

Desburocratización y eficiencia terminal: codiseño participativo de un manual de procedimientos en enfermería

**Debureaucratization and terminal efficiency: participatory co-design
of a nursing procedures manual**

Luis Ronaldo Téllez Leonides

Ronaldo99@gmail.com
<https://orcid.org/0009-0004-0633-4383>
Universidad Veracruzana
Poza Rica – México

Estefany Gómez Fajardo

esgomez@uv.mx
<http://orcid.org/0009-0002-7947-8519>
Universidad Veracruzana
Poza Rica – México

José Wilibaldo San Juan Maldonado

jwilibaldo89@mail.com
<https://orcid.org/0009-0007-9834-4854>
Universidad Veracruzana
Poza Rica – México

Alejandro Vera Pedroza

alvera@uv.mx
<http://orcid.org/0000-0001-5974-0538>
Universidad Veracruzana
Poza Rica – México

Aroldo Enoc Peralta Hernández

aperalta@uv.mx
<http://orcid.org/0000-0001-6509-873x>
Universidad Veracruzana
Poza Rica – México

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v7i3.6157>



Revista Latinoamericana de
Ciencias Sociales y Humanidades

Artículo recibido: 23 de febrero de 2026.
Aceptado para publicación: 07 de julio de 2026.
Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.

VOLUMEN VII

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v7i3.6157>

Desburocratización y eficiencia terminal: codiseño participativo de un manual de procedimientos en enfermería

Debureaucratization and terminal efficiency: participatory co-design of a nursing procedures manual

Luis Ronaldo Téllez Leonides

Ronaldo99@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0004-0633-4383>

Universidad Veracruzana

Poza Rica – México

José Wilibaldo San Juan Maldonado

jwilibaldo89@mail.com

<https://orcid.org/0009-0007-9834-4854>

Universidad Veracruzana

Poza Rica – México

Alejandro Vera Pedroza

alvera@uv.mx

<http://orcid.org/0000-0001-5974-0538>

Universidad Veracruzana

Poza Rica – México

Aroldo Enoc Peralta Hernández

aperalta@uv.mx

<http://orcid.org/0000-0001-6509-873x>

Universidad Veracruzana

Poza Rica – México

Estefany Gómez Fajardo

esgomez@uv.mx

<http://orcid.org/0009-0002-7947-8519>

Universidad Veracruzana

Poza Rica – México

Artículo recibido: 23 de febrero de 2026. Aceptado para publicación: 07 de julio de 2026.

Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo diseñar un manual de procedimientos para el departamento de titulación de la Escuela de Enfermería de Poza Rica de Hidalgo, Veracruz, incorporada a la Dirección General de Bachillerato (DGB), atendiendo a la problemática institucional derivada de la ausencia de instrumentos normativos estandarizados que garanticen la eficiencia en dicho trámite. El estudio se desarrolló bajo un enfoque mixto, lo que permitió abordar de manera integral la recolección de datos cuantitativos descriptivos y el análisis cualitativo de las experiencias e interpretaciones de los actores involucrados. El método empleado fue la Investigación-Acción, orientado a gestar una transformación directa, operativa y con sentido humano dentro del contexto intervenido. Para la recolección de la información, se recurrió a la observación y a la aplicación de entrevistas semiestructuradas a profundidad basadas en preguntas abiertas. Los resultados demostraron una agilización sustantiva en los trámites y una mitigación de los errores administrativos, concluyendo que la adopción de lineamientos homogéneos es indispensable para optimizar, de manera eficiente, eficaz, transparente y equitativa, el proceso para la obtención del título de Técnico

en Enfermería.

Palabras clave: titulación, manual de procedimientos, eficiencia terminal, técnico en enfermería

Abstract

This research aimed to design a procedural manual for the degree certification department of the Escuela de Enfermería de Poza Rica de Hidalgo, Veracruz, an institution affiliated with the Dirección General de Bachillerato (DGB). The study addressed an institutional issue stemming from the lack of standardized regulatory instruments required to guarantee efficiency in this process. The study was developed under a mixed-methods approach, which allowed for a comprehensive integration of descriptive quantitative data collection with the qualitative analysis of the experiences and interpretations of the stakeholders involved. The method employed was Action Research, oriented toward fostering a direct, operational, and human-centered transformation within the intervened context. For data collection, observation and in-depth semi-structured interviews based on open-ended questions were utilized. The results demonstrated a substantial streamlining of procedures and a mitigation of administrative errors, concluding that the adoption of homogeneous guidelines is essential to optimize, in an efficient, effective, transparent, and equitable manner, the process for obtaining the Nursing Technician degree.

Keywords: degree certification, procedures manual, graduation efficiency, technical nursing

Todo el contenido de LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, publicado en este sitio está disponibles bajo Licencia Creative Commons.



Cómo citar: Téllez Leonides, L. R., San Juan Maldonado, J. W., Vera Pedroza, A., Peralta Hernández, A. E., & Gómez Fajardo, E. (2026). Desburocratización y eficiencia terminal: codiseño participativo de un manual de procedimientos en enfermería. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* 7 (3), 2861 – 2876. <https://doi.org/10.56712/latam.v7i3.6157>

INTRODUCCIÓN

Para abordar esta problemática desde sus diferentes complejidades, la presente investigación se diseñó bajo un enfoque mixto de corte predominantemente cualitativo. Esto obedece a que el fenómeno de la gestión escolar requiere una perspectiva integral: por un lado, demanda comprender los significados, percepciones y vivencias humanas de los actores a través de una indagación interpretativa; por el otro, requiere registrar de manera instrumental las variables operativas y los vacíos de información mediante datos estadísticos descriptivos, logrando una complementariedad metodológica que enriquece la interpretación de los hallazgos en el contexto local, en consonancia con Hernández-Sampieri y Mendoza Torres (2018).

