



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

**TEMA:
DIAGRAMACIÓN DEL PROCESO DE CAMBIO DE
PROGRAMACIÓN PARA EL DEPARTAMENTO DE
SECRETARÍA GENERAL EN EL INSTITUTO SUPERIOR
TECNOLÓGICO BOLIVARIANO
DE TECNOLOGÍA**

**Autora:
MAYBE MARGARITA MORA INTRIAGO**

**Tutor:
MsC. NOEMÍ DELGADO ÁLVAREZ**

**Guayaquil, Ecuador
2017**

DEDICATORIA

Primero que todo la dedico a Dios, mis padres, novio y a todos mis familiares ya que todos me han apoyado día y noche en las condiciones que estuviese ellos permanecieron ahí para mí, para que yo siga sin desmayar en cada meta de mi vida.

Maybe M.

AGRADECIMIENTO

Le doy gracias a Dios por estar siempre junto a mí, iluminando mi camino y cuidando mis pasos para seguir adelante, aunque he tropezado pero él me ha ayudado a levantarme, a darme fuerzas para seguir y aprender de mis errores y a confrontar cada obstáculo que me encuentre en mi camino, a mis padres Gregorio Salomón Mora Velasco y Ángela Intriago Intriago, y a mi novio Gino Gerardo González por ser mi fuente de inspiración a seguir creciendo cada día, a mi familia, maestros que me brindaron todos sus conocimientos, y a mis amigos en especial a mi amigo Xavier Chang que estuvieron apoyándome constantemente para seguir adelante.

Este agradecimiento también va dedicado a la MsC. Noemí Delgado que me ayudó y guió para poder realizar este proyecto y al Dr. Roberto Tolozano Benites por haberme permitido iniciar y culminar mi carrera en la institución que él representa.

Maybe Mora

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DE LA TUTORA

En mi calidad de tutora del Proyecto de Grado, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que se ha analizado el Proyecto de Grado con el Tema “Diagramación del proceso de Cambio de programación para el departamento de Secretaría General en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología” presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El problema de investigación se refiere a: **¿Cómo influye el proceso de cambio de programación que se realiza en secretaría general en la satisfacción del estudiante del Instituto superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología periodo 2017?**

El mismo que se considera debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Egresada:

Maybe Margarita Mora

Tutora:

MsC. Noemí Delgado Álvarez

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Maybe Margarita Mora en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación “DIAGRAMACIÓN DEL PROCESO DE CAMBIO DE PROGRAMACIÓN PARA EL DEPARTAMENTO DE SECRETARÍA GENERAL EN EL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA.”, de la modalidad de Semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresas de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Maybe Margarita Mora.

Nombre y Apellidos del Autor

No. de cedula: 0921979266

Firma

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.**

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCIT

Firma

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA: “Diagramación del proceso de Cambio de programación para el departamento de Secretaría General en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología”.

Autora: Maybe Margarita Mora.

Tutora: MsC. Noemí Delgado Álvarez

RESUMEN

En los últimos años las Instituciones de Educación Superior han desempeñado estudios para evaluar la satisfacción de los estudiantes, con el objetivo de conocer cada una de sus expectativas. El presente trabajo tuvo la finalidad de diagramar el proceso de cambio de programación en el departamento de Secretaría General del Instituto Tecnológico Bolivariano, además de elaborar la ficha de proceso y la entrevista procedimiento. Para el desarrollo del trabajo se utilizan técnicas como la entrevista, el diagrama de proceso, el SIPOC. Al finalizar se obtiene el proceso diagramado y formalmente estructurado con respectiva ficha de proceso, así como la descripción del procedimiento asociado para organizar el trabajo en el departamento de secretaría de general.

DIAGRAMA

PROCESO

PROGRAMACIÓN

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA: “Diagramación del proceso de Cambio de programación para el departamento de Secretaría General en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología”

Autora: Maybe Margarita Mora.

Tutora: MsC. Noemi Delgado Álvarez

ABSTRACT

In recent years, Higher Education Institutions have carried out studies to assess student satisfaction, with the aim of knowing each of their expectations. The objective of this work was to structure the process of change of programming in the Department of the General Secretariat of the Instituto Tecnológico Bolivariano, as well as to prepare the file of the process and the procedure. For the development of the work, techniques such as the process diagram, the matrix of failure modes and the effects are used. In the end, the formally structured and diagrammed process is obtained with the respective process file, as well as the manual procedure to organize the work in the Secretary General's Department.

DIAGRAM

PROCESS

PROGRAMMIN

TABLA DE CONTENIDO

TEMA:.....	1
DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DE LA TUTORA	IV
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT.....	VI
RESUMEN.....	VII
ABSTRACT.....	VIII
TABLA DE CONTENIDO	IX
CAPÍTULO I.....	1
ANTECEDENTES.....	1
1.1 UBICACIÓN DEL PROBLEMA EN UN CONTEXTO	1
1.2 SITUACIÓN CONFLICTO	1
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	2
1.4 VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	2
1.5 . DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	2
OBJETIVOS	2
1.7. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	3
CÁPITULO II.....	5
MARCO TEÓRICO	5
2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	5
2.1.2. ANTECEDENTES REFERENCIALES.....	9
2.1.2.1. DEFINICIÓN DE PROCESOS Y SERVICIOS.	9
2.1.2.2. CARACTERÍSTICAS DE PROCESOS Y SERVICIOS.....	10

2.1.2.3. TIPOS DE PROCESOS.....	12
2.1.2.4. SATISFACCIÓN AL CLIENTE	14
2.1.2.2. EL SERVICIO EN LA INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR	15
2.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL	16
EN EL TRABAJO ES NECESARIO TENER EN CONSIDERACIÓN LAS BASES LEGALES QUE RIGEN LA EDUCACIÓN SUPERIOR EN ECUADOR, ESPECÍFICAMENTE LA LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR (LOES) Y EL RÉGIMEN ACADÉMICO.	16
2.3. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
VARIABLE DEPENDIENTE.....	18
CAPÍTULO III.....	19
METODOLOGÍA	19
3.1. CARACTERIZACIÓN DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA (ITB)	19
3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	23
CAPÍTULO IV	25
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	25
4.1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DEPARTAMENTO DE SECRETARÍA GENERAL EN EL ITB.....	25
4.1.2. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE CON EL PROCESO DEL CAMBIO PROGRAMACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE SECRETARIA GENERAL DEL ITB	28
4.1.3. DIAGRAMACIÓN DEL PROCESO DE CAMBIO DE PROGRAMACIÓN	31
4.5.6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA EL PROCESO DE CAMBIO DE PROGRAMACIÓN	38

CONCLUSIONES	52
RECOMENDACIONES.....	53
BIBLIOGRAFÍA.....	54

GRÁFICOS

FIGURA 2.1. PROCESOS DE LA PROGRAMACIÓN.....	13
FIGURA 3.1. PERSONAL DOCENTE DEL ITB.....	20
FIGURA 3.2. ESTUDIANTES MATRICULADOS EN EL ITB.....	21
FIGURA 3.3. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DEL ITB.....	22
FIGURA 4.1. CÁLCULOS DE LA MUESTRA DE SATISFACCIÓN.....	29
FIGURA 4.2. RESULTADOS DE LA ENCUESTAS REALIZADAS.....	30
FIGURA 4.3. ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DE SECRETARÍA GENERAL	31

CUADROS

CUADRO 4.1: ELABORACIÓN DEL PROCESO DE CAMBIO DE PROGRAMACIÓN.....	36
---	----

CAPÍTULO I

ANTECEDENTES

1.1 Ubicación del problema en un contexto

En la actualidad las empresas ya no solo se enfocan en la calidad del producto, también apuntan a brindar un buen servicio (calidad del servicio); por lo cual, es vital que el personal que atiende a los clientes conozca la importancia de que éstos salgan satisfechos luego de recibir algún producto o servicio de la empresa, ya que de este dependerá su crecimiento económico. Por lo tanto las políticas que dicha compañía implemente influirán en su satisfacción.

El Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología (ITB), líder en institutos a nivel nacional con más de 20 años de trayectoria formando profesionales en el área técnica y tecnológica desea reiniciar los esfuerzos tendentes a mejorar su atención al cliente, calidad y productividad, lo primero que debe hacerse es tratar que el equipo directivo entienda porque se debe de cambiar, cuál es el estado actual de la empresa, y visualizar a donde se quiere cambiar.

