de calificación y evaluación para que los estudiantes talentosos y motivados puedan alcanzar sus metas. Estamos comprometidos a promover la inclusión y la diversidad en nuestra comunidad universitaria identificando y desarrollando el potencial de cada estudiante.

---

### VISIÓN

---

Ser un departamento de Nivelación y Admisión acreditado con un proceso de autoevaluación permanente, buscando continuamente innovaciones en los métodos de calificación y evaluación para adaptarnos a las necesidades educativas cambiantes y contribuir al éxito continuo de UPSE como una institución educativa de excelencia.

---

### VALORES

---


**Equidad:** Estamos comprometidos a brindar igualdad de oportunidades para todos los estudiantes, independientemente de su origen.

**Diversidad:** Compartir la diversidad en todas sus formas y nos esforzamos en crear un entorno inclusivo que aprecie las diferencias.

**Transparencia:** Comprometidos a mantener una comunicación abierta y transparente en todos nuestros programas y procesos.

**Excelencia:** Buscamos la excelencia en la calidad de nuestros programas de nivelación y con la equidad de nuestros procesos de admisión.

**Compromiso con el Estudiante:** Nos comprometemos a proporcionar un apoyo personalizado y orientación continua para el éxito académico y personal de cada estudiante.

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE NIVELACIÓN Y ADMISIÓN</b>	<b>MPP-UNA-01</b>
		<b>Versión: 1.1</b>
		<b>Página: 6 de 38</b>


---

## ALCANCE

---

Este manual pretende ser una herramienta integral diseñada para guiar, estandarizar el trabajo específico que se realiza en el Departamento de Nivelación y Admisión de nuestra Institución Educación Superior

Su alcance abarca de manera detallada los procesos, procedimientos asociados con la nivelación de estudiantes y el proceso de admisión, considerando todas las etapas desde la identificación de candidatos hasta su integración formal a la institución.

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE NIVELACIÓN Y ADMISIÓN</b>	<b>MPP-UNA-01</b>
		<b>Versión: 1.1</b>
		<b>Página: 7 de 38</b>

### ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE GESTIÓN POR PROCESOS – MAPA DE PROCESOS

Los procesos estratégicos son planes que describe las metas, políticas y requisitos institucionales a cumplir y la asignación de recursos a utilizar, los procesos involucrados dentro del departamento son: la elaboración de calendario académico, y la divulgación de la oferta académica.

Dentro de los procesos misionales se encuentran todos los procesos a realizar para la admisión de los aspirantes como es: Registro UPSE, Evaluación de competencias y capacidades, Postulación, Asignación de cupo y Aceptación de cupo

En los procesos de apoyo, se encuentra la Coordinación con TIC's para la divulgación de ofertas, postulaciones y asignación de cupo que se da en el proceso de admisión.

Dentro del proceso de evaluación se encuentra el Control Interno que se realiza a cada departamento de la Universidad para verificar si cumple con los objetivos y el buen manejo del presupuesto brindado al departamento.





**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS  
DE LA UNIDAD DE  
NIVELACIÓN Y ADMISIÓN**

**MPP-UNASE 01**

**Versión: 1.1**

Página: 8 de 38

<b>Código:</b>		<b>Entrada:</b>		<b>Salida/Producto:</b>					
		Planificación estratégica de los procedimientos del proceso de admisión		Aspirante con aceptación de cupo aprobada					
<b>Objetivo:</b>			<b>Alcance:</b>						
Coordinar con las entidades externas los procesos que deben seguir los estudiantes para el ingreso a la Universidad Estatal Península de Santa Elena			Registro UPSE, examen, postulación, asignación y aceptación de cupo						
<b>Documentación de Soporte / Legal / Referencia:</b>			<b>Instructivo:</b>						
Reglamento reformado de la Unidad de Nivelación y Admisión			SENECYT - 2022 - 043						
o	Actividades	Descripción	Responsables		Participantes		Registro	Sistema de Información	Formatos
			Dependencia	Cargo	Dependencia	Cargo			
	Análisis previo de la oferta académica	El vicerrectorado académico realiza un análisis de las carreras y la planificación del departamento de nivelación y admisión, con el objetivo de revisar la oferta académica cada periodo académico y actualizarla.	Vicerrector (a) Académico (a)	Vicerrector (a) académico (a)	Unidad de Nivelación y Admisión	Unidad de Nivelación y Admisión	Informe de oferta académica y planificación del departamento		Planificación de los procesos y procedimientos de nivelación y admisión





**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS  
DE LA UNIDAD DE  
NIVELACIÓN Y ADMISIÓN**

MPP-UNA-01

Versión: 1.1

Página: 9 de 38

**PROCESO - REGISTRO UPSE**

2	Configuración de la plataforma SGA	El departamento de nivelación junto a TICs, ingresan a una etapa donde configuran la plataforma SGA, para que los aspirantes accedan a toda la información.	Unidad de Nivelación y Admisión	Director	Unidad de Nivelación y Admisión	Analista Informática Analista Administrativa			
			Departamento de TIC		Departamento de TIC				
3	Acceso a la base de datos del Registro Nacional	El departamento de Nivelación y Admisión adquiere acceso a un sistema donde consta la base de datos de todos los estudiantes registrados a nivel local y nacional.	SENECYT		SENECYT			Web Service SENECYT	Base de datos registro Nacional
			Unidad de Nivelación y Admisión	Director	Unidad de Nivelación y Admisión	Analista Informática Analista Administrativa			
4	Verificar Registro Nacional	El departamento de Nivelación y Admisión se encarga de verificar en la base de datos otorgada por la SENECYT todos los registros del periodo vigente para iniciar con su proceso de registro interno.	Unidad de Nivelación y Admisión	Director	Unidad de Nivelación y Admisión	Analista Informática Analista Administrativa			Requisitos para el registro UPSE
			Departamento de TIC		Departamento de TIC				
5	Creación cuenta SGA y Registro UPSE	El departamento de nivelación junto a TICs, inician la creación de cuentas principales para que los estudiantes posteriormente puedan registrarse a nivel interno.	Unidad de Nivelación y Admisión	Director	Unidad de Nivelación y Admisión	Analista Informática Analista Administrativa			Comprobante Inscripción UPSE
			Departamento de TIC		Departamento de TIC				



**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS  
DE LA UNIDAD DE  
NIVELACIÓN Y ADMISIÓN**

**MPP-UN7A4-01**

**Versión: 1.1**

Página: **10 de 38**

**PROCESO - EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS Y CAPACIDADES**

6	Configuración de la plataforma SGA	El departamento de nivelación junto a TICs y FACSISTEL, configuran la plataforma SGA donde insertan las preguntas y varios criterios para proceder con la toma de exámenes.	Unidad de Nivelación y Admisión	Director	Unidad de Nivelación y Admisión	Analista Informática Analista Administrativa	Lista de aspirantes - N° laboratorios disponibles - N° de preguntas		
			Departamento de TIC						
			FACSISTEL		Departamento de TIC				
7	Difusión y Publicación	El departamento de nivelación junto al departamento de comunicación, difunden y publican las fechas, horarios, cedés, modalidades y requisitos que debe tener el estudiante inscrito para poder rendir el examen.	Unidad de Nivelación y Admisión	Director	Unidad de Nivelación y Admisión	Analista Informática Analista Administrativa	Distribución de horarios de toma de examen		
			Departamento de Comunicación		Departamento de TIC				
8	Aplicación del examen de admisión	El aspirante rinde el examen de ingreso	Unidad de Nivelación y Admisión	Director	Unidad de Nivelación y Admisión	Analista Informática Analista Administrativa			
			Bienestar Universitario		Bienestar Universitario				
9	Publicación de los resultados	El departamento de nivelación junto al departamento de TIC y comunicación, difunden los resultados que obtuvieron los aspirantes en sus exámenes.	Unidad de Nivelación y Admisión	Director	Unidad de Nivelación y Admisión	Analista Informática Analista Administrativa	Notas de Evaluación de competencias generales		
			Departamento de TIC		Departamento de TIC				
			Departamento de Comunicación		Departamento de Comunicación				



**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS  
DE LA UNIDAD DE  
NIVELACIÓN Y ADMISIÓN**

**MPP-UN7A4-01**

**Versión: 1.1**

Página: **10** de **38**

**PROCESO - POSTULACIÓN**

10	Determinar y establecer los requisitos	El departamento de nivelación determina y establece los requisitos que los candidatos deben cumplir acorde a los lineamientos del reglamento.	Unidad de Nivelación y Admisión	Director	Unidad de Nivelación y Admisión	Analista Informática Analista Administrativa	N° de habilitables para postular – N° Cupos por carrea	Web Service SENESCYT	
			SENESCYT		SENESCYT				
			Departamento de TIC		Departamento de TIC				
11	Configuración de la plataforma SGA	El departamento de nivelación junto a TICs, ingresan a una etapa donde configuran la plataforma SGA, para que los aspirantes accedan al proceso de postulación.	Unidad de Nivelación y Admisión	Director	Unidad de Nivelación y Admisión	Analista Informática Analista Administrativa			
			Departamento de TIC		Departamento de TIC				
12	Difusión y Publicación	El departamento de nivelación junto al departamento de comunicación, difunden y publican las fechas donde el aspirante podrá ser participe del proceso de postulación.	Unidad de Nivelación y Admisión	Director	Unidad de Nivelación y Admisión	Analista Informática Analista Administrativa			
			Departamento de Comunicación		Departamento de Comunicación				
13	Proceso de Postulación	Si el aspirante rindió el examen podrá postularse acorde al puntaje otorgado y en los horarios establecidos.	Unidad de Nivelación y Admisión	Director	Unidad de Nivelación y Admisión	Analista Informática Analista Administrativa			
			Departamento de TIC		Departamento de TIC				



**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS  
DE LA UNIDAD DE  
NIVELACIÓN Y ADMISIÓN**

**MPP-UN7A4-01**

**Versión: 1.1**

Página: **10** de **38**

**PROCESO - ASIGNACIÓN DE CUPO**

14	Configuración de la plataforma SGA	El departamento de nivelación junto a TICs, ingresan a una etapa donde configuran la plataforma SGA, para continuar con el proceso de asignación de cupo.	Unidad de Nivelación y Admisión	Director	Unidad de Nivelación y Admisión	Analista Informática Analista Administrativa	N° cupos según oferta académica		
			Departamento de TIC		Departamento de TIC				
15	Difusión y Publicación	El departamento de nivelación junto al departamento de TIC y comunicación, difunden las fechas y horarios donde el postulante pueda verificar si fue asignado cupo o no.	Unidad de Nivelación y Admisión	Director	Unidad de Nivelación y Admisión	Analista Informática Analista Administrativa	Porcentaje por orden de asignación		
			Departamento de TIC		Departamento de TIC				
			Departamento de Comunicación		Departamento de Comunicación				
16	Ejecución de algoritmo de asignación de cupo	El departamento de nivelación junto al departamento de TIC, dan ejecución de algoritmo de asignación de cupo, donde se toma en consideración los lineamientos establecidos en el reglamento.	Unidad de Nivelación y Admisión	Director	Unidad de Nivelación y Admisión	Analista Informática Analista Administrativa			
			Departamento de TIC		Departamento de TIC				
17	Verificar la asignación de cupos	Verificar la asignación de cupos que fue otorgada a cada estudiante por el algoritmo empleado, caso contrario se abrirá el mismo proceso en fechas posteriores.	Unidad de Nivelación y Admisión	Director	Unidad de Nivelación y Admisión	Analista Informática Analista Administrativa	N° asignados – Lista de espera		
			Departamento de TIC		Departamento de TIC				