Estos documentos formales configuran una guía ordenada de operaciones para el cumplimiento riguroso de las actividades diarias, indispensables para un funcionamiento óptimo en la administración. Al respecto Múnera (2002) define que:

Es de vital importancia, la documentación de los conocimientos que tienen los individuos en una empresa, pues como ha ocurrido en varias ocasiones, las empresas prescinden de los empleados con mayor experiencia y saber, debido en parte a que cumplen su ciclo y se jubilan llevándose consigo el caudal de conocimientos que han asimilado durante toda su vida productiva (p. 105)

Por su parte, Fincowsky (2017, citados en Salazar Soto, 2019) sostiene que estos instrumentos "...son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación para registrar y transmitir de forma ordenada y sistemática tanto la información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistema, procedimientos, elementos de calidad". (p. 24). De estas concordancias conceptuales es factible inferir que los manuales administrativos se entienden como documentos formales cuya validez les otorga un carácter de permanencia relativa, estableciendo información real y pertinente para el usuario que no puede ser modificada de manera arbitraria sin una previa aprobación técnica.

En la actualidad, junto al formato tradicional en soporte físico, se recurre con mayor frecuencia a soportes electrónicos y plataformas web para dinamizar su consulta. Así, el manual de procedimientos, como vertiente del manual administrativo, se pone a disposición del personal con el propósito de "...conocer cuál es la forma de realizar las actividades que a una persona o grupo de personas le competen, generando de esta forma un método que ayuda a que el trabajo se realice de forma estandarizada" (Salazar, 2019, p. 29).

En el ámbito escolar, el proceso de titulación representa una de las etapas más significativas del trayecto formativo, ya que constituye el cierre normativo del esfuerzo académico y la vía legítima de acceso al mercado laboral. No obstante, en diversas instituciones, esta fase suele verse obstaculizada por la falta de organización interna, opacidad en las secuencias de los trámites y la ausencia de lineamientos unificados.

Esta carencia genera retrasos de manera persistente, confusión y un severo desgaste tanto en los alumnos aspirantes como en el personal administrativo. En este sentido, la ausencia de herramientas metodológicas de estandarización se convierte en un factor crítico que limita la eficiencia institucional.

Por lo tanto, el presente artículo tiene como propósito analizar el diseño e impacto de un manual de procedimientos en el departamento de titulación de la Escuela de Enfermería de Poza Rica, Veracruz,

concibiéndolo como una estrategia indispensable para agilizar el egreso de sus estudiantes. Como dependencia incorporada a la Dirección General de Bachillerato (DGB), la institución enfrenta el reto de asegurar que sus egresados obtengan oportunamente su título de Técnico en Enfermería. Bajo el método de la investigación-acción, este estudio no solo buscó diagnosticar el estado actual de dicho departamento, sino intervenir de forma directa en la realidad institucional para optimizar sus procesos, dignificar el servicio y fortalecer la eficiencia terminal.

METODOLOGÍA

El proceso de transformación institucional inició con un diagnóstico profundo que situó a las personas en el centro de la problemática administrativa. El análisis FODA inicial permitió identificar que la ausencia de protocolos formales de titulación constituía una barrera invisible que afectaba directamente el egreso de 15 estudiantes, convirtiéndolo además en un foco crónico de estrés y desgaste laboral para el equipo administrativo del área.

Este hallazgo reveló un contraste sumamente crítico: mientras la estructura técnica de la escuela presentaba severas debilidades y vacíos procedimentales, la estructura humana mostraba una resiliencia excepcional, compromiso ético y una amplia apertura a la innovación. La urgencia del factor tiempo se erigió de esta manera en el catalizador ideal para diseñar una herramienta de gestión de aplicación inmediata que lograra armonizar las exigencias reglamentarias de la DGB con las necesidades apremiantes de los usuarios.

Para abordar esta problemática desde sus diferentes complejidades, la presente investigación se diseñó bajo un enfoque mixto de corte predominantemente cualitativo. Esto obedece a que el fenómeno de la gestión escolar y los procesos de titulación demandan, en primer orden, comprender los significados, percepciones y vivencias de los actores involucrados a través de una inmersión interpretativa. Al considerar que el universo de estudio se encuentra delimitado de forma censal a una población específica de 15 estudiantes pasantes y el personal del área, la vertiente cuantitativa no persigue la inferencia estadística ni la generalización probabilística de los datos.

En su lugar, se emplea de manera instrumental y supeditada al núcleo interpretativo a través de la estadística descriptiva (frecuencias relativas y porcentajes) para registrar las variables operativas y documentar de forma concreta la eficacia del ciclo de acción, en consonancia adaptativa con los planteamientos de Hernández-Sampieri y Mendoza Torres (2018). En palabras de Sánchez, González y Esmeral (2020), la articulación de miradas en la investigación educativa, donde lo cuantitativo actúa como un soporte descriptivo de la realidad local, permite alcanzar una comprensión clara y real de las dinámicas escolares y las tensiones institucionales, evitando interpretaciones aisladas y otorgando un sustento empírico inmediato al proceso de transformación.

