



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO**

**“LA MANÁ”**

**Carrera:**

**Tecnología Superior en Administración**

**Financiera**

**PROYECTO DE TITULACIÓN**

**Previo a la obtención del título de:**

**TECNÒLOGO SUPERIOR EN ADMINISTRA CIÒN**

**FINANCIERA**

**TEMA:**

**“DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA BIBLIOTECA DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO LA MANÁ, PERÍODO 2022-2023.”**

**Autoras: Mónica Anabel Guanochanga Chusín**

**Milena Nohemí Masapanta Coque**

**La Maná – Cotopaxi – Ecuador**

**2023**

## RESUMEN EJECUTIVO

La educación de nivel superior de los Institutos Técnicos y Tecnológicos públicos y privados acreditados necesita estar en constantes evaluaciones para lograr su acreditación, por lo tanto la gestión eficiente de los procesos es un factor determinante del éxito en las evaluaciones de las instituciones de Nivel Superior, esta situación es necesaria que se lleve a cabo en nuestra institución con la finalidad de diseñar un modelo de gestión por procesos para la biblioteca del Instituto Superior Tecnológico La Maná, ubicado en la provincia de Cotopaxi, por lo cual partiendo de un diagnóstico de la situación actual que se presenta en la biblioteca con el fin de mejorar el proceso y la calidad de servicio a los estudiantes y docentes al momento de adquirir un libro. La institución enfrenta múltiples problemas que se generan debido a la carencia de un espacio físico para el funcionamiento del acervo bibliográfico, esto causa incomodidad en la comunidad estudiantil. Con este fin se inició con la definición del problema, en donde nos basamos en una investigación de campo para recopilar información teórica, que estuvo enfocada en el desarrollo de encuestas a los estudiantes legalmente matriculados. El análisis de los datos recolectados fueron el punto de partida principal para formular la propuesta basada en el Modelo Malcolm Baldrige el cual considera los siguientes aspectos: Liderazgo, Planificación Estratégica, Enfoque al Cliente y al Mercado, Información y Análisis, Desarrollo y Dirección de los Recursos, Gestión de los Procesos y Resultados Empresariales. Se detectó que existe un déficit en el uso de la biblioteca por parte de los estudiantes debido a que no existe un espacio físico adecuado, un acervo bibliográfico variado, un sistema informático que controle la gestión del movimiento de libros y un modelo de gestión eficiente que maneje adecuadamente el servicio de biblioteca del instituto, finalmente se elaboró el manual de gestión por procesos y se instaló un sistema informático que permitirá contrarrestar las falencias encontradas en la biblioteca del Instituto Superior Tecnológico La Maná.

**Palabras claves:** Acreditación, gestión por procesos, acervo bibliográfico, calidad.