**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS  
DE LA UNIDAD DE  
NIVELACIÓN Y ADMISIÓN**

**MPP-UN7A4-01**

**Versión: 1.1**

Página: **10** de **38**

**PROCESO - ACEPTACIÓN DE CUPO**

18	Facilitar un proceso claro	El departamento de nivelación se encarga de facilitar al postulante un proceso claro para que los candidatos acepten la oferta de cupo	Unidad de Nivelación y Admisión	Director	Unidad de Nivelación y Admisión	Analista Informática Analista Administrativa	N° cupos según oferta académica		
19	Configuración de la plataforma SGA	El departamento de nivelación junto a TICs, ingresan a una etapa donde configuran la plataforma SGA, para continuar con el proceso de aceptación de cupo.	Unidad de Nivelación y Admisión	Director	Unidad de Nivelación y Admisión	Analista Informática Analista Administrativa	Cupos asignados aspirantes		
			Departamento de TIC		Departamento de TIC				
20	Difusión y Publicación	El departamento de nivelación junto al departamento de comunicación, difunden y publican las fechas donde el aspirante podrá aceptar el cupo que le fue asignado.	Unidad de Nivelación y Admisión	Director	Unidad de Nivelación y Admisión	Analista Informática Analista Administrativa	Cupos asignados aspirantes		
			Departamento de Comunicación		Departamento de Comunicación				
21	Proceso de aceptación	Si el aspirante postulo y fue asignado cupo, puede continuar con el proceso de aceptación de cupo en los horarios establecidos.	Unidad de Nivelación y Admisión	Director	Unidad de Nivelación y Admisión	Analista Informática Analista Administrativa	Días de duración del proceso		
			Departamento de TIC		Departamento de TIC				



# FLUJOGRAMA GENERAL DEL PROCESO DE ADMISIÓN

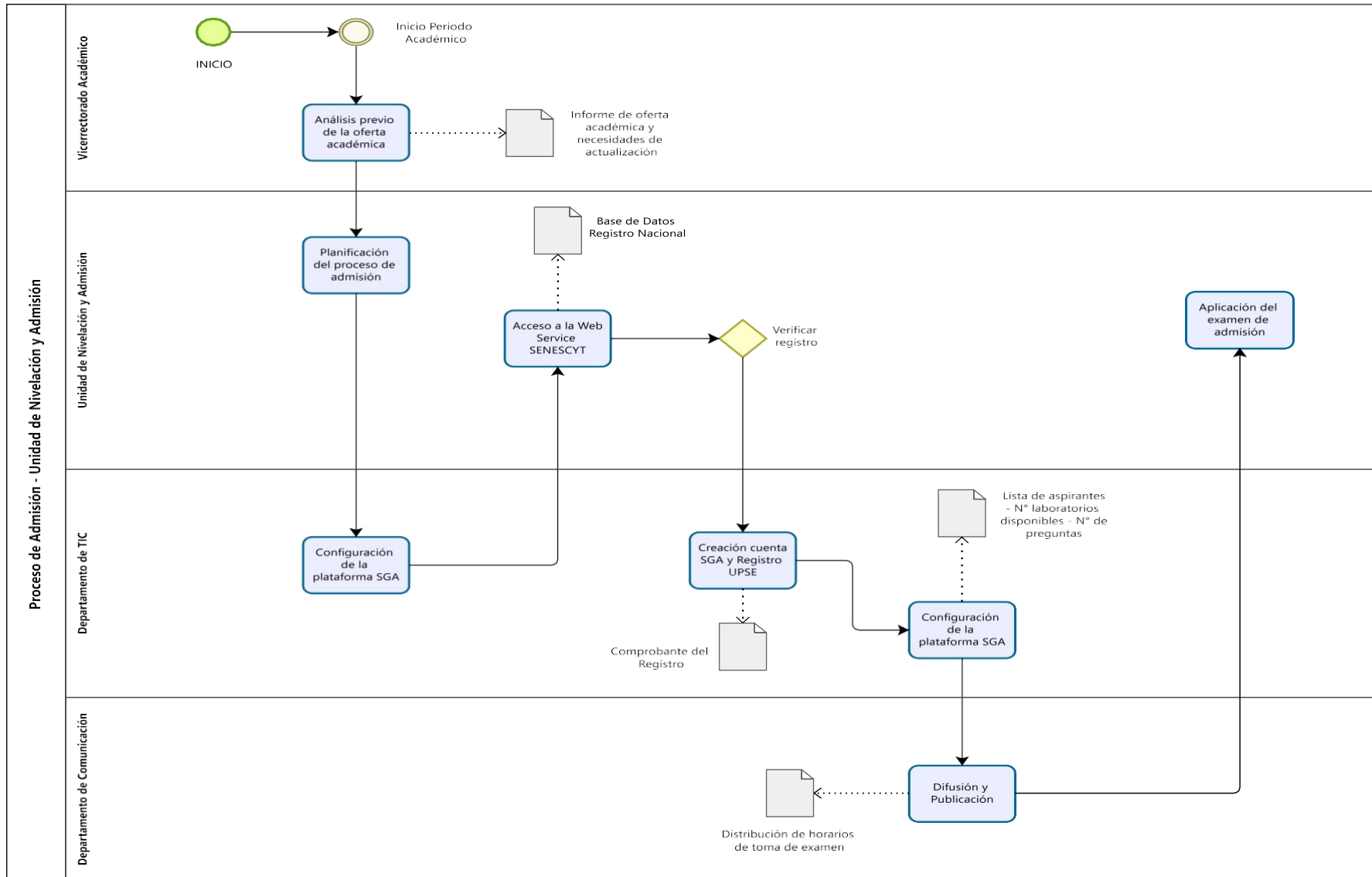



# MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE NIVELACIÓN Y ADMISIÓN

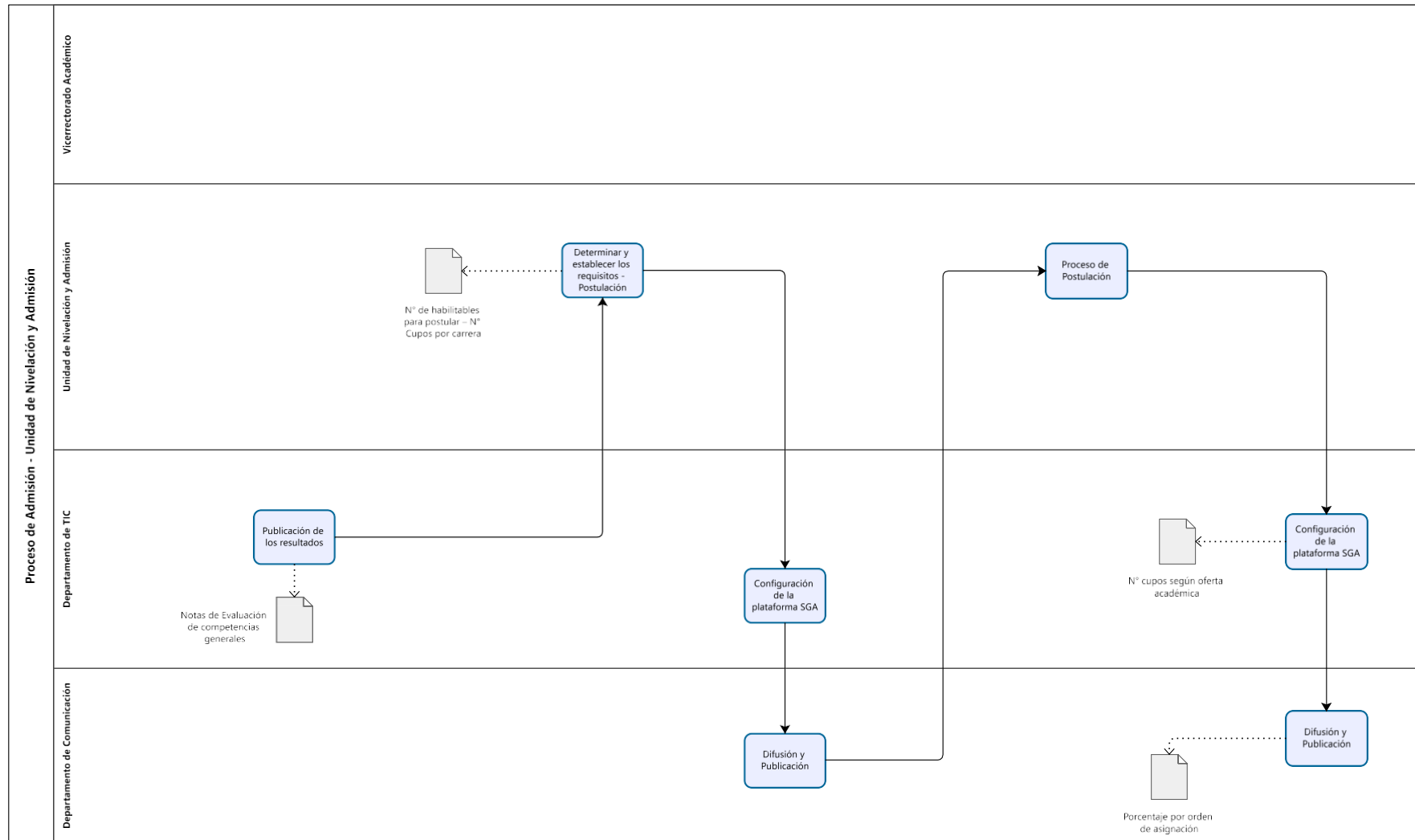
MPP-UNA-01

Versión: 1.1


Página: 15 de 38

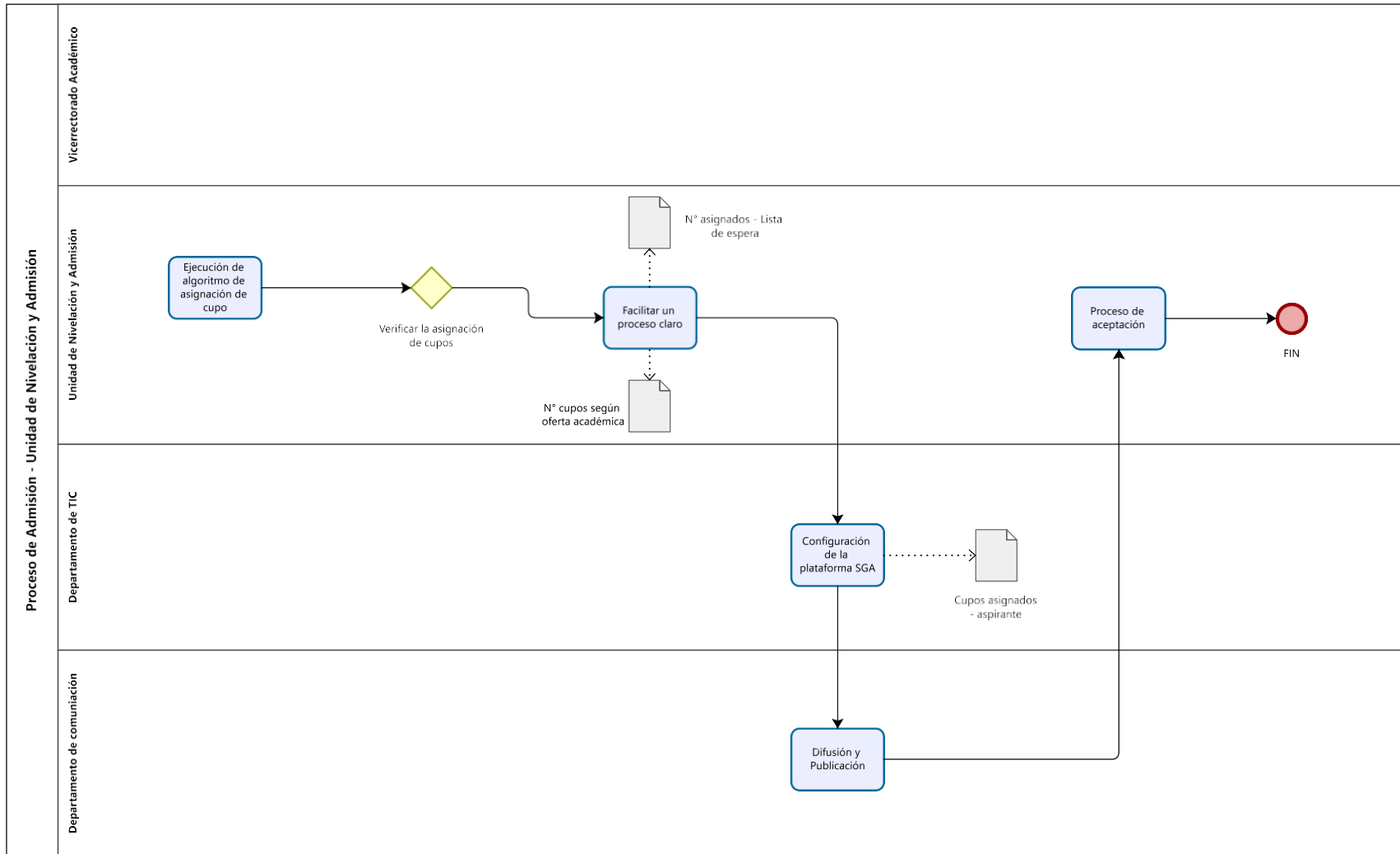



	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE NIVELACIÓN Y ADMISIÓN</b>	<b>MPP-UNA-01</b>
		<b>Versión: 1.1</b>
		<b>Página: 16 de 38</b>