Para salvaguardar el rigor científico de la investigación y normar el involucramiento del investigador dentro de la dinámica institucional, se adoptó lo sugerido por Herbert Blumer (1969) respecto a la postura epistemológica en la indagación socioeducativa, la cual consiste en aprehender el proceso interpretativo permaneciendo distanciado como un observador objetivo y rechazando el rol de unidad actuante equivale a arriesgarse al peor tipo de subjetivismo; en el proceso de interpretación, es probable que el observador objetivo llene con sus propias conjeturas lo que le falte en la aprehensión del proceso tal como él se da en la experiencia de la unidad actuante que lo emplea (p. 25, como se citó en Álvarez-Gayou Jurgenson, 2014).

Bajo esta premisa, se esforzó por mantener una rigurosa vigilancia epistemológica. De este modo, se actuó como un puente metodológico que capturara tanto los indicadores numéricos del servicio como las experiencias reales del personal administrativo y las dudas de los alumnos técnicos, sin contaminar

los hallazgos con conjeturas o interpretaciones arbitrarias, cerrando así cualquier vacío analítico en el tratamiento del problema.

Método de Investigación-Acción

En consonancia con el enfoque mixto adoptado y la necesidad apremiante de transformar la problemática detectada en las ventanillas, se seleccionó como método la Investigación-Acción (IA).

Este método se caracteriza por ser una vía de indagación orientada a la transformación, en este sentido se direccionó por su naturaleza a las prácticas organizacionales, generando cambios tangibles en las estructuras institucionales existentes. Desde la perspectiva crítica de Rojas Soriano (2013), la IA exige que la producción de conocimiento no permanezca como un acto contemplativo o de teorización aislada, sino que se convierta en una praxis transformadora donde los participantes se apropien de su realidad para modificarla activamente.

Bajo esta premisa, la construcción del manual no operó desde una lógica directiva vertical (de arriba hacia abajo), sino mediante un codiseño horizontal que involucró de manera directa la subjetividad y experiencia de los encargados del área y los usuarios.

En este sentido, y siguiendo las aportaciones de Latorre (2010) en torno a la dinamización del cambio en las organizaciones, el proceso se estructuró a través de ciclos concurrentes de diagnóstico, planificación, acción y reflexión compartida.

Esta relación metodológica posibilitó que los actores administrativos y los estudiantes se involucraron activamente en el diseño de las rutas críticas, logrando lo que Restrepo Gómez (2006) denomina la edificación de un saber transformador que disminuye las barreras burocráticas del egresado técnico y dignifica, de forma participativa, el servicio público institucional.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Para responder al diseño mixto de la investigación, se emplearon de forma complementaria técnicas cualitativas y cuantitativas, logrando así una integración sistemática que, como señalan Hernández-Sampieri y Mendoza Torres (2018) "Los métodos mixtos o híbridos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos tanto cuantitativos como cualitativos, así como su integración y discusión conjunta" (p10) esta permite obtener una perspectiva más amplia y profunda del fenómeno a estudiar al conjuntar las fortalezas de ambos enfoques.

En el enfoque cualitativo, se recurrió a la entrevista semiestructurada. Desde la perspectiva de estos autores, esta técnica se fundamenta en una guía de asuntos o preguntas, donde el entrevistador posee la flexibilidad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información (p. 450).

Asimismo, bajo la perspectiva de Díaz-Bravo et al. (2013), esta técnica permitió explorar los matices subjetivos y tensiones del trabajo burocrático. Las entrevistas se aplicaron al personal directivo y a los encargados del departamento de titulación. Por otra parte, para la vertiente cuantitativa, se utilizó la técnica de la encuesta mediante la aplicación de un cuestionario estructurado con preguntas cerradas a la totalidad de los 15 estudiantes pasantes del programa técnico, permitiendo cuantificar los vacíos de información y evaluar estadísticamente el impacto de la intervención.

DESARROLLO

Referentes Teóricos: La Administración Clásica como Eje de Transformación Institucional

El Legado de Henri Fayol: Organización y Eficiencia en el Ámbito Educativo

La presente investigación encuentra su base epistemológica en la Teoría Clásica de la Administración (TCA), formulada originalmente por Henri Fayol. Esta corriente no solo representa las bases de la ciencia organizacional moderna, sino que ofrece un marco conceptual robusto para evaluar y potenciar las competencias del capital humano en las instituciones educativas, facilitando la reorganización de los procedimientos administrativos.

La corriente clásica no solo representa el origen de la gestión organizacional moderna, sino que ofrece un marco robusto para evaluar y potenciar las competencias del capital humano en las instituciones de educación superior, facilitando la ejecución de los procedimientos administrativos. Para comprender este impacto desde una óptica de primera mano, resulta imperativo retomar a Chiavenato (2019), quien define textualmente:

La tarea de la administración pasó a ser la de interpretar los objetivos propuestos por la organización y transformarlos en acción organizacional a través de la planeación, la organización, la dirección y el control de todos los esfuerzos realizados en todas las áreas y en todos los niveles de la organización, (p. 10).

Resulta pertinente tomar como referente la Teoría Clásica de la Administración de Fayol (1987), quien concebía la práctica administrativa como un proceso universal aplicable a cualquier entidad colectiva, al afirmar que “Administrar es prever, organizar, mandar, coordinar y controlar” (p. 10). En el contexto específico de la Escuela de Enfermería de Poza Rica, estos postulados clásicos funcionan como un eje ordenador frente a las discrepancias operativas del departamento.