Teniendo en cuenta que el ITB tiene como objetivo brindar una educación de calidad, por ello realiza varios procesos de apoyo, los cuales se encargan de la atención a los estudiantes como: Admisiones, secretaria general, coordinación académica, bienestar estudiantil, asuntos estudiantiles, vinculación con la sociedad y caja.

1.2 Situación conflicto

El ITB a pesar de ser una institución grande con más de 20 años de prestigio y haber alcanzado un 97% de porcentaje de acreditación por el CEAACES, aún muestra insatisfacción por parte de los estudiantes como:

atención brindada, base al tiempo de atención, empatía, tipo de respuestas y percepción general del departamento. Todo ello está determinado por la gestión, aunque actualmente posee un modelo que ha dado resultados satisfactorios; necesita aplicar enfoques que mejoren sus procesos

1.3 Formulación del problema

¿Cómo estructurar el proceso de cambio de programación y sus procedimientos para alcanzar los niveles esperados de satisfacción del estudiante en el ITB?

1.4 Variables de la investigación

1.4.1 Variable independiente

Proceso de cambio de programación

1.4.2 Variable dependiente

Niveles esperados de satisfacción del estudiante

1.5. Delimitación del problema

Campo	Gestión por proceso
Área	Secretaría General
Aspecto	Cambio de programación
Periodo	2017

Objetivos

1.6.1. Objetivo general

Diagramar el proceso de cambio de programación en el departamento de secretaría general del ITB, así como describir los procedimientos asociados.

1.6.2. Objetivo específicos

- Fundamentar los aspectos teóricos sobre gestión por proceso y su relación con la satisfacción del cliente
- Evaluar la satisfacción del estudiante sobre los servicios que brinda el área de secretaría general del ITB.
- Diagramar el proceso para el cambio de programación en el departamento de secretaría general del ITB, así como describir los procedimientos asociados.

1.7. Justificación e importancia

El cliente es lo más importante en las empresas, ya que de ellos y de su lealtad depende la existencia de cualquier empresa, por tal motivo es vital brindarles un buen servicio. La mejor publicidad para cualquier empresa son los clientes satisfechos, y la peor los clientes insatisfechos; por lo tanto, las empresas se preocupan por mejorar y controlar los procesos internos y de forma periódica miden el nivel de satisfacción de los clientes respecto al servicio ofrecido por las empresas, para de esta forma garantizar la satisfacción de los mismos y la permanencia de las instituciones.

El trabajo es conveniente para el ITB, porque mejora el proceso de secretaría general, específicamente el de programación y con ello se incrementaría la satisfacción de los estudiantes respecto a este departamento.

Utilidad metodológica. El resultado de esta investigación contribuirá una herramienta para el modelo de gestión institucional y el departamento de secretaría en específico, pues tendría de manera estructurada el proceso diagramado, así como quedarán escritos los procedimientos en una ficha

de proceso, que servirán gran utilidad para la comunidad bolivariana de la ciudad de Guayaquil.

Valor práctico. El aporte práctico consiste en todos los recursos materiales que apoya la implementación de esta metodología; entre lo que sobresalen: una guía de sus procedimientos para el área de la secretaría general del ITB y obtener el diagrama de flujo del proceso diseñado.

Relevancia social. El aprendizaje de los procesos dentro de la organización mejoraría la relación y satisfacción de los estudiantes de la comunidad bolivariana y en su comunicación y reflejo con el exterior.

CÁPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Fundamentación Teórica

2.1.1 Antecedente Histórico de la Gestión por Procesos.

La gestión por procesos es una clara idea administrativa, su evolución histórica se encuentra dependida con la historia de la administración en su permanente búsqueda de la forma más eficiente y eficaz de lograr los objetivos de una empresa.

Independientemente del tamaño de una compañía o de su sector, en cualquier empresa hay que crear estrategias o acciones con la finalidad de alcanzar los objetivos. Las estrategias que se adoptan deben examinar varios aspectos de tipo: financiero, logístico, recursos humanos, en relación con los servicios o con el marketing. Todos estos elementos intervienen en un modelo de gestión.

En 1776 Adam Smith en su publicación de “An Inquiry into the Nature and Causes of the Wealth of Nations” (Investigaciones sobre la naturaleza y causa de la riqueza de las naciones), especificó los fundamentos del comportamiento económico del capitalismo y afirmó que “El origen de la riqueza proviene del trabajo de la nación, que será tanto más productivo cuanto mayor división del trabajo exista; ésta depende, a su vez, de la dimensión del mercado; y ésta, de los precios”. (ADAM, 2015) Es el principio de la distribución del trabajo, se logra mayor productividad al capacitar a los trabajadores en fases y actividades de un proceso productivo, con la división del trabajo y la especialización prevalecieron las estructuras organizacionales de tipo jerárquico y el nacimiento del mecanicismo como teoría organizacional predominante.

Finalizando revolución industrial con el nacimiento de la administración científica de Frederick Taylor a principios del siglo XX, se definieron los fundamentos que dieron lugar a las organizaciones modernas, basados en el paradigma de la división del trabajo de Adam Smith, manteniéndose las estructuras de tipo jerárquico y con un prevaleciente mecanicismo. La administración científica trajo consigo el paradigma de la eficiencia y la productividad y la aplicación de métodos como la estandarización que aseguraran el éxito organizacional. Con la administración científica de Taylor, se comenzó el diseño de cargos con importancia en la tarea, clarificando la división del trabajo y agrandando la brecha existente entre quienes piensan y de quienes ejecutan las actividades.

Hacia 1909 Max Weber presentó la teoría burocrática de la administración donde la eficiencia se logra con descripción científica y racional de la organización que le permita funcionar con la fidelidad y estrictez de una máquina creada con un fin único y específico. En este enfoque la empresa es un sistema cerrado que se caracteriza por una base legal de normas de funcionamiento, la impersonalidad en las funciones y puestos, y fortificando la división del trabajo por áreas y departamentos. Con la burocracia de Weber se determinan las relaciones de poder y autoridad definidos en los organigramas y las jerarquías, las funciones, manuales de funciones y procedimientos, la competencia técnica y desempeño debe por principio prevalecer sobre intereses personales y se ve la necesidad de profesionalización del administrador.

En 1916 Henry Fayol, introdujo la teoría clásica de la administración que destacaba en la estructura organizacional oportuna para alcanzar los objetivos, no dividiendo de la eficiencia individual propuesta de Taylor, sino de la eficiencia de la totalidad de la estructura. Dentro de esa estructura propuso las funciones principales de la empresa: técnicas, comerciales, financieras, de seguridad, contables y administrativas

mostrarse de acuerdo la división del trabajo pero con sentido horizontal y vertical y la definición del ciclo administrativo como la planeación, organización, dirección, coordinación y control. También se reconoce la organización como una unidad social con relaciones formales e informales y a la administración como el todo que permite coordinar e integrar para un fin común.

En 1932 surgió la teoría relaciones humanas propuesta por Elton Mayo, en contradicción al mecanicismo superior de la administración clásica quien dividió del principio de que la aplicación de las relaciones humanas es vital para el éxito de la empresa. Mayo efectuó estudios sobre la motivación y sus consecuencias en la baja productividad, ausentismo y deserción. También realizó estudios en la relación existente entre la cooperación y solidaridad en el beneficio de los objetivos de la empresa, fundamentándose en las ciencias humanas como la sociología y la psicología, la teoría de las relaciones humanas surgió de la necesidad de humanizar el trabajo en busca del logro de los objetivos de la empresa.

Con el nuevo enfoque se fomenta la división del trabajo y también las jerárquicas, estructurando la empresa como cerebro (la administración) como cuerpo (áreas funcionales) y extremidades (los niveles operativos) se puede afirmar que Mary Parker Follett mostró varios de los principios que fundamentan la gestión por procesos, era necesario de reevaluar las interacciones organizacionales, los riesgos de las estructuras funcionales sentando los modelos del empoderamiento y cuestionando el mando y las relaciones de poder y autoridad.