	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE NIVELACIÓN Y ADMISIÓN</b>	<b>MPP-UNA-01</b>
		<b>Versión: 1.1</b>
		<b>Página: 17 de 38</b>




	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE NIVELACIÓN Y ADMISIÓN</b>	<b>MPP-UNA-01</b>
		<b>Versión: 1.1</b>
		Página: <b>18</b> de <b>38</b>

<b>PROCESO: REGISTRO UPSE</b>		<b>Versión: 1.1</b>		
		<b>Fecha:</b>		
		08	12	2023
<b>DEPARTAMENTO: NIVELACIÓN Y ADMISIÓN</b>		<b>ÁREA: NIVELACIÓN Y ADMISIÓN</b>		
<p><b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b> Establecer un procedimiento estructurado y ético para la inscripción segura y eficiente de los aspirantes en la Universidad Estatal Península de Santa Elena.</p> <p><b>ALCANCE:</b> Se centra en la definición y ejecución de las actividades relacionadas con la obtención, utilización y gestión de datos almacenados en el Registro de la Universidad Estatal Península de Santa Elena por parte del Departamento de Nivelación y Admisión.</p>				
<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>				
	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DOCUMENTACIÓN</b>	<b>TIEMPO</b>
<b>1</b>	Configuración de la plataforma SGA, para que los postulantes accedan a toda la información y posteriormente puedan registrarse.	Unidad de Nivelación y Admisión Departamento de TIC		1 día
<b>2</b>	Acceder a la base datos del Registro Nacional otorgada por parte de la SENESCYT	SENESCYT Unidad de Nivelación y Admisión	Web Service SENESCYT	5 días
<b>3</b>	Verificar Registro Nacional, donde constan todos los aspirantes registrados en la Universidad	Unidad de Nivelación y Admisión Departamento de TIC	Requisitos para el registro UPSE	5 días
<b>4</b>	Creación cuenta SGA y Registro UPSE, para que los postulantes pueden inscribirse o registrarse dentro de la universidad.	Unidad de Nivelación y Admisión Departamento de TIC	Comprobante Inscripción UPSE	



# FLUJOGRAMA DEL PROCESO - REGISTRO UPSE

Planificación Temporal	1 Día	5 Días	5 Días
2. Doc. De origen externo	Calendario académico	Instructivos y oferta académica	SENESCYT – Acceso a web service
3. Línea de proceso	<pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; SGA[Configuración de la plataforma SGA]     SGA --&gt; Acceso[Acceso a datos del Registro Nacional]     Acceso --&gt; Verificar{Verificar Registro Nacional}     Verificar -- SI --&gt; Creacion[Creación FIN Registro UPSE]     Verificar -- NO --&gt; Acceso     Creacion --&gt; Impresion[Impresión Comprobante]     Impresion --&gt; Fin([Fin])     </pre>		
4. Responsable	UNA TIC	SENESCYT UNA	UNA TIC
5. Entradas - Salidas	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">Web Service SENESCYT</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">Requisitos para el registro UPSE</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">Comprobante Inscripción UPSE</div> </div>		
6. Punto crítico			
7. Procedimiento Documentado	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">Reglamento reformado de la unidad de Nivelación y Admisión</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">INSTRUCTIVO – MANUAL CREACIÓN CUENTA Y REGISTRO</div> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 5px;">SENESCYT-2022-043</div>		
8. Registro	Base de datos de Registro Nacional	Oficio Comunicación - Difusión	Base de datos de Registro UPSE
9. Comentarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proceso sujeto a fechas de inicio de Registro Nacional por parte del SENESCYT.</li> <li>- Proceso Obligatorio.</li> <li>- Comprobante de Registro UPSE único documento válido para comprobación.</li> </ul>		
10. Indicadores	Número de estudiantes inscritos – intención de carrera	Evento y acciones de difusión del registro	Número de aspirantes registrados UPSE
11. Objetivos	Valores indicadores actual	Valores indicadores actual	Valores indicadores actual
12. Propuesta de Mejora			
13. Leyenda	<p>RCS-SO: Reglamento Reformado de la Unidad de Nivelación y Admisión.</p> <p>UPSE: Unidad Estatal Península de Santa Elena</p> <p>UNA: Unidad de Nivelación y Admisión.</p> <p>TIC: Tecnologías de Información y Comunicación de UPSE.</p>		


	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE NIVELACIÓN Y ADMISIÓN</b>	<b>MPP-UNA-01</b>
		<b>Versión: 1.1</b>
		Página: <b>21</b> de <b>38</b>

<b>PROCESO: EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS Y CAPACIDADES</b>		<b>Versión: 1.1</b>		
		<b>Fecha:</b>		
		08	12	2023
		<b>DEPARTAMENTO: NIVELACIÓN Y ADMISIÓN</b>		<b>ÁREA: NIVELACIÓN Y ADMISIÓN</b>
<p><b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b> Establecer normas y directrices para el cumplimiento del proceso de evaluación de competencias y capacidades para los aspirantes en la Universidad Estatal Península de Santa Elena.</p> <p><b>ALCANCE:</b> Se centra en la planificación, ejecución y análisis de la evaluación de competencias y capacidades de los estudiantes de la Universidad Estatal Península de Santa Elena por parte del Departamento de Nivelación y Admisión.</p>				
<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>				
	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DOCUMENTACIÓN</b>	<b>TIEMPO</b>
<b>1</b>	Configuración de la plataforma SGA incluyendo las preguntas elaboradas y verificar los Laboratorios disponibles para la rendición del examen de admisión.	Unidad de Nivelación y Admisión Departamento de TIC FACSISTEL	Lista de aspirantes - N° laboratorios disponibles - N° de preguntas	4 días
<b>2</b>	Difusión hacia los estudiantes, donde se detallan las fechas, horarios, metodología y lugar para rendir el examen de admisión.	Unidad de Nivelación y Admisión Departamento de Comunicación	Distribución de horarios de toma de examen	4 días
<b>3</b>	Aplicación del examen de admisión, teniendo en cuenta todos los requisitos establecidos en la planificación y reglamentos.	Unidad de Nivelación y Admisión Bienestar Universitario		5 días
<b>4</b>	Publicación de los resultados obtenidos en los exámenes rendidos por los estudiantes.	Unidad de Nivelación y Admisión Departamento de TIC Departamento de Comunicación	Notas de Evaluación de competencias generales	4 días



# FLUJOGRAMA DEL PROCESO - EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS Y CAPACIDADES

Planificación Temporal	4 Días	4 Días	5 Días	4 Días
2. Doc. De origen externo	Lineamientos SENESCYT – revisar proceso anterior			
3. Línea de proceso				
4. Responsable	UNA TIC FACISTEL	UNA DEP. COMUNICACIÓN	UNA BIENEST. UNIVERSITARIO	UNA TIC DEP. COMUNICACIÓN
5. Entradas - Salidas	Lista de aspirante inscritos – N° Laboratorios disponibles – N° de preguntas	Distribución de horarios de toma de examen		Notas de Evaluación de competencias generales
6. Punto crítico				
7. Procedimiento Documentado	Reglamento reformado de la unidad de Nivelación y Admisión SENESCYT-2022-043		Manual del uso de plataforma para el examen	
8. Registro	Base de datos de Registro UPSE	Oficio hacia Comunicación	Número de evaluados	Notas de examen de admisión
9. Comentarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se realiza la distribución desde el SGA, primero ingresando los laboratorios disponibles y horarios</li> <li>- El SGA realiza la distribución automáticamente.</li> <li>- El usuario puede revisar su horario desde el SGA.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- La aplicación se realiza en dos grupos:           <ul style="list-style-type: none"> <li>a.- Presenciales que se tome el examen en los laboratorios de FACISTEL en diferentes horarios.</li> <li>b.- Virtuales que realizan el mismo desde sus hogares.</li> </ul> </li> </ul>	
10. Indicadores	Porcentaje de aspirantes que rindieron el examen			
11. Objetivos	Valores indicadores actual			
12. Propuesta de mejora				
13. Leyenda	RCS-SO: Reglamento Reformado de la Unidad de Nivelación y Admisión. UNA: Unidad de Nivelación y Admisión. TIC: Tecnologías de Información y Comunicación de UPSE.		UPSE: Unidad Estatal Península de Santa Elena	

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE NIVELACIÓN Y ADMISIÓN</b>	<b>MPP-UNA-01</b>
		<b>Versión: 1.1</b>
		Página: <b>24</b> de <b>38</b>

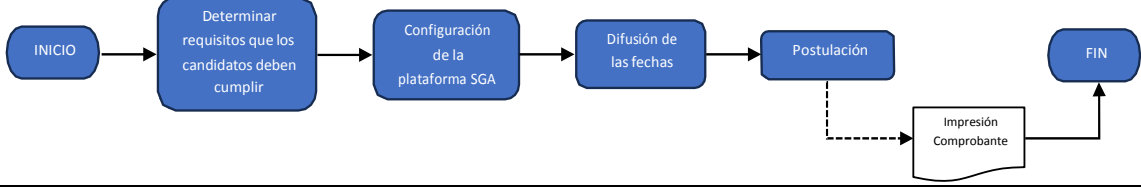
<b>PROCESO: POSTULACIÓN</b>				
		<b>Versión: 1.1</b>		
		<b>Fecha:</b>		
<b>DEPARTAMENTO: NIVELACIÓN Y ADMISIÓN</b>		<b>ÁREA: NIVELACIÓN Y ADMISIÓN</b>		
<p><b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b> Gestionar de manera transparente y equitativa la selección de la carrera de los aspirantes para ingresar a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.</p> <p><b>ALCANCE:</b> Se centra en establecer mecanismos para la revisión y verificación de los requisitos y documentos presentados por los postulantes, asegurando la precisión y autenticidad dentro del proceso por parte del Departamento de Nivelación y Admisión.</p>				
<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>				
	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DOCUMENTACIÓN</b>	<b>TIEMPO</b>
<b>1</b>	Determinar y establecer los requisitos que los candidatos deben cumplir acorde a los lineamientos del reglamento.	Unidad de Nivelación y Admisión SENESCYT Departamento de TIC	N° de habilitables para postular – N° Cupos por carrea	2 días
<b>2</b>	Configuración de la plataforma SGA, acorde al porcentaje de los cupos asignados por facultad y carrera de la UPSE.	Unidad de Nivelación y Admisión Departamento de TIC		3 días
<b>3</b>	Difusión de las fechas claves donde el aspirante podrá ser participe del proceso de postulación.	Unidad de Nivelación y Admisión Departamento de Comunicación		5 días
<b>4</b>	Puesta en marcha del proceso de postulación, considerando el porcentaje de cupos disponibles.	Unidad de Nivelación y Admisión Departamento de TIC	N° de postulantes por facultad y carrera	4 días