El manual de titulación propuesto es, en esencia, la materialización práctica de las funciones fayolianas. Al basarse en los postulados de Espinoza Sotomayor (2009), se sustituye la ambigüedad estructural por una concepción formal y racional de la organización, sustentada en “esquemas lógicos y preestablecidos” (p. 54). A través de este enfoque detallado de las operaciones institucionales, el trámite de títulos de nivel técnico se convierte en una secuencia clara de procesos que asegura la eficiencia, alineando las actividades del personal de control escolar con las necesidades prioritarias de los estudiantes.

El Proceso Administrativo: De la Fase Mecánica a la Dinámica del Egreso Técnico

El proceso administrativo al interior de la institución no debe entenderse como una secuencia de pasos aislados, mecánicos y poco claros, sino como un ciclo vital de mejora continua que faculta al egresado técnico para gestionar sus documentos con orden y seguridad.

Koontz y Weihrich (2012), comprender la utilidad estructural de este instrumento requiere analizar el proceso administrativo como un enfoque sistemático y estructurado, indispensable para coordinar de manera eficaz los esfuerzos grupales y los recursos dentro de la organización. Bajo la perspectiva de Münch y García (2012), esta dinámica se divide en etapas sucesivas y complementarias (fases mecánica y dinámica) que sirvieron como eje rector para la construcción del manual de titulación:

Fase Mecánica (Planeación y Organización): En esta etapa de acuerdo al autor se determina el rumbo y el “deber ser” del trámite. Por lo que la planeación consistió en fijar el curso concreto de acción para el egreso, delimitando los requisitos normativos exigidos por la DGB. Por su parte, la organización permite el diseño de estructuras y métodos simplificados que eliminan

la ambigüedad normativa que suele retrasar la inserción laboral. La creación del manual es, por definición, una actividad de organización que maximiza el aprovechamiento de los recursos humanos y tecnológicos de la escuela.

Fase Dinámica (Dirección y Control): Esta fase se enfoca en la ejecución y la vigilancia en tiempo real. El manual facilita la dirección al proporcionar canales de comunicación efectiva y un liderazgo basado en normas claras, mitigando la discrecionalidad del funcionario. Asimismo, asegura un control preventivo riguroso, permitiendo al personal de la ventanilla revisar minuciosamente los expedientes y detectar cualquier desviación técnica o falta de documentos antes de que los paquetes de titulación sean turnados a las instancias estatales de la DGB o al departamento de capacitación para el trabajo, blindando así la eficiencia terminal institucional.

El Manual de Procedimientos como Instrumento de Calidad Educativa y Certeza Jurídica

Más allá de sus propiedades estrictamente técnicas, el manual funge como la memoria colectiva y el patrimonio intelectual de la Escuela de Enfermería. En organizaciones educativas donde la rotación del personal administrativo es frecuente, la ausencia de procesos formalmente documentados provoca una alarmante pérdida del “saber hacer”. En ese sentido, los manuales aseguran la continuidad operativa, impidiendo que el conocimiento procedimental se fugue con el individuo en turno y garantizando que permanezca anclado a la estructura institucional.

La vinculación entre la teoría de Fayol y el diseño de manuales es directa y vital, para Medina y Ávila (2002) un manual no representa un conjunto de instrucciones estériles, sino que es la herramienta que materializa principios clásicos como la división del trabajo, la autoridad, la disciplina y la coordinación.

La Teoría Clásica de la Administración fundamenta su pertinencia en el “aumento de la eficiencia de la empresa a través de su organización, de la forma y disposición de los órganos componentes de la misma y de sus interrelaciones estructurales” (Medina y Ávila, 2002, p.64).

Sin embargo, es imperativo precisar que la adopción de los postulados normativos y estructurales de la administración clásica en este estudio no responde a una visión autocrática o impositiva de la gestión escolar. Si bien la Teoría Clásica de Fayol dota a la investigación de la arquitectura técnica, el orden jerárquico y la delimitación procedimental requerida para el manual, el proceso de gestación e implementación del instrumento se alejó de las directrices punitivas tradicionales.

Como advierte Rojas Soriano (2013), la investigación en las ciencias sociales adquiere verdadera legitimidad cuando se liga de manera orgánica a la práctica social y a la transformación de la realidad concreta a través de la participación decidida de los propios sujetos. Por lo tanto, el manual de procedimientos no se concibe como un decreto punitivo e institucional estéril, sino como un andamiaje técnico construido colectivamente que viabiliza un entorno laboral democrático, transparente y liberador para los actores escolares involucrados.

Desde esta perspectiva, la optimización institucional no es un hecho fortuito, sino el resultado directo de delimitar con claridad una estructura formal. Esta visión se operativiza a través de los postulados de Fayol, tales como la unidad de mando, la jerarquía y el espíritu de equipo, los cuales configuran un enfoque directivo de arriba hacia abajo que prioriza el orden y demuestra que la práctica administrativa es una habilidad sistemática, enseñable y plenamente aplicable a cualquier entidad colectiva.

Al integrar la visión pedagógica de Sáez Penoucos (1998) se entiende que los procedimientos son “acciones ordenadas hacia una meta”. Bajo esta premisa, el manual de titulación técnica trasciende la guía administrativa tradicional para convertirse en un testimonio del “Saber Hacer” institucional que reduce drásticamente la discrecionalidad operativa.

