

**ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA
EL COLEGIO LICEO “SANTA TERESITA” DE PASTO PARA EL AÑO 2023**
(Resumen analítico)

**PREPARATION OF A PROCESSES AND PROCEDURES MANUAL FOR THE
"SANTA TERESITA" HIGH SCHOOL IN PASTO FOR THE YEAR 2023**
(Analytical summary)

Autores (Authors): DELGADO VILLOTA Sergio Mauricio, MEJÍA JIMÉNEZ Karla Zulanny

Facultad (Faculty): Ciencias Contables, Económicas y Administrativas

Programa (Program): Administración de Negocios Internacionales y Contaduría Pública

Asesor (Support): Darío Alberto Solarte Ortega

Fecha de terminación del estudio (End of the research): Diciembre de 2023

Modalidad de Investigación (Kind of research): Trabajo de Grado

PALABRAS CLAVE

Manual

Procesos

Procedimientos

KEY WORDS

Manual

Processes

Procedures

RESUMEN: El presente trabajo de investigación tiene como objetivo la elaboración de un manual de procesos y procedimientos para el Colegio Liceo “Santa Teresita” de Pasto para el año 2023. Para darle solución a el objetivo de investigación se deben tener en cuenta variables como el inventario y el flujo de procesos y procedimientos estratégicos y misionales para poder documentarlos en un manual de procesos y procedimientos; y esto se realizará por medio de sesiones de grupo de diseño e ideación de procesos con entrevistas estructuradas, que permitan mejorar la prestación del servicio del Colegio Liceo “Santa Teresita” de Pasto, eliminar los reprocesos y establecer responsabilidades claras a cada uno de los colaboradores de la institución.

Esta monografía se desarrolló de acuerdo al paradigma de investigación cualitativo con enfoque investigación acción práctico (IAP), pues interviene en lo cambios de la vida cotidiana del Colegio Liceo "Santa Teresita" de Pasto, el tipo de investigación es descriptivo-interpretativo debido a que se trabaja con base a los análisis o eventos de la realidad académica y el método de investigación es deductivo. Este manual de procesos y procedimiento le permitirá a el colegio tener una herramienta que responda a preguntas como: qué, quién, cómo, cuándo, dónde y por qué se realizan dichas actividades, permitiendo que el ingreso de nuevos colaboradores sea sencillo pues ya existirá un documento que determine las actividades para el personal.

ABSTRACT: *The objective of this research work is the elaboration of a manual of processes and procedures for the Liceo "Santa Teresita" School of Pasto for the year 2023. To provide a solution to the research objective, variables such as inventory and flow of strategic and missionary processes and procedures must be taken into account in order to document them in a manual of processes and procedures; and this will be done through group sessions of design and ideation of processes with structured interviews, which will improve the service delivery of the Colegio Liceo "Santa Teresita" of Pasto, eliminate reprocesses and establish clear responsibilities to each of the collaborators of the institution.*

This monograph was developed according to the qualitative research paradigm with a practical action research approach (IAP), since it intervenes in the changes of the daily life of the Liceo "Santa Teresita" School of Pasto, the type of research is descriptive-interpretative because it works based on the analysis or events of the academic reality and the research method is deductive. This manual of processes and procedures will allow the school to have a tool that answers questions such as: what, who, how, when, where and why these activities are carried out, allowing the entry of new collaborators to be simple since there will already be a document that determines the activities for the personnel.

CONCLUSIONES: La creación de manuales elimina el desorden organizacional y mejora el control de la prestación de un servicio, permite la uniformidad y a su vez encamina a la organización hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales, por otro lado, permite esclarecer los procesos que se han realizado en el colegio con la diferencia de que ahora existirá un documento administrativo que confirme la información respecto a la realización del mismo.

CONCLUSIONS: *The creation of manuals eliminates organizational disorder and improves the control of the provision of a service, allows uniformity and in turn directs the organization towards the fulfillment of the institutional objectives, on the other hand, allows to clarify the processes that have been carried out in the school with*

the difference that now there will be an administrative document that confirms the information regarding the realization of the same.

RECOMENDACIONES: Se recomienda poner en práctica los manuales, los cuales eliminarían el desorden organizacional y mejoraría el control de la prestación de un servicio, así mismo, se convierte en un material valiosos para la inducción de nuevo personal

RECOMMENDATIONS: *It is recommended to implement the manuals, which would eliminate the organizational disorder and improve the control of the provision of a service, as well as become a valuable material for the induction of new personnel.*