En cuanto a las estructuras organizacionales define los tipos de organización y su aplicación, evalúa la distribución variable de la autoridad y la descentralización que permite una delegación parcial de la autoridad y las funciones del administrador, se relaciona con la gestión

por procesos en cuanto a la importancia y orientación a los objetivos, la relación eficacia–eficiencia con la participación y compromiso de los empleados en un esfuerzo común. (Smith, 2015)

Para que una gestión determinada sea óptima y de por ende buenos resultados no solamente deberá hacer mejor las cosas sino que deberá mejorar aquellas cuestiones que influyen directamente en el éxito y eso será asequible mediante la reunión de expertos que ayuden a identificar problemas, arrojen soluciones y propongan nuevas estrategias, entre otras cuestiones.

Paz, R. (2007) manifiesta:

“Dado que las necesidades humanas deben satisfacerse a través del objetivo del negocio, debemos mimar el proceso de interacción, para que durante este proceso los clientes se sientan tratados como personas y no solamente parte de una ecuación de negocios, la atención al cliente es algo intangible, los clientes juzgan su calidad basándose en la calidad de sus relaciones con quienes les prestan la atención”. (p.17)

La gestión de proceso ha definido desde su origen hasta nuestros días el flujo interrelacionado de las actividades de planeación, organización, dirección y control, para desarrollar un objetivo común; el saber cómo emplear los recursos técnicos, tecnológicos, humano, materiales de cualquier otro tipo, con los que cuenta la empresa para hacerse más efectiva para sus stakeholders y la sociedad, “Los procesos administrativos son instrumentos muy importantes para la buena dirección de toda empresa puesto que permiten el diagnóstico y solución de muchas dificultades propias” (Fayol, 2013).

2.1.2. Antecedentes referenciales

Los procesos tienen un papel importante en el buen o mal servicio en atención que brinda una empresa a sus clientes, los enfoques y filosofías aplicadas en la gestión de la empresa contribuyen al logro de sus objetivos y de la satisfacción de las necesidades lucrativas y sociales de la misma, si el personal de una empresa realiza eficaz y eficientemente su trabajo, es decir, sus procedimientos es probable que la empresa alcance sus metas.

Para referir lo relacionado basado en procesos que promueve las normas ISO 9001:2015 se orienta “hacia una gestión más horizontal, con el propósito de cruzar barreras entre las unidades funcionales y unificar sus enfoques hacia las principales metas de la organización.” (Gestion, 2017).

La gestión por procesos define como una manera de orientar el trabajo, donde se pretende la mejora continua de las funciones de una organización en la selección, descripción, identificación, documentación y con ello el mejoramiento continuo de los procesos. Toda secuencia de actividades que se llevan a cabo en las diferentes unidades constituye un proceso y como tal, hay que gestionarlo.

2.1.2.1. Definición de procesos y servicios.

Pérez, J (2010) refiere que: “La gestión por procesos no es un modelo de referencia sino un cuerpo de conocimiento con principios y herramientas específicas que permiten hacer realidad el concepto de que la calidad se gestiona” (p.45).

Fernández, M. (2013) indica lo siguiente respecto a procesos: “La gestión por procesos consiste en concentrar la atención en el resultado de cada una de las transacciones o procesos que realiza la empresa, en vez de en las tareas o actividades” (p. 37).

La gestión por proceso por: Bravo, J. (2011) “Ayuda a la organización en la forma de enfocar el cambio, sea cual sea. Desde un cambio pequeño que reduce el número de copias de un formulario, hasta el cambio mayor que significa aplicar integralidad o tecnología para reducir el ciclo de otorgar un servicio desde 35 a 6 días. Sucede en la práctica que algunos proyectos de cambio se orientan más hacia la gestión de la calidad e incorporan alguna forma de mejora continua.” (p.56).

Beltrán, S. (2008) define a la gestión por proceso como: “ayuda a una organización a establecer las metodologías, las responsabilidades, los recursos, las actividades que le permitan una gestión orientada hacia la obtención de esos “buenos resultados” que desea, o lo que es lo mismo, la obtención de los objetivos establecidos.” (p.09).

2.1.2.2. Características de procesos y servicios.

Pueden plantearse la principal característica de la gestión de procesos:

- Incrementar la eficacia.
- Reducir costes.
- Mejorar la calidad.
- Acortar los tiempos y reducir, así, los plazos de producción o entrega del servicio.

Estos objetivos suelen ser abordados selectivamente, pero también pueden acometerse conjuntamente dada la relación existente entre ellos generalmente acortar los tiempos es probable que mejore la calidad, además están presentes en la gestión de procesos. Mora, C. (2014)

Otras características que le confieren una personalidad bien diferenciada de otras estrategias y que suponen, en algunos casos, puntos de vista radicalmente novedosos con respecto a los tradicionales, así, se puede aproximar las siguientes:

➤ **Identificación y Documentación:** En las empresas habitualmente es que los procesos no estén identificados y en consecuencia a esto, no se documenten ni se determinen. los procesos pasan a través de distintos departamentos de la empresa funcional, que no suele observar en su totalidad y como conjuntos diferenciados y, en muchos casos, interrelacionados. Mora, C. (2014)

➤ **Definición de Objetivos:** La definición operativa de los objetivos es una actividad propia de la gestión por procesos, la particularidad del enfoque que nos ocupa es definir explícitamente esos objetivos en términos del cliente. Esto permitirá orientar los procesos hacia la calidad, es decir hacia la satisfacción de necesidades y expectativas. Mora, C. (2014)

➤ **Especificación de Responsables de los Procesos:** Distribuidas las actividades de un proceso entre diferentes áreas funcionales, lo habitual es que nadie se responsabilice del mismo, ni de sus resultados finales. Mora, C.(2014)

La gestión de procesos introduce la figura esencial de propietario del proceso. El dueño del proceso es una persona que participa en sus actividades. Será esta persona la responsable última, teniendo control sobre el mismo desde el principio hasta el final.

2.1.2.3. Tipos de procesos

Según Pérez A. , (209). Propone lo siguiente: Se puede distinguir los procesos por su misión, clasificándolos según su utilidad.

- Procesos Estratégicos.
- Procesos Operativos.
- Procesos de Soporte.

➤ **Procesos estratégicos:** Son procesos de evaluación y control destinados a determinar y verificar las metas de la empresa, el seguimiento del funcionamiento del resto de los procesos. Permitiendo llevar adelante la empresa. Están en relación muy directa con la misión/visión de la empresa sus políticas y estrategias. Implican al personal de la organización, afectan a la empresa en su totalidad. Ejemplos: Comunicación interna/externa, la planificación, formulación estratégica, seguimiento de resultados, reconocimiento y recompensa, proceso de calidad total, etc.

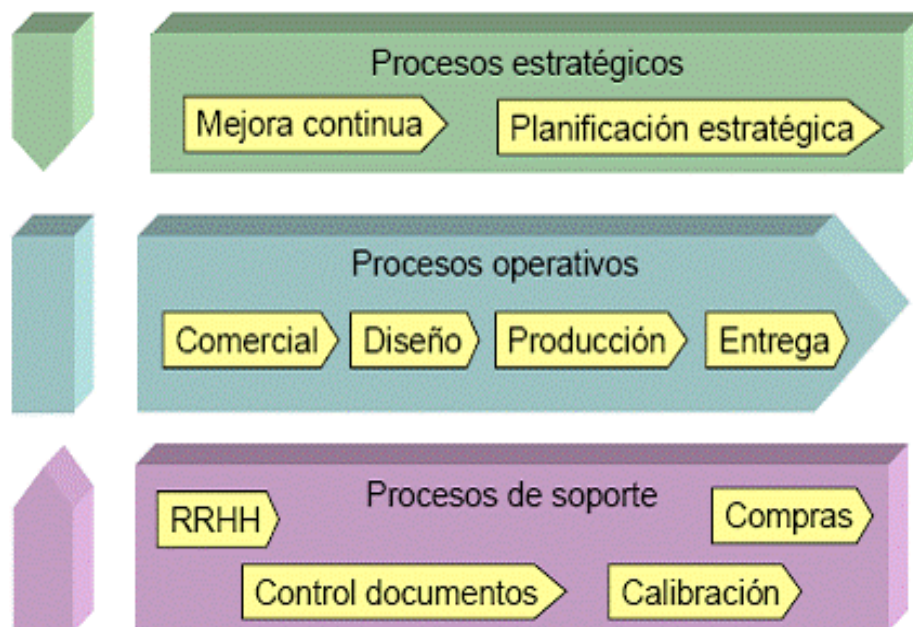
➤ **Procesos operativos:** Son procesos que transforman recursos permiten obtener o proporcionar el producto/servicio que se entrega al cliente, por lo que inciden directamente en la satisfacción del cliente final. Habitualmente cruzan muchas funciones son procesos que valoran los clientes y los accionistas. Estos procesos son los principales responsables de alcanzar los objetivos de la empresa. Ejemplos: desarrollo del producto, fidelización de clientes, producción, logística integral, atención al cliente, etc. Los procesos operativos también reciben el nombre de procesos clave.