Cuando los requisitos no están documentados por escrito, el trámite queda sujeto a la interpretación subjetiva y arbitraria del funcionario en turno; en cambio, el manual unifica la fuente de consulta normativa tanto para el administrativo como para el egresado técnico.

Esta transparencia garantiza la equidad y la certeza jurídica, principios fundamentales de la gestión pública contemporánea, al eliminar malentendidos y asegurar una “calidad mínima” en el servicio prestado. Al respecto, Fleitman (2002) sustenta que la formalización de estos procesos es un componente crítico de la evaluación institucional, cuya finalidad es verificar el cumplimiento de las políticas establecidas y determinar la necesidad de mejoras en los sistemas existentes; esto permite que el alumno adquiera plena certeza y autonomía en su proceso de egreso, protegiendo, al mismo tiempo, el orden y la efectividad estructural de la institución.

Técnicas de Organización y Flujogramas: La Arquitectura de la Eficiencia

Un diagrama de flujo se define como una representación gráfica de un proceso que utiliza símbolos estandarizados para exhibir de manera visual la secuencia de pasos y la toma de decisiones dentro de un sistema o procedimiento determinado.

Bajo la perspectiva de Münch y García (2012), el sustento de toda estructura administrativa reside en la correcta implementación de sus técnicas de organización, siendo los flujogramas un pilar fundamental para la sistematización operativa en el departamento de titulación de la Escuela de Enfermería.

Las ventajas de haber incorporado diagramas de flujo dentro del manual de procedimientos se reflejan directamente en la mejora de la experiencia institucional:

Complementaron la información escrita: Auxiliaron a que las instrucciones normativas de la DGB fueran significativamente más fáciles de asimilar, especialmente en secuencias complejas o de larga duración.

Organizaron con mayor claridad los procedimientos: Permitieron estructurar de forma didáctica e ilustrar paso a paso el camino exacto que el estudiante debe recorrer al concluir su plan de estudios técnicos.

Facilitaron la toma de decisiones: Mostraron visualmente bifurcaciones lógicas (rutas críticas de “sí” o “no”), guiando con precisión al pasante ante escenarios como la falta de algún documento o el estatus de sus prácticas profesionales.

Redujeron errores comunes de trámite: Al visibilizar la totalidad del proceso, se evitó la omisión involuntaria de requisitos críticos, previniendo la cancelación temporal del trámite o retrasos innecesarios en la entrega del título de Técnico en Enfermería

Optimizaron la capacitación del personal: Sirvieron como un recurso didáctico de inducción inmediata para docentes, directivos y nuevos trabajadores administrativos asignados al área.

RESULTADOS

Los resultados obtenidos tras la implementación del manual contrastan positivamente con el diagnóstico inicial. Mientras que el FODA reportaba confusión y malentendidos, la evaluación post-intervención mostró una agilización de los trámites y una claridad del 100% en los requisitos. Se constató que el 90% de la propuesta fue implementada con éxito, logrando que el 85% de los encargados del área dominaran el nuevo procedimiento administrativo, transformando una debilidad detectada en una capacidad institucional instalada.

Tabla 1

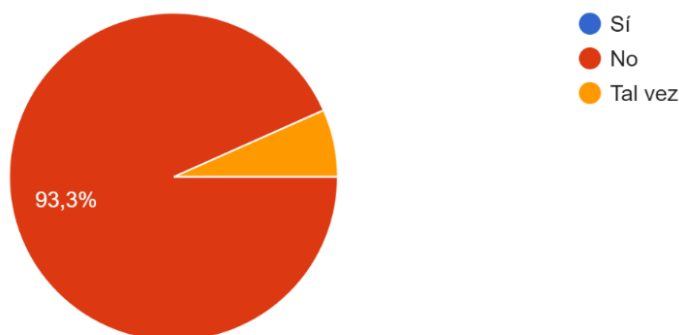
¿Sabes si tu institución cuenta con algún tipo de manual de procedimientos?

Respuesta	Frecuencia relativa
Si	0
No	14
Tal vez	1
Total	15

Fuente: elaboración propia.

Gráfico 1

¿Sabes si tu institución cuenta con algún tipo de manual de procedimientos?



Fuente: elaboración propia.

Tabla 2

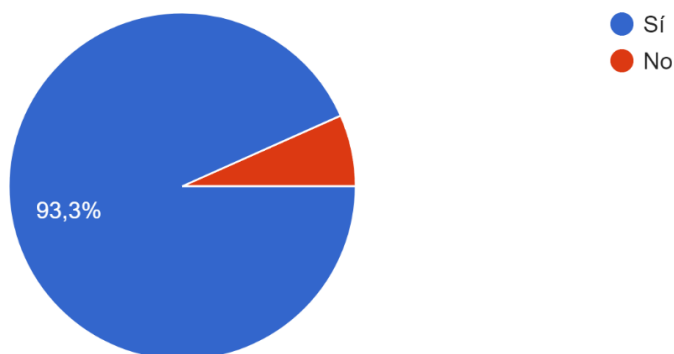
¿Crees que, si tu institución contara con un manual de titulación, este proceso resolvería tus dudas?

Respuesta	Frecuencia relativa
Si	14
No	1
Total	15

Fuente: elaboración propia.

Gráfico 2

¿Crees que, si tu institución contara con un manual de titulación, este proceso resolvería tus dudas?



Fuente: elaboración propia.