# FLUJOGRAMA I PROCESO - POSTULACIÓ



Planificación Temporal	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; background-color: #4a7ebb; color: white;">2 Días</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; background-color: #4a7ebb; color: white;">3 Días</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; background-color: #4a7ebb; color: white;">5 Días</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; background-color: #4a7ebb; color: white;">4 Días</div> </div>
2. Doc. De origen externo	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;">                 SENESCYT – Acceso a web service             </div>
3. Línea de proceso	 <pre>                 graph LR                 A([INICIO]) --&gt; B[Determinar requisitos que los candidatos deben cumplir]                 B --&gt; C[Configuración de la plataforma SGA]                 C --&gt; D[Difusión de las fechas]                 D --&gt; E[Postulación]                 E -.-&gt; F[Impresión Comprobante]                 F --&gt; G([FIN])             </pre>
4. Responsable	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">UNA SENECYT TIC</div> <div style="text-align: center;">UNA TIC</div> <div style="text-align: center;">UNA DEP. COMUNICACIÓN</div> <div style="text-align: center;">UNA TIC</div> </div>
5. Entradas - Salidas	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%;">                 N° de habilitables para postular – N° Cupos por carrea             </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%;">                 N° de postulantes por facultad y carrera             </div> </div>
6. Punto crítico	
7. Procedimiento Documentado	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%;">                 Reglamento reformado de la unidad de Nivelación y Admisión                   SENESCYT-2022-043             </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%;">                 Manual del proceso de Postulación             </div> </div>
8. Registro	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%;">                 Acta de Comunicación             </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%;">                 Base detallada de postulantes             </div> </div>
9. Comentarios	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 45%;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Solo podrán postular los ciudadanos que tengan antecedentes académicos reportados por la SENESCYT</li> </ul> </div> <div style="width: 45%;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El ciudadano tendrá que postular al menos por una carrera pudiendo hacerlo hasta en un máximo de tres.</li> <li>- La prioridad será respetada por el algoritmo de asignación</li> </ul> </div> </div>
10. Indicadores	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; width: fit-content; margin: auto;">                 Porcentaje de postulados por facultad y carrera             </div>
11. Objetivos	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;">                 Valores indicadores actual             </div>
12. Propuesta de Mejora	
13. Leyenda	RCS-SO: Reglamento Reformado de la Unidad de Nivelación y Admisión.                      UPSE: Unidad Estatal Península de Santa Elena  UNA: Unidad de Nivelación y Admisión.  TIC: Tecnologías de Información y Comunicación de UPSE.


	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE NIVELACIÓN Y ADMISIÓN</b>	<b>MPP-UNA-01</b>
		<b>Versión: 1.1</b>
		<b>Página: 27 de 38</b>

<b>PROCESO: ASIGNACIÓN DE CUPO</b>		<b>Versión: 1.1</b>		
		<b>Fecha:</b>		
<b>DEPARTAMENTO: NIVELACIÓN Y ADMISIÓN</b>		<b>ÁREA: NIVELACIÓN Y ADMISIÓN</b>		
<p><b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b> Facilitar un mecanismo eficiente y transparente mediante el cual a los aspirantes se les asigne cupos académicos ofrecidos por la Universidad Estatal Península de Santa Elena.</p> <p><b>ALCANCE:</b> Se centra en abarcar las actividades involucradas en la asignación efectiva de los cupos disponibles a los estudiantes que han sido admitidos satisfactoriamente para el ingreso a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.</p>				
<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>				
	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DOCUMENTACIÓN</b>	<b>TIEMPO</b>
	Configuración de la plataforma SGA para continuar con el proceso de asignación de cupo.	Unidad de Nivelación y Admisión	N° cupos según oferta académica	3 días
		Departamento de TIC		
	Difusión del periodo de asignación de cupos, estimando fechas y horarios donde el postulante pueda verificar si fue asignado cupo o no.	Unidad de Nivelación y Admisión	Porcentaje por orden de asignación	3 días
		Departamento de TIC		
		Departamento de Comunicación		
	Ejecución de algoritmo de asignación de cupo, donde se toma en consideración los lineamientos del reglamento.	Unidad de Nivelación y Admisión		2 días
		Departamento de TIC		
	Verificar la asignación de cupos que fue otorgada a cada estudiante por el algoritmo empleado.	Unidad de Nivelación y Admisión	N° asignados – Lista de espera	
		Departamento de TIC		
	Verificar si los estudiantes fueron asignados cupos, caso contrario se abrirá el mismo proceso en fechas posteriores.	Unidad de Nivelación y Admisión	N° estudiantes asignados cupos por facultad y carrea	4 días
		Departamento de TIC		



# FLUJOGRAMA DEL PROCESO - ASIGNACIÓN DE CUPO

Planificación Temporal	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px 15px; background-color: #4a86e8; color: white;">3 Días</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px 15px; background-color: #4a86e8; color: white;">3 Días</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px 15px; background-color: #4a86e8; color: white;">2 Días</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px 15px; background-color: #4a86e8; color: white;">4 Días</div> </div>
2. Doc. De origen externo	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; width: fit-content; margin: auto;">Lineamientos SENECYT</div>
3. Línea de proceso	<pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; SGA[Configuración de la plataforma SGA]     SGA --&gt; Difusion[Difusión del periodo de asignación]     Difusion --&gt; Algoritmo[Ejecución de algoritmo de asignación de cupo]     Algoritmo --&gt; Asignado{Asignado}     Asignado -- NO --&gt; Algoritmo     Asignado -- SI --&gt; Estudiante[Estudiante - asignado cupo]     Estudiante --&gt; FIN([FIN])     </pre>
4. Responsable	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">UNA TIC</div> <div style="text-align: center;">UNA TIC DEP. COMUNICACIÓN</div> <div style="text-align: center;">UNA TIC</div> <div style="text-align: center;">UNA TIC</div> </div>
5. Entradas - Salidas	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 15%;">N° cupos según oferta académica</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 15%;">Porcentaje por orden de asignación</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 15%;">N° asignados - Lista de espera</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 15%;">N° estudiantes asignados cupos por facultad y carrea</div> </div>
6. Punto crítico	
7. Procedimiento Documentado	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 40%;">Reglamento reformado de la unidad de Nivelación y Admisión</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 40%;">Manual del algoritmo de asignación</div> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 5px; width: 40%; margin-left: 10%;">SENECYT-2022-043</div>
8. Registro	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 20%;">Oferta académica - N° de cupos</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 20%;">Acta de Comunicación</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 30%;">Base de datos de aspirantes asignados cupos</div> </div>
9. Comentarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se asigna cupo según lo estipulado en los lineamientos en la sección de orden de asignación.</li> <li>- La asignación de cupo 1° a población de políticas de cuantos según lineamientos.</li> </ul>
10. Indicadores	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; width: fit-content; margin: auto;">Porcentaje de cupos asignados</div>
11. Objetivos	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;">Valores indicadores actual</div>
12. Propuesta de Mejora	
13. Leyenda	<p>RCS-SO: Reglamento Reformado de la Unidad de Nivelación y Admisión.      UPSE: Unidad Estatal Península de Santa Elena</p> <p>UNA: Unidad de Nivelación y Admisión.</p> <p>TIC: Tecnologías de Información y Comunicación de UPSE.</p>

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE NIVELACIÓN Y ADMISIÓN</b>	<b>MPP-UNA-01</b>
		<b>Versión: 1.1</b>
		Página: <b>30</b> de <b>38</b>

<b>PROCESO: ACEPTACIÓN DE CUPO</b>		<b>Versión: 1.1</b>		
		<b>Fecha:</b>		
		08	12	2023
<b>DEPARTAMENTO:</b> NIVELACIÓN Y ADMISIÓN		<b>ÁREA:</b> NIVELACIÓN Y ADMISIÓN		
<p><b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b> Facilitar la confirmación formal de los estudiantes admitidos, garantizando su participación en el programa académico para el cual fueron seleccionados por la Universidad Estatal Península de Santa Elena.</p> <p><b>ALCANCE:</b> Se centra abarcar las actividades que van desde la notificación de la admisión hasta la confirmación formal de la intención del estudiante de aceptar su cupo para el ingreso a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.</p>				
<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>				
	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DOCUMENTACIÓN</b>	<b>TIEMPO</b>
<b>1</b>	Facilitar un proceso claro para que los candidatos acepten la oferta de cupo.	Unidad de Nivelación y Admisión		3 días
<b>2</b>	Configuración de la plataforma SGA, para los aspirantes que fueron asignados cupos.	Unidad de Nivelación y Admisión Departamento de TIC	Cupos asignados aspirantes	3 días
<b>3</b>	Difusión de la aceptación de cupo, incluyendo las fechas y horarios para que puedan realizar el proceso.	Unidad de Nivelación y Admisión Departamento de Comunicación		4 días
<b>4</b>	Proceso de aceptación	Unidad de Nivelación y Admisión Departamento de TIC	Días de duración del proceso	



# FLUJOGRAMA DEL PROCESO - ACEPTACIÓN DE CUPO







**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS  
DE LA UNIDAD DE  
NIVELACIÓN Y ADMISIÓN**

MPP-UNA-01

Versión: 1.1

Página: 33 de 38

97

<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		<b>Versión: 1.1</b>
		<b>Fecha: Diciembre</b>
		<b>Página: 1 de 2</b>
<b>NIVEL:</b>	DIRECTIVO	
<b>DENOMINACIÓN:</b>	DIRECTOR	
<b>NÚMERO DE CARGOS:</b>	1	
<b>DEPENDENCIA:</b>	JUNTA DIRECTIVA	
<b>JEFE INMEDIATO:</b>	JUNTA DIRECTIVA	
<b>PROPÓSITO PRINCIPAL</b>		
Ayudar al fortalecimiento del Sistema propio de Admisión de la UPSE, para acceder al curso de Nivelación de Carrera de la Institución; por lo que, para su ejecución se desglosa las funciones que ejecuta el equipo departamental.		
<b>FUNCIONES</b>		
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Ser responsables del proceso de admisión y nivelación que ejecutará la Universidad.</li><li>2. Dirigir el desarrollo del módulo de registro de admisión, ejecución de pruebas y posterior puesta en producción de este.</li><li>3. Ejecutar acciones previas y configuraciones antes del inicio del proceso de admisión en conjunto con la SENESCYT.</li><li>4. Ejecución del proceso de registro propio de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.</li><li>5. Preparación de plataforma de simulador de examen (UPSE):<ul style="list-style-type: none"><li>• Desde el aspecto técnico que conlleva la infraestructura.</li><li>• Configuración de facultades y carreras.</li><li>• Alimentación de contenidos.</li><li>• Socialización del proceso.</li><li>• Ejecución de la plataforma de simulación.</li></ul></li><li>6. Preparación de plataforma para toma de examen de admisión (UPSE):<ul style="list-style-type: none"><li>• Aspectos técnicos que conlleva la infraestructura a utilizar.</li><li>• Instalación de módulos adicionales.</li><li>• Configuración de facultades y carreras.</li><li>• Alimentación de contenidos.</li><li>• Calendarización del proceso de examen.</li><li>• Socialización del proceso.</li><li>• Ejecución del examen según lo planificado</li><li>• Seguimiento del proceso.</li><li>• Descarga de calificaciones.</li><li>• Elaboración de informes.</li></ul></li></ol>		



**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS  
DE LA UNIDAD DE  
NIVELACIÓN Y ADMISIÓN**

98  
**MPP-UNA-01**

**Versión: 1.1**

**Página: 34 de 38**

**MANUAL DE FUNCIONES**


**Versión: 1.1**

**Fecha: Diciembre**


**Página: 2 de 2**

**FUNCIONES**


- 7.** Proceso de asignación de cupos (UPSE):
  - Coordinación con departamento de TIC's, la ejecución de algoritmos automáticos de asignación.
  - Descarga de informes.
  - Elaboración de matriz para enviar a SENESCYT.
  - Socialización de resultados.
- 8.** Proceso de Aceptación de cupos (SENESCYT):
  - Seguimiento y socialización del proceso.
- 9.** Proceso de matriculación (UPSE):
  - Coordinar cambios en la plataforma actual.
  - Ejecución de pruebas de funcionamiento previo el proceso.
  - Coordinación con TIC's de la alimentación de la población a matricular por medio de la matriz que entrega SENSECYT.
  - Socialización del proceso.
  - Ejecución de la matriculación.
  - Seguimiento.
- 10.** Reportes de los procesos:
  - Coordinación con TIC's para la elaboración de los reportes a necesitar en cada una de las etapas planteadas.
  - Entrega de reportes y listados a Decanatos, Carreras y coordinadores de nivelación.
  - Elaboración de Certificados de matrículas.
- 11.** Atención al público:
  - Integración de Help Desk, para recibir, administrar, organizar y atender a la ciudadanía de forma más flexible y rápida.
  - Contar con indicadores de casos y atención brindada por el departamento.
- 12.** Fortalecer la difusión de la oferta académica, con la participación de cada una de las carreras de la Institución, mediante la ejecución de una feria dirigida a la población escolar y no escolar dentro y fuera de la provincia.