➤ **Procesos de soporte:** Apoyan los procesos operativos proporciona las personas y los recursos físicos necesario por el resto de procesos. Sus clientes son internos. Ejemplos: control de calidad, selección de personal,

formación del personal, compras, sistemas de información, etc. Los procesos de soporte también reciben el nombre de procesos de apoyo. (p.85)

Según Consulting Gestión-Calidad (Consulting, 2016), en su sitio web redacta que: todos los grandes procesos de la organización, éstos se representan en un mapa de procesos. Ver figura 2.1. Téngase en cuenta que la clasificación de los procesos de una organización en estratégicos, operativos y de soporte, vendrá determinada por la misión de la organización, su visión, su política, etc. Así por ejemplo un proceso en una organización puede ser operativo, mientras que el mismo proceso en otra organización puede ser de soporte.

Figura 2.1. Procesos de la Programación



Fuente: <http://> Consulting Gestión-Calidad, 2016
Elaborado por: Maybe Mora.

2.1.2.4. Satisfacción al Cliente

Cada vez más las empresas se encuentran ante un cliente/consumidor más informado y exigente que pide la adecuada calidad de producto, precio correcto y buen servicio, le gusta convencer de lo que compra, no sentirse engañado, sentirse valorado y considerado. El beneficio de las organizaciones ya no se puede medir solo en términos de productividad y rentabilidad, sino que han de considerarse otros aspectos como la satisfacción del cliente y la calidad de servicio. Las empresas deben conseguir que las necesidades del cliente queden satisfechas y que perciba calidad de servicio, ya que la entrega de altos niveles de calidad de servicio o de satisfacción es una estrategia que genera valor para el cliente, útil para el éxito de las empresas.

Hoy se trata con frecuencia de fidelización cuando se refiere a servicio para establecer su fidelización y satisfacción es necesario como expresa Domínguez, E. (2014) analizar: “Al cliente sus características socio-demográficas, psicosociales, sus preferencias, los procesos de compra de los bienes y servicios que demanda, y la atención comercial que debe recibir, las personas que trabajan de cara al público/usuario/consumidor deben prestar un servicio y una gestión del servicio de óptima y de calidad, a nivel administrativo y comercial para que nuestro cliente se sienta satisfecho.” (p. 10).

Existen poderosas herramientas que nos permite llegar de una manera más eficiente hacia nuestros clientes, del modo que podamos satisfacer las necesidades que el cliente requiera y permita fidelizarlos como define Ongallo, C. (2012) nos dice que: “La fidelización va a marcar las políticas de crecimiento, financiero y humanas de la empresa. Pero para que el cliente repita, antes debe probar nuestro producto y experimentar una

satisfacción, Démosle la oportunidad de que nos exprese su opinión y todos saldremos ganando” (p.184).

La satisfacción al cliente es un parámetro que al parecer es sencillo de determinar por depender básicamente de dos aspectos (expectativas y percepciones) es algo complejo, por que comprende la manera de como las personas perciben la calidad, lo cual lleva inmersos un sin fin de aspectos psicológicos que varían de cliente en cliente, incluso cuando se trata de prestar un mismo servicio. Un estudio realizado muestra el nivel de satisfacción entregado por el departamento de secretaría general

2.1.2.2. El servicio en la Instituciones de Educación Superior

La atención al cliente está formada por todas las gestiones que realice la empresa para aumentar el nivel de satisfacción del cliente, la atención al cliente es la parte fundamental de toda empresa, como es el caso de una institución educativa se debe a los estudiantes en brindar una atención permanente y evitar cometer errores en sus trámites.

Las instituciones educativas clasifican como entidades de servicio y tienen las mismas características como cualquier otra empresa de servicio, manejan áreas funcionales, tienen estructura organizacional. Los servicios son definidos por la infinidad de autores, cada uno de los autores involucrados tiene su cuota de responsabilidad que de forma general son considerados como la acción de una parte de satisfacer las necesidades del cliente en este caso del estudiante. El servicio tiene un complemento: el cliente y precisamente en la actualidad ha tomado gran auge enfoque de servicios centrados en el cliente.

2.2. Fundamentación Legal

En el trabajo es necesario tener en consideración las bases legales que rigen la Educación Superior en Ecuador, específicamente la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES) y el Régimen Académico.

•Art. 351.- 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. Este sistema se regirá por los principios de autonomía responsable, cogobierno, igualdad de oportunidades, calidad, pertinencia, integralidad, autodeterminación para la producción del pensamiento y conocimiento, en el marco del diálogo de saberes, pensamiento universal y producción científica tecnológica global.

En el artículo número 354, en una parte indica que los institutos superiores tecnológicos, técnicos y pedagógicos, y los conservatorios, se crearán por resolución del organismo encargado de la planificación, regulación y coordinación del sistema, previo informe favorable de la institución de aseguramiento de la calidad del sistema y del organismo nacional de planificación.

Art. 357.- El Estado garantizará el financiamiento de las instituciones públicas de educación superior. Las universidades y escuelas politécnicas públicas podrán crear fuentes complementarias de ingresos para mejorar su capacidad académica, invertir en la investigación y en el otorgamiento de becas y créditos, que no implicarán costo o gravamen alguno para quienes estudian en el tercer nivel. La distribución de estos recursos deberá basarse fundamentalmente en la calidad y otros criterios definidos en la ley.

La ley regulará los servicios de asesoría técnica, consultoría y aquellos que involucren fuentes alternativas de ingresos para las universidades y escuelas politécnicas, públicas y particulares. (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2013)

En la República del Ecuador, el Consejo Nacional de Educación Superior, RPC-SE-NO.051-2013, en el capítulo V matrículas, considerando en el artículo número 33 – Proceso de matriculación.- La matrícula es el acto de carácter académico- administrativo, mediante el cual una persona adquiere la condición de estudiante, a través del registro de las asignaturas, cursos o sus equivalentes, en un periodo académico determinado y conforme a los procedimientos internos de una IES. La condición de estudiante se mantendrá hasta el inicio de nuevo periodo académico ordinario o hasta su titulación.

En el artículo número 34 en tipos de matrícula, dentro del Sistema de Educación Superior, se establecen los siguientes tipos de matrículas:

I.Matricula ordinaria.- Es aquella que se realiza en el plazo máximo de 15 días para el proceso de matriculación, que en ningún caso podrá ser mayor a 15 días.

II.Matricula extraordinaria.- Es aquella que se realiza en el plazo máximo de 15 días posteriores a la culminación del periodo de matrícula ordinaria.

III.Matricula especial.- Es aquella que, en casos individuales excepcionales, otorga el órgano colegiado académico superior de las universidades y escuelas politécnicas, así como el organismo de gobierno de los institutos y conservatorios superiores, para quien, por circunstancias de caso fortuito o fuerza mayor debidamente documentadas, no se haya matriculado de manera ordinaria o

extraordinaria, Esta matrícula se podrá realizar hasta dentro de 15 días posteriores a la culminación del periodo de matrícula extraordinaria.

Para los programas de posgrado, las Universidades y Escuelas Politécnicas establecidas únicamente periodos de matrícula ordinaria y extraordinaria.

Se considera como inicio de la carrera o programa la fecha de la matriculación de la primera cohorte de los mismos. (República del Ecuador- Consejo nacional de Educación Superior, 2013)

2.3. Variables de la Investigación

Variable Independiente

Proceso de cambio de programación en secretaría general: Es el proceso académico-administrativo encaminadas a cambiar de jornada al estudiante de manera oportuna, a petición solicitado por el estudiante para continuar su proceso académico quedando registrado de acuerdo al horario determinado conforme al proceso y reglamentos interno del departamento de secretaría general.