Al evaluar la percepción de los estudiantes sobre la utilidad de una guía procedimental, el 93.3% afirmó de manera categórica que la existencia de un manual formal resolvería sus dudas operativas. Este resultado demuestra una elevada disposición y validación por parte del alumnado hacia las herramientas de estandarización. En términos de gestión escolar, este indicador refleja que los usuarios no perciben a los manuales como trabas burocráticas, sino como recursos indispensables de orientación que sustituyen la incertidumbre por un flujo ordenado y predecible de acciones.

Tabla 3

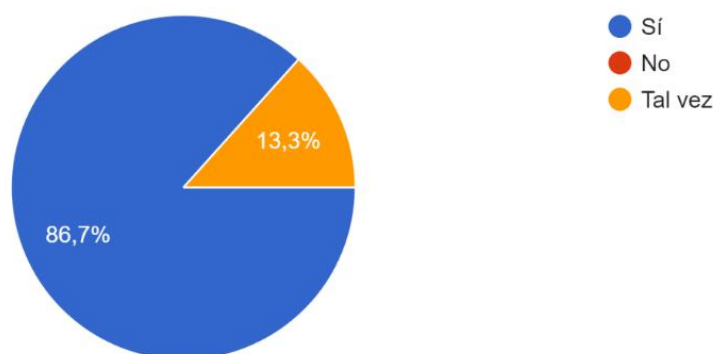
¿Si tu institución contara con un manual de este proceso titulación lo utilizarías?

Respuesta	Frecuencia relativa
Si	13
No	0
Tal vez	2
Total	15

Fuente: elaboración propia.

Gráfico 3

¿Si tu institución contara con un manual de este proceso titulación lo utilizarías?



Fuente: elaboración propia.

Fuente: elaboración propia.

En consonancia con la expectativa de utilidad, los datos proyectan un alto índice de adopción del instrumento, donde el 86.7% de los futuros egresados aseguró que utilizaría activamente el manual de titulación para guiar su proceso, y solo un 13.3% mostró una postura neutral ("tal vez"). La ausencia total de respuestas negativas (0%) confirma la urgencia de transitar del soporte tradicional empírico a un soporte formal. Garantizar que los usuarios utilicen la herramienta protege el orden institucional y promueve la autonomía del estudiante en su trayecto terminal.

Tabla 4

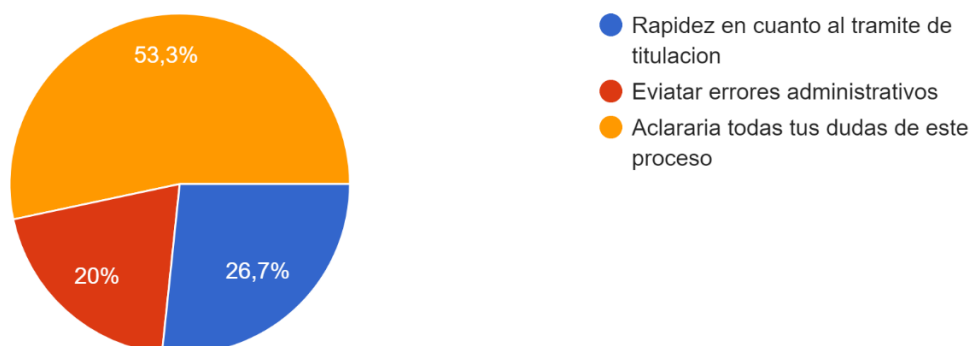
¿Cuáles serían las ventajas de contar con un manual de procedimientos de titulación?

Respuesta	Frecuencia relativa
Rapidez en cuanto al trámite de titulación	4
Evitar errores administrativos	3
Aclararía todas las dudas en cuanto a este proceso	8
Total	15

Fuente: elaboración propia.

Gráfico 4

¿Cuáles serían las ventajas de contar con un manual de procedimientos de titulación?



Fuente: elaboración propia.

Finalmente, la distribución de las ventajas percibidas permite jerarquizar las necesidades más apremiantes de la población estudiantil. El 53.3% de los encuestados sitúa la aclaración de dudas conceptuales y operativas como el principal beneficio, seguido por un 26.7% que prioriza la rapidez e incremento de la eficiencia terminal, y un 20% que destaca la mitigación de errores administrativos en las ventanillas. Estos hallazgos justifican la arquitectura del manual diseñado, el cual, al incorporar flujogramas y bifurcaciones lógicas, ataca directamente las tres dimensiones demandadas por los pasantes: disminuye los malentendidos, suprime los retrasos temporales y blinda la certeza jurídica del trámite frente a la Dirección General de Bachillerato (DGB).

DISCUSIÓN

Interpretación de los resultados

Los hallazgos obtenidos evidencian que la ausencia de un manual de procedimientos generaba incertidumbre, desconocimiento de los requisitos y retrasos en el proceso de titulación. Antes de la intervención, el 93.3% de los estudiantes manifestó desconocer la existencia de un instrumento normativo que orientara dicho proceso, mientras que, tras la implementación del manual, se observó una mejora significativa en la claridad de los procedimientos, la reducción de errores administrativos y la agilización de los trámites. Estos resultados coinciden con lo planteado por Salazar Soto (2019), quien sostiene que los manuales administrativos permiten sistematizar la información institucional y estandarizar las actividades, favoreciendo una gestión más eficiente.