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE NIVELACIÓN Y ADMISIÓN</b>	<b>MPP-UNA-01</b>
		<b>Versión: 1.1</b>
		Página: <b>35</b> de <b>38</b>


<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		<b>Versión: 1.1</b>
		<b>Fecha: Diciembre</b>
		<b>Página: 1 de 2</b>
<b>NIVEL:</b>	ANALISTA	
<b>DENAMINACIÓN:</b>	ANALISTA ADMINISTRATIVA	
<b>NÚMERO DE CARGOS:</b>	1	
<b>DEPENDENCIA:</b>	JUNTA DIRECTIVA	
<b>JEFE INMEDIATO:</b>	JUNTA DIRECTIVA	
<b>PROPOSITO PRINCIPAL</b>		
Ayudar al fortalecimiento del Sistema propio de Admisión de la UPSE, para acceder al curso de Nivelación de Carrera de la Institución; por lo que, para su ejecución se desglosa las funciones que ejecuta el equipo departamental.		
<b>FUNCIONES</b>		
<b>1.</b>	Coordinar y hacer seguimiento a las acciones administrativas procedentes de la Dirección.	
<b>2.</b>	Redactar la documentación requerida para dar respuesta a comunicaciones recibidas.	
<b>3.</b>	Informar mediante oficios disposiciones emitidas por el Director de la Unidad de Nivelación y Admisión.	
<b>4.</b>	Recibir y tramitar solicitudes de estudiantes y docentes, como: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificados de matrículas.</li> <li>• Certificados de asistencia.</li> <li>• Certificados de aprobación/reprobación.</li> <li>• Certificados de docentes que laboraron en Nivelación.</li> </ul>	
<b>5.</b>	Brindar atención personal y por correo electrónico a usuarios internos y externos de la institución, que solicitan información referente a: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oferta académica de UPSE.</li> <li>• Segunda matrícula y pérdida de gratuidad.</li> <li>• Soporte durante el proceso de matrículas.</li> <li>• Inconvenientes con el ingreso a la plataforma.</li> <li>• Anulación de matrículas o retiro de nivelación.</li> <li>• Anulaciones de cupo.</li> <li>• Cambios de carreras.</li> <li>• Nuevo proceso de admisión.</li> <li>• Gestionar otros procesos propios de esta dependencia.</li> </ul>	
<b>6.</b>	Llevar y mantener actualizado el archivo de la Unidad de Nivelación.	
<b>7.</b>	Asistir al Director en diferentes actividades que se me delegue.	
<b>8.</b>	Descargar la matriz de tercer nivel y adaptar al formato requerido por el sistema, para la carga de la población que obtuvo cupo.	

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE NIVELACIÓN Y ADMISIÓN</b>	<b>MPP-UNA-01</b>
		<b>Versión: 1.1</b>
		Página: <b>36</b> de <b>38</b>

<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	<b>Versión: 1.1</b>
	<b>Fecha: Diciembre</b>
	<b>Página: 2 de 2</b>
<b>FUNCIONES</b>	
<b>9.</b>	Validación, carga y descarga de la oferta académica de la institución, disponible en la plataforma de la SENESCYT.
<b>10.</b>	Validar matrículas de los estudiantes registrados en el curso de nivelación de carrera.
<b>11.</b>	<p>Generar de la plataforma el archivo por periodo, para depurar los datos de la academia, aplicando filtros de búsqueda y segmentar la información por carreras, tanto de la MATRIZ como en la SEDE PLAYAS; con la finalidad de elaborar reportes que contengan la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tabla que incluye el total de Ofertados, asignados, matriculados, aprobados, reprobados, retirados y los que no asistieron.</li> <li>• Tabla con los datos de los aspirantes que poseen discapacidad.</li> <li>• Listados de los estudiantes por carrera y paralelo.</li> </ul>
<b>12.</b>	Emitir los reportes de inicio y finalización del curso de Nivelación a Rectorado, Vicerrectorado, Decanatos y Direcciones de Carrera
<b>13.</b>	Colaborar en la elaboración y entrega de informes.

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE NIVELACIÓN Y ADMISIÓN</b>	<b>MPP-UNA-01</b>
		<b>Versión: 1.1</b>
		Página: <b>37</b> de <b>38</b>

<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		<b>Versión: 1.1</b>
		<b>Fecha: Diciembre</b>
		<b>Página: 1 de 2</b>
<b>NIVEL:</b>	ANALISTA	
<b>DENAMINACIÓN:</b>	ANALISTA INFORMÁTICA	
<b>NÚMERO DE CARGOS:</b>	1	
<b>DEPENDENCIA:</b>	JUNTA DIRECTIVA	
<b>JEFE INMEDIATO:</b>	JUNTA DIRECTIVA	
<b>PROPÓSITO PRINCIPAL</b>		
Ayudar al fortalecimiento del Sistema propio de Admisión de la UPSE, para acceder al curso de Nivelación de Carrera de la Institución; por lo que, para su ejecución se desglosa las funciones que ejecuta el equipo departamental.		
<b>FUNCIONES</b>		
<b>1.</b>	<b>Soporte técnico:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atender requerimientos de usuarios, mediante la red social Facebook; como también dar respuestas a lo asignado por la plataforma de TICKET.</li> <li>• Verificación de aulas virtuales asignados correctamente a estudiantes y docentes en MOODLE.</li> <li>• Dar seguimiento a inconsistencias el aula virtual, reportadas por los usuarios.</li> <li>• Actualización de paquete ofimáticos.</li> </ul>	
<b>2.</b>	<b>Actualización y mantenimiento del sitio web de Nivelación y Admisión:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estandarizar los documentos bajo el formato adecuado para cargarlos a la web.</li> <li>• Mantener y administrar la interfaz de la página web, conforme a los requerimientos del departamento.</li> </ul>	
<b>3.</b>	<b>Community Manager:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejar las RRSS de la Unidad de Nivelación y Admisión.</li> <li>• Sostener, acrecentar y manejar las necesidades de la ciudadanía con respecto a los intereses propios de la Institución.</li> </ul>	
<b>4.</b>	<b>Administrar sistemas de información:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar formato de entrada a la MTN proporcionada por la SENESCYT en cada periodo para cargarlos a la plataforma.</li> <li>• Procesos Institucionales tales como el registro online, backup y validación de datos para la toma de decisiones acorde a los requerimientos departamentales.</li> </ul>	
<b>5.</b>	Testear en la aplicación web, el proceso de matrícula y elaborar el documento técnico dirigido a los usuarios (aspirante) como asistencia para el buen uso del sistema.	
<b>6.</b>	Validar los registros de matrículas.	
<b>7.</b>	Diseño de un manual de usuario, para el proceso de registro en línea.	

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE NIVELACIÓN Y ADMISIÓN</b>	<b>MPP-UNA-01</b>
		<b>Versión: 1.1</b>
		<b>Página: 38 de 38</b>

<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	<b>Versión: 1.1</b>
	<b>Fecha: Diciembre</b>
	<b>Página: 2 de 2</b>
<b>FUNCIONES</b>	
8.	Elaborar el formato para generar los certificados de aprobación del curso de nivelación.
9.	Colaborar en la elaboración de informes requeridos por la Dependencia.
10.	Asistir al Director en comisiones de trabajo fuera de la Institución y en diferentes actividades que se le delegue.

## Referencias

- Admisión y Nivelación. (2023). *Universidad Estatal Península de Santa Elena*. Obtenido de Universidad Estatal Península de Santa Elena: <https://www.upse.edu.ec/nivelacion-admision/index.php/quienes-somosr/acerca-de-nosotros>
- Alarcón, G., Alarcón, P., & Guadalupe, S. (2019). La elaboración del mapa de procesos para una universidad ecuatoriana. *Revista Espacios*, 40(19), 1-14. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a19v40n19/a19v40n19p04.pdf>
- Alarcón, G., Alarcón, P., & Guadalupe, S. (2019). La elaboración del mapa de procesos para una universidad ecuatoriana. *Espacios*, 40(19), 4. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a19v40n19/a19v40n19p04.pdf>
- Alban, J. (2020). *Manual de procesos para la Gestión del Talento Humano de las Pymes comerciales de la ciudad de Guayaquil*. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/3526/1/T-ULVR-3097.pdf>
- Albano, S., Spotorno, M., Perez, A., Santero, M., Sassone, M., Martín, S., & Rocatti, S. (2008). *Los procesos y los procedimientos administrativos*. Decimoterceras Jornadas "Investigaciones en la Facultad" de Ciencias Económicas y Estadística. Obtenido de [https://rephip.unr.edu.ar/xmlui/bitstream/handle/2133/7735/Albano\\_Spotorno,Perez%20Cortes\\_Los%20procesos%20y%20los%20procedimientos%20administrativos%201%20C2%BA%20parte.pdf?sequence=3](https://rephip.unr.edu.ar/xmlui/bitstream/handle/2133/7735/Albano_Spotorno,Perez%20Cortes_Los%20procesos%20y%20los%20procedimientos%20administrativos%201%20C2%BA%20parte.pdf?sequence=3)
- Bernal, G. (2023). Manual para crear objetos indisciplinados de artepostmedial: revisión y propuesta metodológica. *ANIAY-Revista de Investigación en Artes Visuales*(13), 17-29. doi:<https://doi.org/10.4995/aniav.2023.19602>
- Campusano, K. (2017). *Manual de actividades de enseñanza-Aprendizaje: Orientaciones para su selección, diseño e implementación*. INACAP. Obtenido de <https://www.inacap.cl/web/documentos/manuales-estrategias-actualizacion-2019/manual-de-actividades-version-digital.pdf>
- Cárdenas, E., Pérez, O., González, A., & Marrero, F. (2020). Manual de trabajo para diseñar los perfiles de cargos por competencias laborales en las Universidades. *Uniandes Episteme*, 7(2), 207-219. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8298142>
- Castellenou, R. (16 de Noviembre de 2021). *Identificar y elaborar el mapa por procesos de la empresa*. Obtenido de Emburse captio: <https://www.captio.net/blog/identificar-y-elaborar-el-mapa-de-procesos-de-la-empresa>