Variable Dependiente

Satisfacción del estudiante: En la investigación se detalla a la entrega de un servicio que es solicitado por el estudiante. Complacer su necesidad de estudiar en el horario adecuado.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Caracterización del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología (ITB)

El Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología es una Institución de Educación Superior, con Código de Registro SENESCYT No.2397, con personería jurídica propia, y poder de autogestión administrativa y financiera.

El ITB tiene como sede la ciudad de Guayaquil, cuenta con cuatro campus todos dedicados a actividades en el campo educativo, en carreras de la salud y administrativas.

El Instituto Tecnológico Bolivariano tiene su filosofía institucional muy importante que son la misión y visión:

MISIÓN: Somos una Institución de Educación Superior acreditada, inclusiva, reconocida por su liderazgo, comprometida con la calidad académica y la excelencia en la formación de profesionales técnicos y tecnólogos críticos, innovadores y responsables con el desarrollo del entorno, el progreso económico y el bienestar social del Ecuador.

VISIÓN: Ser una institución caracterizada por su autonomía de pensamiento y de desarrollo interno como elementos distintivos de su posicionamiento dentro del Sistema de Educación Superior del Ecuador que:

- Sea reconocida como un aliado estratégico de instituciones educativas, empresas y otros actores sociales para avanzar

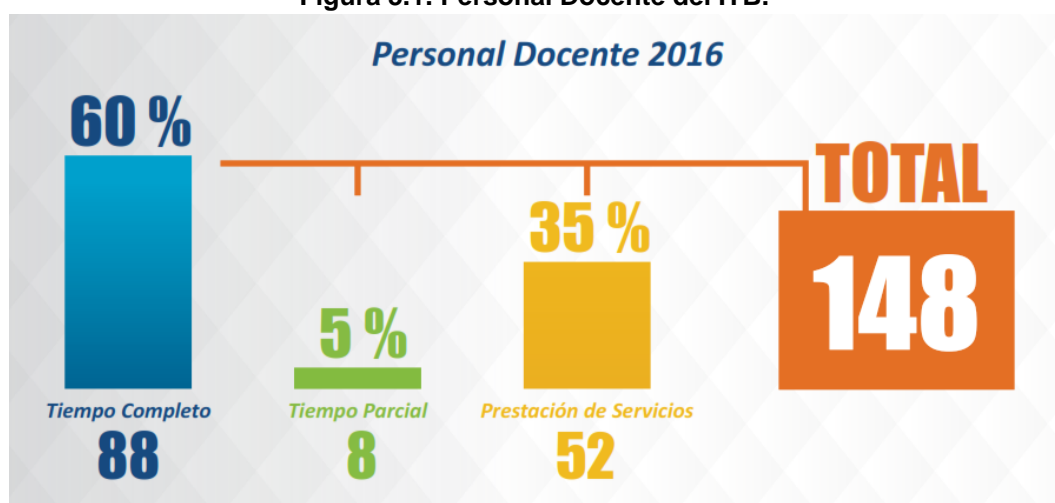
conjuntamente en los procesos de formación, investigación, innovación y vinculación con la sociedad.

- Implemente políticas de atracción y formación para consolidar su claustro académico y su equipo de trabajo.
- Promueva actuaciones en términos de accesibilidad, igualdad de oportunidades, políticas de acción afirmativa, sostenibilidad y cooperación internacional para el desarrollo.

El ITB cuenta una plana de docente altamente capacitada con una formación académica de cuarto nivel, con un total de 42 de sus docentes alcanzaron el grado de doctorado en ciencias pedagógicas, esto para asegurar el nivel académico de los estudiantes, al cierre del año 2016 el ITB registró en su nómina un total de 148 docentes:

- 88 se encontraban con relación de dependencia a tiempo completo.
- 8 con relación de dependencia a tiempo parcial.
- 52 sin relación de dependencia mediante prestación de servicios.

Figura 3.1. Personal Docente del ITB.

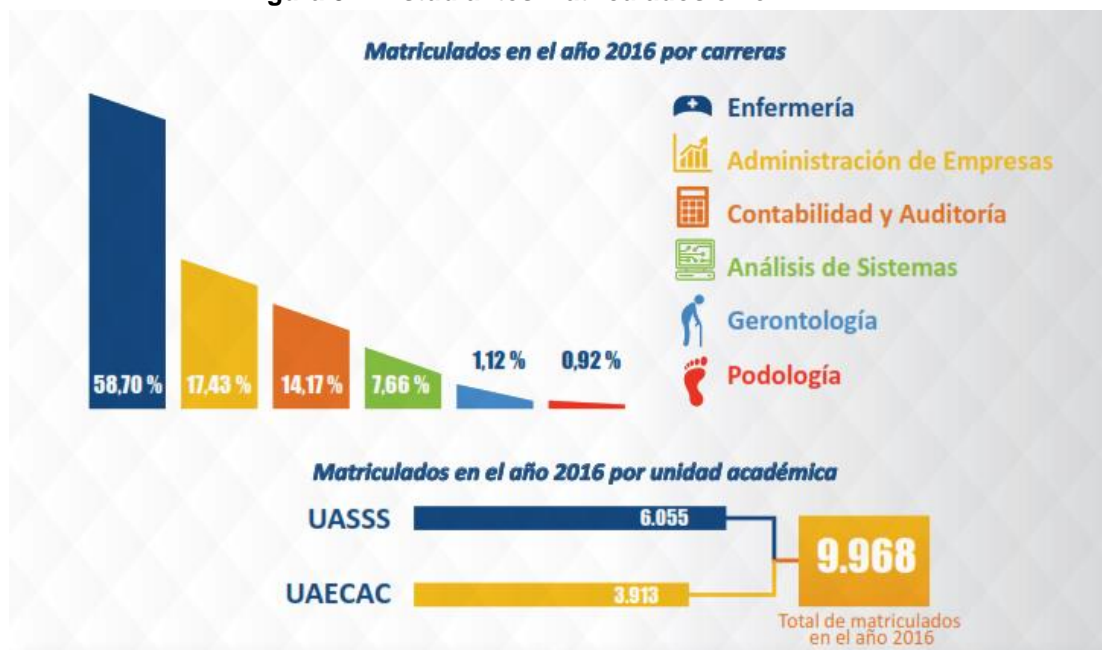


Fuente: www.itb.com.
Elaborado por: Maybe Mora

En cuanto al estudiantado el ITB tiene un gran número de estudiantes matriculados en las seis de las diferentes carreras que ofrece como instituto.

La carrera de enfermería es la que representa con el mayor número de matriculados seguida por la carrera de administración de empresas, para el año 2016 fueron 9.968 estudiantes matriculados como muestra la gráfica que a continuación se observa.