Asimismo, los resultados respaldan los postulados de la Teoría Clásica de la Administración de Henri Fayol, particularmente en lo referente a la organización, coordinación y control de las actividades institucionales. La estructuración de los procedimientos mediante flujogramas y lineamientos claros permitió disminuir la discrecionalidad en la atención administrativa y mejorar la comunicación entre los actores involucrados. De igual manera, los hallazgos son congruentes con las aportaciones de Medina y Ávila (2002), quienes señalan que la formalización de procesos contribuye al incremento de la eficiencia organizacional mediante la adecuada disposición de funciones y responsabilidades.

Desde la perspectiva de la Investigación-Acción, los resultados también demuestran que la participación activa del personal administrativo y de los estudiantes en el codiseño del manual favoreció su aceptación y pertinencia, coincidiendo con lo expuesto por Rojas Soriano (2013) acerca de la importancia de generar conocimiento orientado a la transformación de la realidad institucional.

Implicaciones

En el plano teórico, la investigación reafirma la vigencia de la Teoría Clásica de la Administración como marco de referencia para la organización y optimización de procesos dentro de instituciones educativas. Asimismo, aporta evidencia sobre la utilidad de la Investigación-Acción como estrategia metodológica para resolver problemáticas administrativas concretas mediante procesos participativos.

En el ámbito práctico, la implementación del manual constituye una herramienta que fortalece la eficiencia terminal, mejora la calidad del servicio ofrecido a los estudiantes y garantiza una mayor transparencia en los procesos de titulación. Además, favorece la conservación del conocimiento institucional, facilita la capacitación de nuevo personal y reduce la dependencia de conocimientos informales o experiencias individuales para la realización de los trámites.

Limitaciones

Entre las principales limitaciones del estudio se encuentra el tamaño reducido de la población participante, integrada por 15 estudiantes pasantes y el personal administrativo del área de titulación, lo que limita la posibilidad de generalizar los resultados a otras instituciones educativas. Asimismo, la investigación se desarrolló en un contexto específico correspondiente a una escuela incorporada a la Dirección General de Bachillerato, por lo que las características organizacionales pueden diferir de las existentes en otros niveles o modalidades educativas.

Otra limitación radica en que la evaluación del impacto del manual se realizó durante un periodo relativamente corto posterior a su implementación, por lo que no fue posible analizar sus efectos a largo plazo sobre los indicadores institucionales de eficiencia terminal.

CONCLUSIÓN

A la luz de los objetivos planteados y los hallazgos derivados de la praxis investigativa, el presente estudio permite concluir que la formalización de los procesos administrativos mediante manuales de procedimientos no constituye un mero ejercicio burocrático, sino una intervención estructural indispensable para salvaguardar la eficiencia terminal en las instituciones de educación técnica y superior.

La ausencia primigenia de un instrumento normativo estandarizado sumía al departamento evaluado en un estado de opacidad informacional, donde la incertidumbre y la discrecionalidad procedimental fungía como barreras invisibles que ralentizaba el egreso y generan un desgaste crónico tanto en el personal de ventanilla como en el estudiantado pasante.

La implementación del manual codiseñado demostró ser una estrategia de optimización de alto impacto operativo. Los datos empíricos obtenidos no sólo validaron la necesidad urgente del instrumento, sino que evidenciaron una transformación inmediata en la dinámica institucional: se logró una agilización sustantiva en el procesamiento de expedientes, una mitigación drástica de los errores de trámite y una unificación absoluta de los criterios exigidos para la obtención del título de Técnico en Enfermería, en estricta consonancia con las directrices normativas de la Dirección General de Bachillerato (DGB).

El tránsito del empirismo tradicional a la estandarización procedimental garantiza que el flujo informacional alcanzara los niveles de eficacia, transparencia y equidad exigidos por la gestión pública y escolar contemporánea. Desde el plano epistemológico, la investigación confirmó la vigencia y aplicabilidad de la Teoría Clásica de la Administración dentro del ecosistema educativo actual.

La articulación de las fases mecánica (planeación y organización) y dinámica (dirección y control) sirvió como andamiaje arquitectónico para modelar el manual, demostrando que principios como la jerarquía, la división del trabajo y la unidad de mando son perfectamente transferibles para optimizar organizaciones escolares. Asimismo, la incorporación de la técnica de los flujogramas consolidó un recurso didáctico de inducción que blindó el patrimonio intelectual de la escuela frente a la rotación de personal, impidiendo la fuga del “saber hacer” procedimental y garantizando la continuidad operativa independiente de las subjetividades del funcionario en turno.

Metodológicamente, el éxito de esta transformación reside en la adopción del enfoque mixto bajo el método de la Investigación-Acción. La recolección de frecuencias y porcentajes descriptivos proporcionó el diagnóstico instrumental y la validación concreta de la problemática en una población focalizada, mientras que la indagación cualitativa guiada por una rigurosa vigilancia epistemológica permitió situar la dimensión humana y el clima laboral en el centro del diagnóstico.

Al involucrar activamente a los administrativos en el codiseño, la ciencia administrativa trascendió la especulación teórica para convertirse en una praxis reflexiva, dignificando el servicio público y empoderando al estudiante al otorgarle autonomía en su proceso de inserción al mercado laboral. Finalmente, las implicaciones de este estudio abren una veta relevante para la gestión de instituciones incorporadas a la DGB.