- Cedeño, C., & Peñarrieta, S. (2021). *Manual de procesos y procedimientos para la agropecuaria Briloor S.A Ubicada en eL Cantón Portoviejo*. Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, Calceta. Obtenido de <https://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/1517>
- Chiquito, G., Plua, N., & Benítez, N. (2021). Planeación estratégica para la mejora de la gestión administrativa en instituciones universitarias de Ecuador. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/6378/637869301011/>
- Choza, J. (2016). *Manual de Antropología filosófica*. THÉMATA. Obtenido de [https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/45303/Manual%20de%20Antropolog%EDa%20Filos%F3fica%20\(2%AA%20ed.\).pdf?sequence=1](https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/45303/Manual%20de%20Antropolog%EDa%20Filos%F3fica%20(2%AA%20ed.).pdf?sequence=1)
- Colin, I. (2022). *Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos*. Instituto Politécnico Nacional Dirección de planeación y organización.
- Duhalt, M. (1997). El manual como herramienta de comunicación. En M. F. Duhalt Krauss, *Los manuales de procedimiento en las oficinas públicas* (pág. 20). Mexico: UNAM, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales.
- Editorial Etecé. (5 de Agosto de 2021). Obtenido de <https://concepto.de/manual-de-procedimientos/>
- EDOMEX. (2018). *Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos*. Gobierno del Estado de México. Obtenido de [https://edomex.gob.mx/sis/newweb/pdf/guia\\_procedimientos.pdf](https://edomex.gob.mx/sis/newweb/pdf/guia_procedimientos.pdf)
- Espinoza, S. (2021). *Manual de procedimientos para la optimización de la gestión de talento humano en la empresa Servitorno*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33573/1/663%20OE.pdf>
- Estrada, R., & González, C. (2018). Análisis jerárquico de procesos para la implementación de un modelo de referencia de procesos de gestión de conocimiento en el ámbito del desarrollo de software. *Logos ciencia y tecnología*, 10(4). doi:<https://doi.org/10.22335/rlct.v10i4.512>
- Falquez, E., & Paredes, E. (2012). *Diseño de los manuales de procedimientos para las Áreas de Compras y Ventas de mercaderías de la Distribuidora AJ ; [Tesis previo a la obtención del Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, Universidad Politécnica Salesiana]*. Repositorio de la Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1796/13/UPS-GT000261.pdf>



- García, S., & Sánchez, F. (2020). *Guía para la elaboración de procedimientos del ITCR*. Obtenido de [https://www.tec.ac.cr/sites/default/files/media/doc/guia\\_para\\_la\\_elaboracion\\_de\\_procedimientos\\_del\\_itcr.pdf](https://www.tec.ac.cr/sites/default/files/media/doc/guia_para_la_elaboracion_de_procedimientos_del_itcr.pdf)
- Global Standards. (7 de Marzo de 2023). *Definición de procesos dentro de una organización*. Obtenido de <https://www.globalstd.com/blog/definicion-de-procesos/>
- Hernández, N., Lazaro, V., Lira, O., Marroquin, D., & Rivera, G. (2004). *Implementación de un manual de procedimientos para el control del flujo de efectivo*. Instituto Politécnico Nacional.
- Herrera, H. (07 de Diciembre de 2022). *Gestiopolis*. Obtenido de Gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/manuales-administrativos/>
- Lacorte, M., & Reyes, A. (2021). *Didáctica del español como 2/L en el siglo XX*. Arco/Libros.
- Llanos, N. (2017). *Manual de procesos y procedimientos Aycardi Ingenieros Civiles S.A.S*. Obtenido de [https://www.academia.edu/44619906/MANUAL\\_DE\\_PROCESOS\\_Y\\_PROCEDIMIENTOS\\_MANUAL\\_DE\\_PROCESOS\\_Y\\_PROCEDIMIENTOS](https://www.academia.edu/44619906/MANUAL_DE_PROCESOS_Y_PROCEDIMIENTOS_MANUAL_DE_PROCESOS_Y_PROCEDIMIENTOS)
- López, L., & Barreto, Y. (2016). *Actualización de los manuales de procesos, procedimientos y funciones de la empresa Sales del Llano S.A. [Universidad Cooperativa de Colombia]*. Repositorio de la Universidad Cooperativa de Colombia, Colombia. Obtenido de <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/91b1ac2e-3c0c-4e81-8e25-5cbf4cb9a733/content>
- Magni, P. (6 de Julio de 2023). *Diferencias entre Proceso y Procedimiento: ¿Cuáles Son?* Obtenido de Pipefy: <https://www.pipefy.com/es/blog/diferencia-proceso-y-procedimiento/>
- Magni, P. (11 de Enero de 2023). *Pipefy*. Obtenido de Pipefy: <https://www.pipefy.com/es/blog/simbolos-diagramas-de-flujo/>
- Mendoza, A., Solano, C., Palencia, D., & Garcia, D. (2019). Aplicación del proceso de jerarquía analítica (AHP) para la toma de decisión con juicios de expertos. *Revista chilena de ingeniería*, 27(3). doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000300348>
- Ministerio de Educación. (2022). *Gobierno del Ecuador*. Obtenido de Gobierno del Ecuador: <https://educacion.gob.ec/estandares-calidad-educativa/>
- Narvaez, L. (2020). *Propuesta de diseño de un mapa de procesos para mejorar la gestión del área de compensación del departamento de Recursos Humanos de la empresa Asiauto*

- S.A. Universidad Politécnica Salesiana, Quito. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19578/1/UPS-MSQ081.pdf>
- Oficina de Planeación. (2020). *Manual de procesos y procedimientos de la Universidad de Sucre*.
- Orozco, E., Jaya, A., Ramos, F., & Guerra, R. (2022). Retos a la gestión de la calidad en las instituciones de educación superior en Ecuador. *Educación Médica Superior*, 34(2). Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412020000200019](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412020000200019)
- Ortiz, L. (2008). *Manual de Procesos y Procedimientos Bases Estratégicas y Organizacionales Tomo I*. Cartagena de Indias. Obtenido de <https://www.eumed.net/libros-gratis/2010b/689/>
- Parra, L. (2022). *Manual de procesos contables en el departamento financiero y presupuesto del Instituto Colombiano Agropecuario ICA-seccional Magdalena oficina Santa Marta*. Universidad Cooperativa de Colombia, Colombia.
- Peralta, M., Horna, E., Horna, E., & Heredia, F. (2023). Gestión administrativa en unidades de gestión educativa: una revisión literaria. *Revista Educación*, 47(1), 12. doi:<https://doi.org/10.15517/revedu.v47i1.49904>
- Pico, G. (2006). El mapa de procesos: Elemento fundamental de un sistema de gestión de calidad para empresas de servicios en Venezuela. *Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura*, 12(2), 291-301. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/364/36412216.pdf>
- Ramos, W. (2018). *La Importancia del Manual de Funciones y Procedimientos en la estructura de las empresas; [Trabajo para la obtención del Grado de Licenciatura, Universidad Mayor San Andrés]*. Repositorio de la Universidad Mayor de San Andrés, Bolivia.
- Región Administrativa y de Planeación Especial. (2015). *Manual de procesos y procedimientos*. RAPE. Obtenido de Región Administrativa y de Planeación Especial: <https://regioncentralrape.gov.co/wp-content/uploads/2017/01/MANUAL-DE-PROCESOS-Y-PROCEDIMIENTOS-FINAL.pdf>
- Riaño, C., & Palomino, M. (2015). Proceso analítico jerárquico para evaluar tres laboratorios virtuales en la educación superior. *Entramado*, 11(1), 194-204. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=265440664014>
- Rizo, C., & Rodas, A. (2019). *Manual de procesos y procedimientos como soporte para la gestión administrativa en la fundación centro de apoyo y solidaridad alianza*. Escuela

- Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, Calceta. Obtenido de <https://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/1037>
- Rosales, D., Delgado, M., Navarro, A., Sosa, C., Perez, M., & Lopez, J. (2023). Manual de procedimientos del sistema de gestión de la calidad por procesos en una Universidad. *Revista Cubana de Administración Pública y Empresarial*, 7(1), 1-22. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8921794>
- Sánchez, J., Chávez, J., & Mendoza, J. (2018). La calidad en la educación superior: una mirada al proceso de evaluación y acreditación de universidades del Ecuador. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*. Obtenido de <http://www.eumed.net/rev/caribe/2018/01/calidad-educacion-superior.html>
- Secretaría de Relaciones Exteriores. (junio de 2004). *Guía Técnica para la elaboración de manuales de procedimientos*. Dirección General de programación. Obtenido de Guía Técnica para la elaboración de manuales de procedimientos: [https://www.uv.mx/personal/fcastaneda/files/2010/10/guia\\_elab\\_manu\\_proc.pdf](https://www.uv.mx/personal/fcastaneda/files/2010/10/guia_elab_manu_proc.pdf)
- Talledo, J. (20 de Junio de 2012). *El concepto de los procesos en los servicios y las funciones de un responsable de procesos*. Obtenido de Universidad de Piura: <https://www.udep.edu.pe/hoy/2012/06/el-concepto-de-los-procesos-en-los-servicios-y-las-funciones-de-un-responsable-de-procesos/>
- UNESCO. (2020). *Informe de seguimiento de la educación en el mundo, 2020, América Latina y el Caribe: inclusión y educación: todos y todas sin excepción*. UNESCO Biblioteca Digital. Obtenido de UNESCO Biblioteca Digital.
- Universidad Estatal Península de Santa Elena. (2018). *Manual de Procesos Institucional*. Obtenido de [https://www.upse.edu.ec/secretariageneral/images/archivospdfsecretaria/5.%20INSTRUCTIVOS/MANUAL\\_DE\\_PROCESOS\\_UPSE\\_2018-\\_ACREDITACION\\_NUEVO.pdf](https://www.upse.edu.ec/secretariageneral/images/archivospdfsecretaria/5.%20INSTRUCTIVOS/MANUAL_DE_PROCESOS_UPSE_2018-_ACREDITACION_NUEVO.pdf)
- Universidad Estatal Península de Santa Elena. (26 de Julio de 2018). *Universidad Estatal Península de Santa Elena*. Obtenido de Universidad Estatal Península de Santa Elena: [https://www.upse.edu.ec/index.php?option=com\\_content&view=article&id=10&Itemid=166](https://www.upse.edu.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=10&Itemid=166)
- Universidad Estatal Península de Santa Elena. (2022). *Plan Estratégico de Desarrollo Institucional*. Santa Elena: PEDI 2022-2026.

- Uribe, J., & Londoño, L. (2021). Aplicación del proceso de análisis jerárquico para la evaluación del riesgo de incendio en la industria colombiana. *Revista Politécnica*, 17(33), 64-75. doi:<https://doi.org/10.33571/rpolitec.v17n33a5>
- Valdés, L. (2018). *Manual para la diagramación de procesos*. Obtenido de [http://docencia.fca.unam.mx/~lvaldes/cal\\_pdf/cal18.pdf](http://docencia.fca.unam.mx/~lvaldes/cal_pdf/cal18.pdf)
- Valls, E. (1993). *Los procedimientos: Aprendizaje, enseñanza y evaluación*. Horsori.
- Valverde, G. (2022). *Implementación de un manual de procedimientos para el control interno de una empresa del giro alimenticio*. Universidad de Sonora División de ingeniería, México. Obtenido de [http://www.repositorioinstitucional.uson.mx/bitstream/20.500.12984/6533/1/valverde\\_munozgabrielam.pdf](http://www.repositorioinstitucional.uson.mx/bitstream/20.500.12984/6533/1/valverde_munozgabrielam.pdf)
- Vela, L., & Mera, W. (2019). Propuesta del manual de procesos para la carrera de Comercio Exterior\_UPEC. *SATHIRI - Sembrador*, 14(2), 152-166. doi:<https://doi.org/10.32645/13906925.895>
- Viracocha, C. (2019). *Diseño de un manual de procesos y procedimientos, para la organización de archivo físico y digital, en la caja solidaria de ahorro y crédito el rosal, de la parroquia Pastocalle, ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi*. Escuela Superior Politécnica de chimborazo, Ambato. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/13229/1/62T00241.pdf>
- Vivanco, M. (2017). Los Manuales de procedimientos como herramientas de Control Interno de una organización. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 247-252. Obtenido de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>