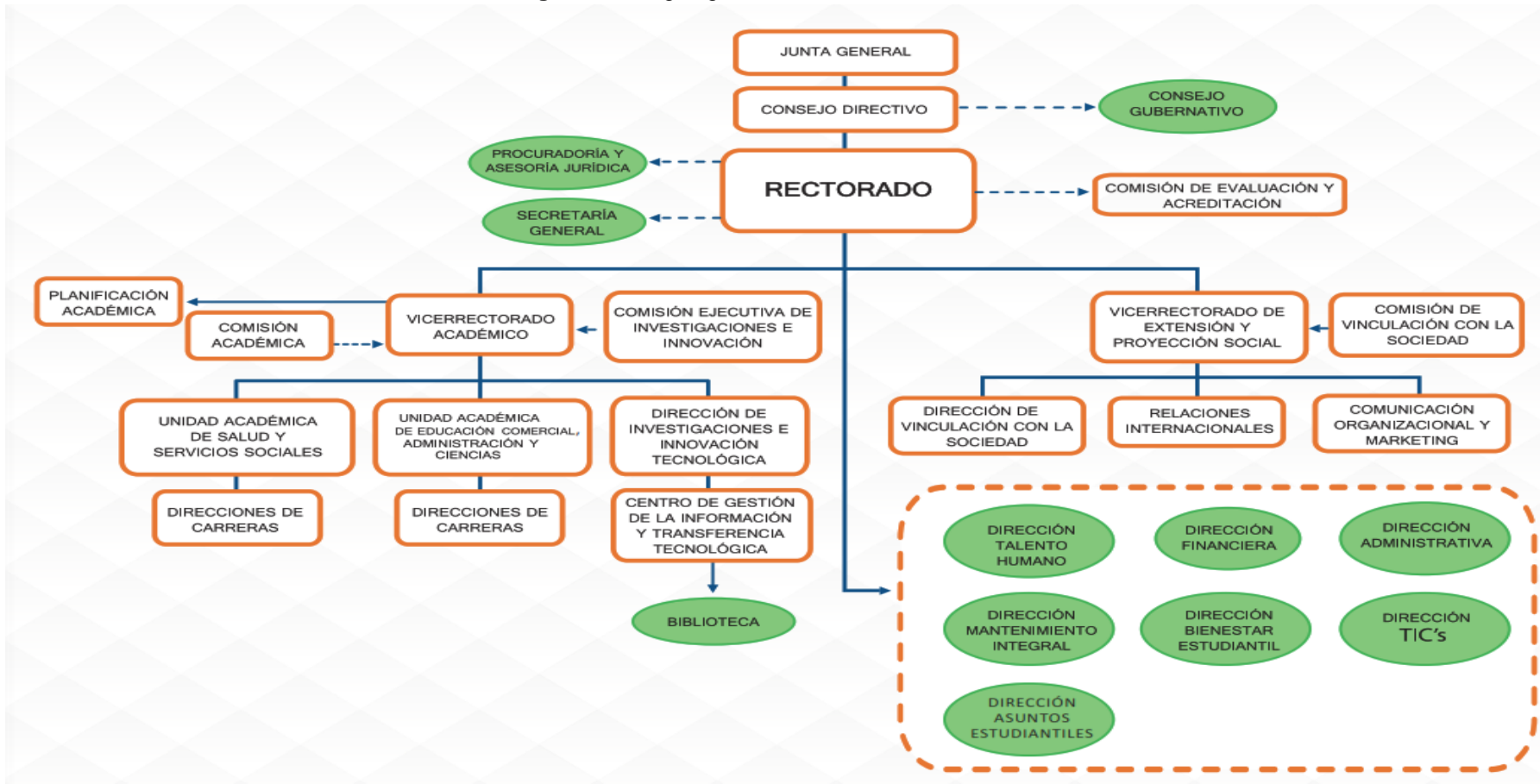
Figura 3.2. Estudiantes Matriculados en el ITB



Fuente: www.itb.com.
Elaborado por: Maybe Mora

El ITB se estructura según su organigrama institucional como muestra la siguiente imagen. Ver figura 3.3.

Figura 3.3. Organigrama Estructural del ITB



Fuente: www.itb.com.
 Elaborado por: Maybe Mora

3.2. Diseño de la Investigación

3.2.1. Tipos de investigación

La elaboración del presente trabajo, se apoya en una serie de teorías y métodos para realizar un análisis exacto de la investigación y de esta manera llegar a las conclusiones que representan resultados definidos en base a la estrategia comercial de las redes sociales de acuerdo a los objetivos planteados.

La etapa inicial o preliminar del proceso de investigación es exploratoria. Según Naghi, M. (2014) “En la investigación exploratoria, es captar una perspectiva general del problema. Este tipo de estudio ayuda a dividir un problema muy grande y llegar a unos subproblemas, más precisos hasta en la forma de expresar las hipótesis.” (p.89). Una vez terminada la etapa exploratoria del proceso de investigación, se continúa con la etapa descriptiva, en esta etapa se recolectan los datos necesarios de hechos, eventos y situaciones que acontecen.

Investigación Explicativa: Es una investigación que busca determinar los porqué de los fenómenos por medio de la determinación de relaciones de causa-efecto. Estas investigaciones se concentran en estudiar las causas o los efectos de un determinado hecho por medio de la prueba de hipótesis. Lo que busca es explicar el significado de un aspecto de la realidad a partir de teorías que se toman como referencia.

Investigación Descriptiva: Es una investigación que se limita a señalar las características particulares y diferenciadoras de algún fenómeno o situación en particular. Tienen como objetivo predecir acontecimientos así como también establecer relaciones entre variables y son orientadas por una hipótesis.

Investigación Correlacional.- Es un tipo de investigación que tiene como objetivo medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables, en un contexto en particular. En ocasiones solo se realiza la relación entre dos variables, pero frecuentemente se ubican en el estudio relaciones entre tres variables.

Esta investigación es de tipo descriptivo porque relaciona las actividades del proceso del cambio de programación del ITB. De tipo explicativo porque en aquella se analizan las causas y efectos relacionados con el problema planteado. Correlacional porque establece relación entre la variable dependiente e independiente, las cuales están definidas como variable independiente y variable dependiente respectivamente.

3.2.2. Pasos para la Investigación

Diagnóstico del proceso de servicio del proceso de cambio de programación del estudiante en el departamento de secretaría ITB

- Descripción general de Secretaría General
- Diagramación del proceso cambio de programación en el departamento de Secretaría General en el ITB

Etapa I. Obtención de la información esencial sobre el proceso

Etapa II. Diagramación preliminar del diagrama de proceso

Etapa III. Verificación y ajuste del diagrama

Etapa IV. Diagramación definitiva del proceso de cambio de programación

Etapa V. Elaboración del diagrama SIPOC y ficha del proceso

- Elaboración del procedimiento de cambio de programación

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Descripción general del departamento de Secretaría General en el ITB

El ITB es una Institución de Educación Superior del Ecuador reconocida a nivel nacional, de alta excelencia evaluados por el CEACES, de 97 puntos.

La formación profesional de esta institución está centrada en dos unidades de coordinación académicas:

- Unidad Académica de Salud y Servicios Sociales
- Unidad Académica de Educación Comercial, Administración y Ciencias

Cuenta con seis carreras técnicas y tecnológicas:

- Técnico Superior en Enfermería
- Técnico Superior en Podología
- Técnico Superior en Gerontología
- Tecnólogo Superior en Contabilidad y Auditoría
- Tecnólogo Superior Administración de Empresas
- Tecnólogo Superior en Análisis de Sistemas

Tiene un número total de estudiantes matriculados de 9968 en el año 2016, la carrera de Enfermería es la que cuenta con la mayor cantidad de estudiantes representando el 58.70%, seguidos por las carreras de Contabilidad y Administración.

El departamento de secretaría general tiene como función coordinar el desarrollo de cada uno de los procesos de la inscripción, selección, admisión y matrículas de los estudiantes, en velar por los registros institucionales, responsabilizándose de la seguridad y legalidad de los mismos.

La secretaria general está presente en cada campus del instituto, bajo la dirección de una secretaria general, con un total de doce asistentes y con un número significativo de diez ventanillas, que están disponibles para la atención a los estudiantes, distribuidos:

Los procesos de secretaria general están conformados por los siguientes subprocesos:

- **Matriculación:** La matriculación consiste en cada vez que el estudiante aprueba los créditos correspondientes a las materias del mismo, se procede a matricularse al siguiente., acercándose a cualquiera de la ventanillas de las sede principal, sede Boyacá o sede Atarazana, para realizar este proceso.
- **Arrastres:** De alguna materia reprobada, siempre y cuando sea de niveles pasados, mas no en cursos.
- **Segunda matrícula:** En caso que el estudiante haiga perdido dos o más asignaturas reprobadas.
- **Cambio de programación:** Cambio de grupo u horario de estudios.
- **Cambio de programación en una asignatura:** Cuando el estudiante por ciertas razones no pudo tomar la asignatura en el grupo ya establecido.
- **Cambio de carrera:** Cuando el estudiante se inscribe y luego decidí que no es la carrera que desea.

- Convalidación interna y externa: Convalidación que se realiza antes de indicar sus estudios en el instituto o el estudiante retoma sus estudios en otra carrera diferente a la anterior.
- Anticipos de materias: Estudiantes de convalidación externa que desea adelantar alguna o varias materias de los niveles superiores.
- Reingreso: Nos referimos cuando el estudiante por un motivo dejó sus estudios y desea retomarlos nuevamente.
- Verificación de notas: En caso que el estudiante por cualquier razón no pudiese ingresar al Sistema de Gestión Académico, para observar sus notas se podrá acercarse a una ventanilla del departamento de secretaría para verificar.
- Emisión de certificados: Documentos que por cualquier razón el estudiante necesita para alguna clase de trámite.
- Incorporación y graduación: Culminación y aprobación de la malla curricular del estudiante y se procede a realizar la respectiva incorporación y el registro del título en el SENESCYT.