Al demostrarse el impacto positivo de la estandarización en el departamento de titulación, se plantea de manera prospectiva la necesidad de replicar y transferir este modelo de intervención hacia otras áreas operativas del propio plantel o a entidades educativas homólogas en la región que compartan problemáticas similares. Impulsar una cultura organizacional cimentada en la mejora continua y el rigor normativo es el camino idóneo para asegurar la calidad del servicio, proteger la certeza jurídica del

egresado y responder con pertinencia social a las legítimas demandas de los profesionales técnicos en formación.

RECOMENDACIONES

Se recomienda realizar estudios posteriores que evalúen el impacto del manual en periodos más amplios para determinar su sostenibilidad y efectividad a largo plazo. Asimismo, sería pertinente replicar esta experiencia en otras áreas administrativas de la institución, como control escolar, servicios académicos o prácticas profesionales, con la finalidad de fortalecer la gestión integral del plantel.

De igual forma, se sugiere desarrollar investigaciones comparativas entre instituciones educativas que cuenten con manuales de procedimientos y aquellas que no los poseen, con el propósito de identificar diferencias en los niveles de eficiencia administrativa y satisfacción de los usuarios. Finalmente, se recomienda incorporar herramientas digitales y plataformas electrónicas que permitan automatizar parte de los procedimientos descritos en el manual, contribuyendo así a una gestión educativa más moderna, eficiente y accesible.

REFERENCIAS

Álvarez-Gayou Jurgenson, J. L. (2014). *Cómo hacer investigación cualitativa: Fundamentos y metodología*. Editorial Paidós. Recuperado de <https://share.google/SPebRyGUZD1hRrWgW>

Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración* (10.^a ed.). McGraw-Hill. Recuperado de <https://share.google/utPfyumRuniq4YKw>

Díaz-Bravo, L., Torruco-García, U., Martínez-Hernández, M., & Varela-Ruiz, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en Educación Médica*, 2(7), 162-167. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000300009

Espinoza Sotomayor, R. (2009). El fayolismo y la organización contemporánea. *Visión Gerencial*, (1), 53-62. Recuperado de <https://share.google/CGdxDuLWntk5d20Tw>

Fayol, H. (1987). *Administración industrial y general* (14.^a ed.). Editorial Herrero Hermanos. (Obra original publicada en 1916) recuperado de <https://share.google/SWhXpArRsPRltCRgH>

Fleitman, J. (2002). *Evaluación integral* (2^a ed.). McGraw-Hill Interamericana. Recuperado de https://www.academia.edu/22492801/Evaluaci%C3%B3n_integral

Hernández-Sampieri, R., y Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1^a ed.). McGraw-Hill Interamericana. Recuperado de <https://share.google/aZvOQRzHcMryo2gj4>

Koontz, H., & Weihrich, H. (2012). *Elementos de administración: Un enfoque internacional y de innovación* (8^a ed.). McGraw-Hill. Recuperado de https://www.academia.edu/42311491/Elementos_de_administracion_Un_enfoque_internaci

Latorre, A. (2010). *La investigación-acción conocer y cambiar la práctica educativa* Editorial Trillas. Recuperado de <https://www.uv.mx/rmipe/files/2019/07/La-investigacion-accion-conocer-y-cambiar-la-practica-educativa.pdf>

Medina Macías, A., & Ávila Vidal, A. (2002). Evolución de la teoría administrativa. Una visión desde la psicología organizacional. *Revista Cubana de Psicología*, 19(3). Recuperado de https://www.academia.edu/122112588/Evoluci%C3%B3n_de_la_teor%C3%ADa_administrativa_Una_visi%C3%B3n_desde_la_psicolog%C3%ADa_organizacional

Münch, L., & García Martínez, J. G. (2012). *Fundamentos de administración* (9^a ed.). Editorial Trillas. https://www.academia.edu/97696534/FUNDAMENTOS_DE_ADMINISTRACI%C3%93N_9NA_EDICION

Múnera Torres, M. T. (2002). Gestión del conocimiento en la empresa: Terminología y documentación elementos importantes para su medición. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 25(1), 91-106. <https://revistas.udea.edu.co/index.php/RIB/article/view/7992>

Restrepo Gómez, B. (2006). Investigación-acción educativa: variantes y evolución. *Revista de la Universidad de La Salle*. Recuperado de <https://revistauls.lasalle.edu.co/article/view/2667>

Rojas Soriano, R. (2013). *Guía para realizar investigaciones sociales* (36.^a ed.). Plaza y Valdés Editores. Recuperado de <https://raulrojasoriano.com/cuallitlanezi/wp-content/themes/raulrojasoriano/assets/libros/guia-realizar-investigaciones-sociales-rojas-soriano.pdf?v2>

Sáez Penoucos, C. (1998). Los procedimientos. Encuentro: Revista de investigación e innovación en la clase de idiomas, (10), 157-166. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=153508>

Salazar Soto, H. (2019). Desarrollo del manual administrativo para el departamento de Recursos Humanos en una institución pública del sector salud. [Tesis para obtener el título de Maestro en Administración, Universidad Autónoma de Aguascalientes] Repositorio de la Universidad Autónoma de Aguascalientes.

<http://bdigital.dgse.uaa.mx:8080/xmlui/bitstream/handle/11317/1688/436319.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sánchez Fontalvo, I. M., González Monroy, L. A., & Esmeral Ariza, S. J. (2020). Metodologías cualitativas en la investigación educativa (1a. ed.). Editorial Unimagdalena. <https://share.google/VOJjA1R4DEoRLJ17u>

Todo el contenido de LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, publicados en este sitio está disponibles bajo Licencia Creative Commons .