## Apéndice

### Apéndice 1. Matriz de consistencia.

Título	Problemas	Objetivos	Idea a defender	Variable	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Manual de procesos y procedimientos para el departamento de Nivelación y Admisión de la Universidad Estatal Península de Santa Elena	<b>General</b>	<b>General</b>	Elaborar un manual de procesos y procedimientos orientado al proceso de Admisión del departamento de la Universidad Península de Santa Elena.	Manual de procesos	Manual	Direccionamiento estratégico	<b>Tipo de investigación</b> documental – descriptivo <b>Método de Investigación</b> Analítico sintético <b>Niveles:</b> Observacional Descriptivo <b>Diseño:</b> Retrospectivo: Transversal <b>Enfoque</b> Cualitativa
	¿Cómo sistematizar la elaboración del manual de procesos y procedimientos del departamento de Nivelación y Admisión de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, para contribuir a la optimización y eficiencia del proceso?	Elaborar el manual de procesos y procedimientos, para la optimización de la gestión los procesos dentro del departamento de nivelación y admisión de la Universidad Península de Santa Elena para guiar sus operaciones hacia la optimización de sus flujos de trabajo.			Tipo de manuales	Proporción de manuales por tipo	
					Procesos	Eficiencia del documento de procesos	
					Mapa de procesos	Cobertura de procesos en mapas	
					Jerarquía de los procesos	Cumplimiento de jerarquía en documentación	
					Procedimientos	Cumplimiento de procedimientos críticos	
					Utilidad del manual de procedimientos	Tiempo promedio de ejecución de procedimientos	
					Calidad IES	Cumplimiento de estándares de calidad	
	<b>Específicos</b>	<b>Específicos</b>					
	¿Cuál es la situación actual de los procesos realizados en el departamento de Nivelación y Admisión?	Diagnosticar la situación actual del manual de procesos y procedimientos del departamento de Nivelación y Admisión.					
	¿Cuáles son los puntos críticos en los procesos de Nivelación?	Plantear los procedimientos de acuerdo al diagnóstico realizado.					
	¿Con el manual de procesos y procedimientos se optimizará la eficiencia administrativa del departamento?	Proporcionar un manual de procesos y procedimientos de acuerdo con los requerimientos del departamento de Nivelación y Admisión de la Universidad Península de Santa Elena					

*Apéndice 2. Matriz de operacionalización.*

<b>Título</b>	<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Entrevista</b>
Manual de procesos y procedimientos para el departamento de Nivelación y Admisión de la Universidad Estatal Península de Santa Elena	Manual de procesos	Rizo & Rodas (2019) mencionan que el manual de procesos es una estrategia que ayuda a las empresas a contar con una mejor organización, dirección y control, además de cumplir las actividades según a la programación y operación de la empresa, mientras tanto, los manuales deben ser siempre puntuales, precisos con el fin de entenderlo	son documentos que muestran la estructura de procedimientos y pasos inevitables para cumplir con compromiso las actividades, su fin es proporcionar a las personas del equipo ideas claves para que lo puedan manejar de manera efectiva y eficiente	Manual	Direccionamiento estratégico	¿Se ha definido la misión y visión del departamento? ¿Existe documentos que respalden los procesos realizados? ¿La máxima autoridad asume la responsabilidad junto con las servidoras, sobre la importancia del control interno y su incidencia sobre las actividades y resultados?
				Tipo de manuales	Proporción de Manuales por Tipo	¿Posee el departamento un Manual de descripción, valoración y clasificación de puestos? ¿Se definió las políticas y directrices del proceso de admisión en un manual o reglamento? ¿Realizan mapas que cubren los procesos internos?
				Procesos	Eficiencia del Documento de Procesos	¿Cómo aseguran la documentación para el cumplimiento de los requisitos dentro del proceso de Admisión? ¿Qué desafíos han presentado en la jerarquía documental? ¿Qué iniciativas de capacitación existen para asegurar que los empleados estén familiarizados con los procedimientos críticos?
				Mapa de procesos	Cobertura de Procesos en Mapas	En caso de desviaciones de los procedimientos críticos, ¿qué protocolos existen para la respuesta a incidentes?
				Jerarquía de los procesos	Cumplimiento de Jerarquía en Documentación	

---

Procedimientos	<p>Para Albano et al. (2008) los procedimientos “es un conjunto d normas o reglas que describen el método habitual (rutina) de llevar a cabo correctamente una operación o acción”, muestran acciones específicas para lograr los resultados previstos, teniendo en cuenta la coordinación de equipos y factores.</p>	<p>Un procedimiento se compone por pasos que buscan alcanzar objetivos específicos que se realizan para completar una actividad o una tarea que se encuentra dentro de un proceso. En este caso de investigación se considera procedimiento a la tarea que se lleva a cabo dentro del proceso que se realiza en el departamento de Nivelación y admisión.</p>	<p>Procedimientos</p> <p>Utilidad del manual de procedimientos</p> <p>Calidad IES</p>	<p>Cumplimiento de Procedimientos Críticos</p> <p>Tiempo Promedio de Ejecución de Procedimientos</p> <p>Cumplimiento de Estándares de Calidad</p>	<p>¿La planificación de los procedimientos para la admisión se realizan en consideración: a los indicadores a alcanzar, y el tiempo para su realización?</p> <p>¿Los servidores han establecido los controles pertinentes con el fin de que garanticen la calidad de la información y de la comunicación?</p> <p>¿El sistema adoptado dentro del departamento cumple con estándares de desarrollo, de documentación y de calidad?</p> <p>¿Poseen sistemas o herramientas tecnológicas que se utilizan actualmente para facilitar los procesos?</p> <p>¿La máxima autoridad establece por escrito las funciones y responsabilidades de acuerdo a las competencias de los servidores?</p>
----------------	---	---	---	---	---

---

*Apéndice 3. Solicitud de aprobación de tema.*

Facultad de  
Ciencias Administrativas  
Administración de Empresas

Oficio No 26 ADE-LGRT- 2023

La Libertad, 20 septiembre de 2022

Licenciado

José Xavier Tomalá Uribe, MSc.

Director de la Carrera Administración de Empresas

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

En su despacho.-

De mi consideración:

Estimado director informo a usted que, una vez realizada la revisión y análisis, por parte de tutor y especialista, de la propuesta de investigación para el trabajo de titulación de los estudiantes Castillo Muñoz Marco Antonio y Ortiz Naula Jessica Irene, del paralelo 8/2 denominado "MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE NIVELACIÓN Y ADMISIÓN DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA", se ha considerado mantener el tema.

Por lo antes expuesto, solicito comedidamente la aprobación del tema planteado.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,

Ing. Lorena Reyes Tomalá PHD

Profesor Tutor

Ing. José Palacios Meléndez Mgs.

Profesor Especialista



## 4. Solicitud de validación de de documentos



**Facultad de Ciencias Administrativas**  
**Administración de Empresas**

La Libertad, 4 diciembre de 2023

**Ingeniero**  
**José Palacios Meléndez, MSc.**  
 Docente de la Carrera de Administración de Empresas

Reciba un cordial saludo.

Nosotros, **Marcos Castillos** con C.I. 2450580689 y **Jessica Ortiz** con C.I. 0302896204, estudiantes de la Carrera de Administración de Empresas, conocedor de su alta capacidad profesional, me permito solicitar a usted, su valiosa colaboración como experto en validación de los instrumentos de recolección de datos para su respectiva aplicación del área de competencia, importante para el desarrollo de la siguiente investigación: **"Manual de procesos y procedimientos para el departamento de Nivelación y Admisión de la Universidad Estatal Península de Santa Elena."**, trabajo presentado como requisito para obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas en la Universidad Estatal Península de Santa Elena, bajo la tutoría académica del **Ing. Lorena Reyes Tomalá, PhD.** Adjunto la matriz tanto de consistencia y el formato de los instrumentos.

Agradeciendo de antemano su colaboración, me suscribo a usted.

Atentamente.

C.I.: 0302896204

C.I: 2450580689

*UPSE, crece sin límites*

Dirección: Campus matriz, La Libertad - prov. Santa Elena - Ecuador  
 Código Postal: 240204 - Teléfono: (04) 781732 ext 131  
[www.upse.edu.ec](http://www.upse.edu.ec)



## Apéndice 5. Informe de validación de instrumentos - Entrevista



## Facultad de Ciencias Administrativas Administración de Empresas

### FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

#### 1. DATOS GENERALES:

**Título de la investigación:** Manual de procesos y procedimientos para el departamento de Nivelación y Admisión de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

**Autor del instrumento:** Jessica Ortiz y Marcos Castillo

**Nombre del instrumento:** Entrevista


#### 2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
1. CLARIDAD	Está formado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas medibles.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una secuencia lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.					X
8. COHERENCIA	Sistematizada con las dimensiones e indicadores.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación					X

#### 3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- (X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.  
 ( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado.

**Lugar y fecha:** Libertad 4 de diciembre

  
**Firma del Experto Informante**  
**Ing. José Palacios Meléndez, MSc.**

Apéndice 6. Certificado de validación de instrumentos



**Facultad de Ciencias Administrativas  
Administración de Empresas**

**CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE  
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**A QUIEN INTERESE CERTIFICO QUE:**

Habiendo revisado el instrumento a ser aplicado en el Trabajo de Integración Curricular titulado: "Manual de procesos y procedimientos para el departamento de Nivelación y Admisión de la Universidad Estatal Península de Santa Elena." planteado por los estudiantes Jessica Ortiz y Marcos Castillo, doy por validado el siguiente formato presentado.

**1. Entrevista.**

La herramienta anteriormente mencionada refleja pertinencia en las preguntas en base al tema planteado, además se ajustan a la información que necesita recabarse para los fines del tema especificado por el estudiante.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad autorizando al peticionario dé el uso necesario de este documento que más convenga a su interés.

La Libertad, 4 de diciembre de 2023


**Ing. José Palacios Meléndez, MSc.**  
Docente de la Carrera de Administración de Empresa

*UPSE, crece sin límites*

Apéndice 7. Guía de entrevista al equipo técnico del departamento de Nivelación y Admisión.

		<b>UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA</b> <b>FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS</b> <b>CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS</b>			
<b>Manual de Procesos y Procedimientos para el departamento de Nivelación y Admisión</b>					
<b>Cargo:</b>		<b>Género</b>	Masculino		Femenino
<b>Objetivo:</b>	Elaborar el manual de procesos y procedimientos, para la optimización de la gestión los procesos dentro del departamento de nivelación y admisión de la Universidad Península de Santa Elena para guiar sus operaciones hacia la optimización de sus flujos de trabajo.				
<b>Variable:</b>	Manual de procesos	<b>Dimensión</b>	Manual		
<b>Indicador:</b> Direccionamiento estratégico					
1. ¿Se ha definido la misión y visión del departamento?					
2. ¿La máxima autoridad asume la responsabilidad junto con las servidoras, sobre la importancia del control interno y su incidencia sobre las actividades y resultados?					
<b>Variable:</b>	Manual de procesos	<b>Dimensión</b>	Tipo de manuales		
<b>Indicador:</b> Proporción de manuales por tipo					
3. ¿Posee el departamento un Manual de descripción, valoración y clasificación de puestos?					
4. ¿Se definió las políticas y directrices del proceso de admisión en un manual o reglamento?					
<b>Variable:</b>	Manual de procesos	<b>Dimensión</b>	Procesos		
<b>Indicador:</b> Eficiencia del Documento de Procesos					
5. ¿Han definió sistemas que faciliten la creación, uso, compartición de datos e información y se garantice su disponibilidad, integridad, exactitud y seguridad?					
6. ¿Se han establecido evaluaciones periódicas de la gestión y el control interno con el fin de identificar las fortalezas y debilidades?					
7. ¿Existe documentos que respalden los procesos realizados?					
<b>Variable:</b>	Manual de procesos	<b>Dimensión</b>	Mapa de procesos		
<b>Indicador:</b> Cobertura de Procesos en Mapas					
8. ¿Realizan mapas que cubren los procesos internos?					
<b>Variable:</b>	Manual de procesos	<b>Dimensión</b>	Jerarquía de los procesos		
<b>Indicador:</b> Cumplimiento de Jerarquía en Documentación					
9. ¿Cómo aseguran la documentación para el cumplimiento de los requisitos dentro del proceso de Admisión?					
10. ¿Qué desafíos han presentado en la jerarquía documental?					
<b>Variable:</b>	Procedimientos	<b>Dimensión</b>	Procedimientos		
<b>Indicador:</b> Cumplimiento de procedimientos críticos					
11. ¿Qué iniciativas de capacitación existen para asegurar que los empleados estén familiarizados con los procedimientos?					
12. En caso de desviaciones de los procedimientos críticos, ¿qué protocolos existen para la respuesta a incidentes?					
<b>Variable:</b>	Procedimientos	<b>Dimensión</b>	Utilidad del manual de procedimientos		
<b>Indicador:</b> Tiempo promedio de ejecución de procedimientos					
13. ¿La planificación de los procedimientos para la admisión se realizan en consideración: a los indicadores a alcanzar, y el tiempo para su realización?					
<b>Variable:</b>	Procedimientos	<b>Dimensión</b>	Calidad IES		
<b>Indicador:</b> Cumplimiento de estándares de Calidad					
14. ¿Los servidores han establecido los controles pertinentes con el fin de que garanticen la calidad de la información y de la comunicación?					
15. ¿El sistema adoptado dentro del departamento cumple con estándares de desarrollo, de documentación y de calidad?					
16. ¿Poseen sistemas o herramientas tecnológicas que se utilizan actualmente para facilitar los procesos?					
17. ¿La máxima autoridad del establece por escrito las funciones y responsabilidades de acuerdo a las competencias de los servidores?					