La secretaría general del ITB brinda servicios en ventanillas ubicadas en tres de sus cuatros campus, Matriz, Atarazana y Boyacá,

La gestión del proceso de secretaría de manera general está sustentada en una plataforma virtual, el llamado Sistema de Gestión Académico (SGA), con una inversión de \$59.624.16. El diseño del SGA se perfecciona constantemente en función de las necesidades de la institución. Este sistema ha permitido automatizar y hace más eficientes y eficaces las actividades cotidianas, desde las operaciones más elementales y frecuentes como ingresos de notas, control de asistencia administrativa del personal docente e estudiantes, evaluaciones hasta reportes de control de algunos procesos.

Este sistema está diseñado con una interfaz sumamente amigable que permite:

- Visualizar notas, asistencias, syllabus, horarios en línea.
- Envío de solicitudes a secretaría general.
- Presentación profesional de los cursos a dictarse.
- Tener un historial del estudiante.
- Optimizar el tiempo en un 90% en la elaboración de reportes con información clara y actualizada cuando estos se requieran.
- Acceso en cualquier momento a la información de los estudiantes y profesores.

Las principales relaciones funcionales del departamento de secretaria se establecen con los siguientes departamentos:

- Admisiones
- Caja
- Coordinación UAECAC
- Coordinaciones UASS
- Tics

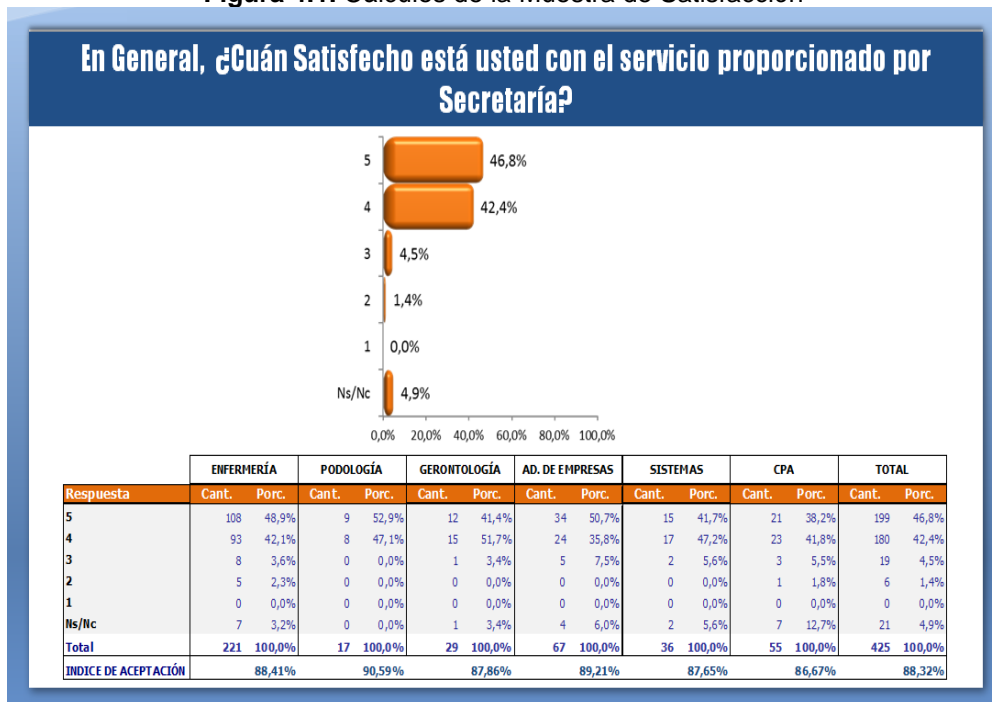
4.1.2. Evaluación de la satisfacción del estudiante con el proceso del Cambio Programación en el Departamento de Secretaria General del ITB

Este trabajo como parte de un proyecto de investigación institucional está encaminado a mejorar los servicios que brinda el instituto como apoyo los procesos claves de su gestión.

La investigación parte del estudio de satisfacción realizado en meses anteriores, a través de una encuesta aplicada a la población tomada (todos los estudiantes de ITB) como referencia para el estudio, la cual fue

de 9968 estudiantes, calculada la muestra fue de 850, la cual teniendo en cuenta que existe diferentes carreras se estratificó mediante la fórmula $n_i = n \cdot \frac{N_i}{N}$ siendo (N) el número de elementos de la población, (n) el de la muestra, (N_i) el del estrato. El análisis aparece en la imagen. Ver figura 4.1. El resultado es calificado de 1 a 5 siendo el 5 como excelente.

Figura 4.1. Cálculos de la Muestra de Satisfacción



Fuente: www.itb.com.
Elaborado por: Maybe Mora

En la figura 4.2 se muestran los resultados del análisis de satisfacción realizado a los estudiantes para la gestión del departamento de secretaría general, lo que hace evidente que existen muchos estudiantes que al recibir el servicio no han quedado conformes.

Figura 4.2. Resultados de la encuestas realizadas

De los 850 estudiantes entrevistados, 79,4% ha asistido al departamento de secretaría.

Tiempo de espera para ser atendido y el tiempo de respuesta a los trámites son las variables con menor índice de satisfacción. Estudiantes indican que se demoran mucho para atender y dar respuesta a sus trámites o inquietudes.

La calificación más baja para el departamento de secretaría proviene de los estudiantes que cursan la carrera de Gerontología y CPA.

El índice de satisfacción en base al conjunto de variables es de 89,17%.

El índice en base a la pregunta general por el servicio proporcionado por el departamento es de 88,32% y los estudiantes de Sistemas y CPA otorgaron la calificación más baja al departamento a nivel general.

Fuente: www.itb.com.
Elaborado por: Maybe Mora

Los resultados muestran que el índice general de satisfacción es de 89.17% y el análisis detallado por ítem se muestran de la figura. Ver figura 4.3.

Figura 4.3. Índices de Satisfacción de Secretaría General

DEPARTAMENTO DE SECRETARÍA							
VARIABLE	ENFERMERIA	PODOLOGÍA	GERONTOLOGÍA	AD. EMPRESAS	SISTEMAS	CPA	SECRETARÍA
2.1. Califque la presentación personal de quienes laboran dentro del Departamento	89,45%	91,76%	87,14%	89,39%	89,44%	89,26%	89,36%
2.2. La Limpieza y orden del departamento es adecuada para prestar un buen servicio	91,36%	92,94%	85,71%	91,52%	91,11%	91,32%	91,05%
2.3. El Departamento cuenta con la infraestructura adecuada para ofrecerle comodidad	90,09%	94,12%	88,97%	90,46%	87,78%	88,30%	89,81%
2.4. Cuán adecuado fue el tiempo de espera desde que llega al Departamento y es atendido	87,31%	92,94%	85,71%	86,67%	88,33%	84,44%	87,05%
2.5. Califque la amabilidad y cortesía en su primer contacto con el funcionario que lo atendió	88,91%	88,24%	89,29%	88,48%	91,11%	88,89%	89,03%
2.6. Califque la atención personalizada que recibió por parte del funcionario	88,58%	92,94%	90,00%	90,00%	87,78%	88,52%	89,00%
2.7. El funcionario le brindó respuestas rápidas a sus necesidades y problema	90,14%	94,12%	90,71%	89,09%	91,11%	88,52%	90,05%
2.9. Qué tan satisfecho se encuentra usted con la respuesta obtenida en base a su petición	89,64%	93,75%	86,92%	90,71%	88,67%	88,51%	89,57%
2.10. Califque el tiempo en que el departamento le da una respuesta a sus trámites	87,16%	89,41%	86,43%	89,33%	88,89%	86,92%	87,65%
ÍNDICE	89,18%	92,25%	87,88%	89,52%	89,36%	88,30%	89,17%

Los índices más bajos para el departamento de Secretaría provienen de los estudiantes de las carreras de Gerontología y CPA.