## Apéndice 8. Certificado de plagio.



**CERTIFICADO DE ANÁLISIS**  
 magister

### TRABAJO DE JESSICA Y MARCO 2023-2[1]

1%

Textos sospechosos

2%

Similitudes

< 1% similitudes entre comillas

0% Idioma no reconocido


0% Textos potencialmente generados por la IA

Nombre del documento: TRABAJO DE JESSICA Y MARCO 2023-2[1].docx  
 ID del documento: 083ec395558e86df54b3beb3f4a0c6e2f045cb08  
 Tamaño del documento original: 403,36 kB

Depositante: LORENA GISELLA REYES TOMALA  
 Fecha de depósito: 11/12/2023  
 Tipo de carga: interface  
 fecha de fin de análisis: 11/12/2023

Número de palabras: 12.801  
 Número de caracteres: 84.580

Ubicación de las similitudes en el documento:



#### Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<a href="https://core.ac.uk/download/pdf/329080008.pdf">core.ac.uk</a> <a href="https://core.ac.uk/download/pdf/329080008.pdf">https://core.ac.uk/download/pdf/329080008.pdf</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (44 palabras)
2	<a href="http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/15174/TTAE32D.pdf.txt">repositorio.espam.edu.ec   Manual de procesos y procedimientos para la Agropec...</a> <a href="http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/15174/TTAE32D.pdf.txt">http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/15174/TTAE32D.pdf.txt</a> 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (31 palabras)
3	<a href="http://repository.ucc.edu.co/bitstreams/a78d3a58-8abb-49ef-8445-d33690b3f740/download">repository.ucc.edu.co</a> <a href="http://repository.ucc.edu.co/bitstreams/a78d3a58-8abb-49ef-8445-d33690b3f740/download">http://repository.ucc.edu.co/bitstreams/a78d3a58-8abb-49ef-8445-d33690b3f740/download</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (28 palabras)

#### Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<a href="https://revista.uniandes.edu.ec/ops/index.php/EPISSTEME/article/download/1969/2971">revista.uniandes.edu.ec   Desempeño y gestión por competencias del talento hum...</a> <a href="https://revista.uniandes.edu.ec/ops/index.php/EPISSTEME/article/download/1969/2971">https://revista.uniandes.edu.ec/ops/index.php/EPISSTEME/article/download/1969/2971</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (30 palabras)
2	<a href="https://www.eumed.net/rev/atlanter/2017/09/proceso-nivelacion.html">www.eumed.net   Organización académica-administrativa en el proceso de nivela...</a> <a href="https://www.eumed.net/rev/atlanter/2017/09/proceso-nivelacion.html">https://www.eumed.net/rev/atlanter/2017/09/proceso-nivelacion.html</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (27 palabras)
3	<a href="https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/17949/24811451.pdf?sequence=1">repository.unad.edu.co</a> <a href="https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/17949/24811451.pdf?sequence=1">https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/17949/24811451.pdf?sequence=1</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (25 palabras)
4	<a href="https://revista.uniandes.edu.ec/ops/index.php/EPISSTEME/article/download/1631/2728">revista.uniandes.edu.ec   Manual de trabajo para diseñar los perfiles de cargos p...</a> <a href="https://revista.uniandes.edu.ec/ops/index.php/EPISSTEME/article/download/1631/2728">https://revista.uniandes.edu.ec/ops/index.php/EPISSTEME/article/download/1631/2728</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (20 palabras)
5	<a href="http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/13229/3/62700241.pdf.txt">dspace.espoch.edu.ec   Diseño de un manual de procesos y procedimientos, para ...</a> <a href="http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/13229/3/62700241.pdf.txt">http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/13229/3/62700241.pdf.txt</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (10 palabras)

#### Fuentes ignoradas

Estas fuentes han sido retiradas del cálculo del porcentaje de similitud por el propietario del documento.

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<a href="http://www.upse.edu.ec/nivelacion-admision/images/PLANIFICACION/PLANIFICACION_2022-1.pdf">www.upse.edu.ec</a> <a href="http://www.upse.edu.ec/nivelacion-admision/images/PLANIFICACION/PLANIFICACION_2022-1.pdf">http://www.upse.edu.ec/nivelacion-admision/images/PLANIFICACION/PLANIFICACION_2022-1.pdf</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (117 palabras)
2	<a href="https://www.upse.edu.ec/secretariageneral/images/archivospdfsecretaria/4.REGLEMENTOS/1. NOR...">www.upse.edu.ec</a> <a href="https://www.upse.edu.ec/secretariageneral/images/archivospdfsecretaria/4.REGLEMENTOS/1. NOR...">https://www.upse.edu.ec/secretariageneral/images/archivospdfsecretaria/4.REGLEMENTOS/1. NOR...</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (103 palabras)
3	<a href="https://www.upse.edu.ec/secretariageneral/images/archivospdfsecretaria/4.REGLEMENTOS/1. NOR...">www.upse.edu.ec</a> <a href="https://www.upse.edu.ec/secretariageneral/images/archivospdfsecretaria/4.REGLEMENTOS/1. NOR...">https://www.upse.edu.ec/secretariageneral/images/archivospdfsecretaria/4.REGLEMENTOS/1. NOR...</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (103 palabras)
4	<a href="http://www.upse.edu.ec/nivelacion-admision/images/PLANIFICACION/PLANIFICACION_2022-2.pdf">www.upse.edu.ec</a> <a href="http://www.upse.edu.ec/nivelacion-admision/images/PLANIFICACION/PLANIFICACION_2022-2.pdf">http://www.upse.edu.ec/nivelacion-admision/images/PLANIFICACION/PLANIFICACION_2022-2.pdf</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (99 palabras)
5	<a href="https://library.co/document/quwvptly-manual-trabajo-disenar-perfiles-cargos-competencias-labor...">library.co   Manual de trabajo para diseñar los perfiles de cargos por competenci...</a> <a href="https://library.co/document/quwvptly-manual-trabajo-disenar-perfiles-cargos-competencias-labor...">https://library.co/document/quwvptly-manual-trabajo-disenar-perfiles-cargos-competencias-labor...</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (62 palabras)
6	<a href="https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8298142.pdf">dialnet.unirioja.es</a> <a href="https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8298142.pdf">https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8298142.pdf</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (44 palabras)
7	<a href="http://localhost:8080/xmlui/bitstream/123456789/1201/3/VILLAVICENCIO_YULIAN_MONICA_ANABEL...">localhost   TRABAJADORES SANOS EN ORGANIZACIONES SANAS: ANÁLISIS SOBRE L...</a> <a href="http://localhost:8080/xmlui/bitstream/123456789/1201/3/VILLAVICENCIO_YULIAN_MONICA_ANABEL...">http://localhost:8080/xmlui/bitstream/123456789/1201/3/VILLAVICENCIO_YULIAN_MONICA_ANABEL...</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (30 palabras)
8	Documento de otro usuario #9e210c El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (20 palabras)

*Apéndice 9. Cronograma UIC – 2023 – 2*

*Apéndice 10. Evidencia de tutorías presenciales.*



*Nota: Primera revisión del tema de estudio.*



*Nota: Indagación y recopilación de datos relevantes para el estudio.*



*Nota: Revisión avance de la elaboración del manual.*

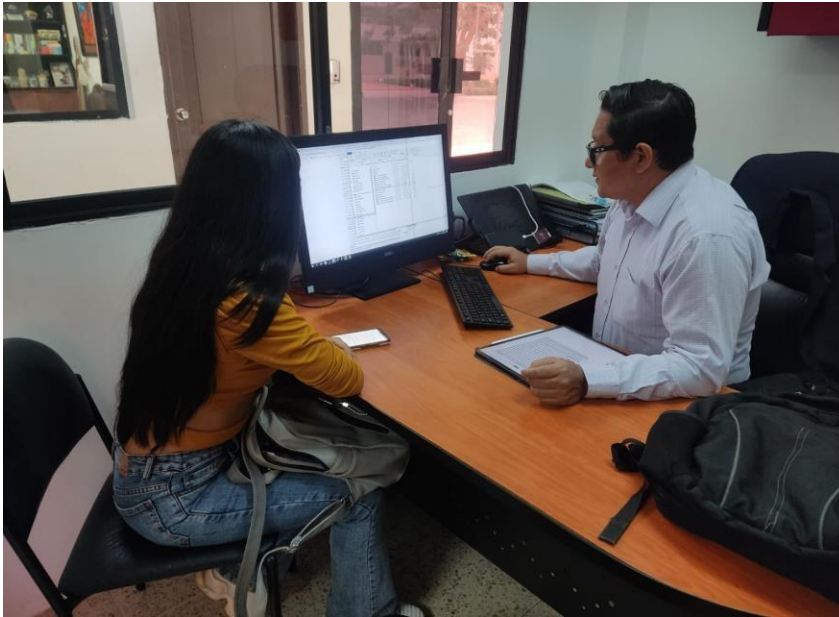
*Apéndice 11. Evidencia de visita al especialista*



Nota: Validación de instrumentos.



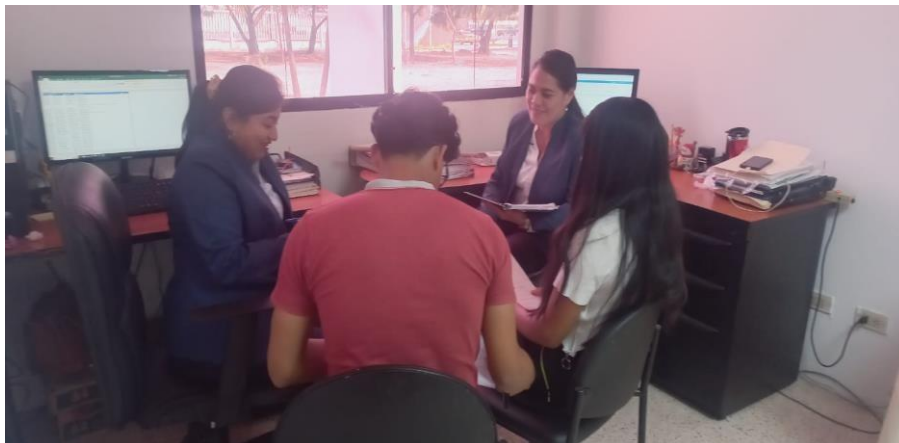
*Apéndice 12. Evidencia de entrevista al equipo técnico de Nivelación y Admisión*



Nota: Diálogo con el director del departamento de Nivelación



Nota: Explicación del proceso de Admisión.



Nota: Entrevista estructurada.