Fuente: www.itb.com.
Elaborado por: Maybe Mora

Como muestra el resultado existen estudiantes insatisfechos respecto al servicio que brinda el departamento de Secretaria General lo que hace necesario un estudio necesario de sus procesos.

4.1.3. Diagramación del proceso de Cambio de Programación

La diagramación del proceso se realiza siguiendo los siguientes pasos:

Etapa I. Obtención de la información esencial sobre el proceso

- Observación directa del proceso en lugar de la ejecución. Se observan durante 5 días, en momentos diferentes y a 5 asistentes de secretaria.

- Entrevista a 5 asistentes de secretaria para indagar como realizan cada actividad, si utilizan manual o no, etc. Para ello se toman en cuenta los asistentes más experimentados, los de mayores habilidades, los que fueron designados por la directora del departamento.

Las preguntas diseñadas al efecto son: ¿Dónde y cuándo comienza el proceso, y cada actividad?, ¿quién lo realiza?, ¿cómo lo realizan?

- Entrevista con la directora del Departamento para corroborar y comprobar el proceso. Esta entrevista se orienta hacia las mismas preguntas.

Etapa II. Diagramación preliminar del diagrama de proceso

En esta etapa se decide qué tipo de diagrama de proceso se va a utilizar, y se decide además que se va diagramar de manera básica, en Word. Se hace un boceto del diagrama y se reajustan aspectos del proceso. Se diagrama.

Etapa III. Verificación y ajuste del diagrama

En esta etapa se reúne con la directora del departamento y se muestra e intercambia con ella el diagrama diseñado, es el momento donde se realizan los ajustes necesarios, en función de la realidad. En este caso se efectuaron dos encuentros y se realizaron ajustes dos ocasiones.

Etapa IV. Diagramación definitiva del proceso de cambio de programación

Se obtiene definitivamente el proceso y se perfecciona, se deja a punto.

El proceso de cambio de programación en el ITB se muestra en la figura 4.4. El estudiante se acerca a las ventanillas de secretaría general y solicita el cambio de horario.

El asistente de secretaría general procede a pedir número de cédula y apellidos del estudiante para verificación de datos en SGA opción inscripciones.

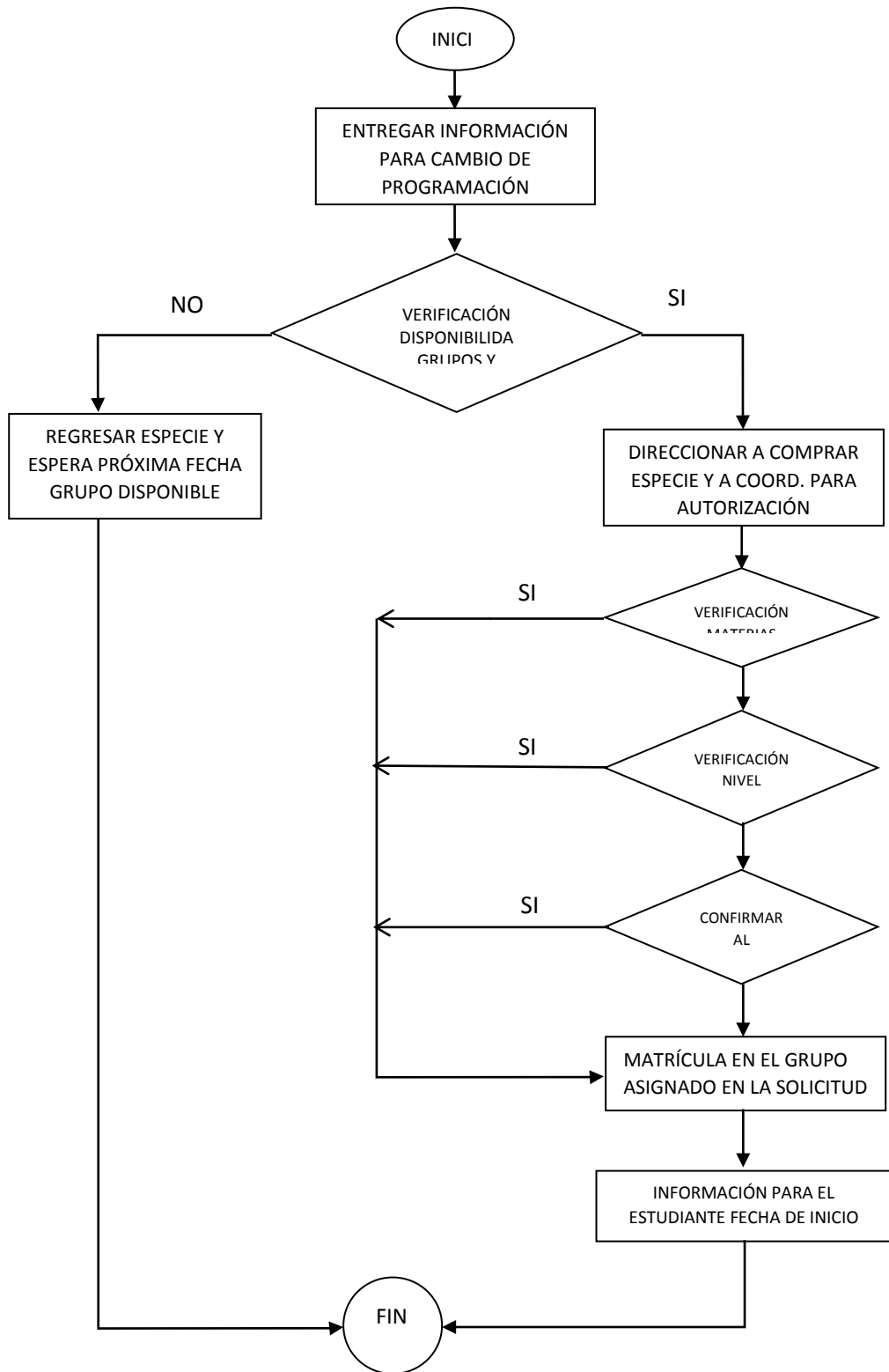
Se procede a revisar la documentación, notas, finanzas para corroborar que todo esté al día y aprobado para proceder con el trámite solicitado. Se revisa en el SGA, icono de matrícula los grupos disponibles según los horario que el estudiante indique.

Una vez dada la información de los grupos disponibles se espera la aprobación de forma verbal del estudiante sobre la elección del nuevo grupo. Cuando ya escoge al grupo que desea cambiarse se procede a generar la ESPECIE DE CAMBIO DE PROGRAMACIÓN con un costo de \$2 en el icono de finanzas del SGA.

Se le informa al estudiante como llenar la ESPECIE DE CAMBIO DE PROGRAMACIÓN que luego será llevada a la coordinación académica de la carrera que corresponda para su debida autorización y regresar a la secretaría general. Una vez entregada la especie autorizada al asistente de secretaria general, procederá con el trámite correspondiente. Cuando se ubica el grupo en el SGA al que el/la estudiante se cambiara, se procede a matricular. Apenas se cargue la matricula en el SGA se le informa al estudiante la fecha de inicio de clases, aula y sede correspondiente.

Después que el estudiante ha procedido a realizar el respectivo proceso de cambio de programación, realizado en el departamento de Secretaria General, deberá confirmar con en su cuenta SGA que el proceso ha sido realizado de acuerdo a lo solicitado. Este es un proceso que todos los estudiantes que están cursando las diferentes carreras del ITB, lo realizan frecuentemente, dentro de los periodos académicos.

Figura 4.4. Proceso de Cambio de programación



Fuente: Elaboración Propia, 2017

4.1.4. Etapa V. Elaboración del diagrama SIPOC

En esta etapa se hicieron entrevistas nuevamente con las mismas personas con el diagrama en mano. En este caso la entrevista incluye las entradas de cada actividad, los proveedores, las salidas y los clientes de cada salida.

Todo proceso tiene entradas y salidas, además tiene clientes y proveedores, teniendo esto en cuenta, para hacer un análisis del proceso, se utiliza la técnica de SIPOC, es decir la definición de las entradas y proveedores, las salidas y clientes del proceso que se estudia. Ver figura 4.5.

Figura 4.5. **Elaboración del proceso de cambio de programación**

PROVEEDOR	ENTRADA	PROCESO	SALIDA	CLIENTE
Estudiante	Información para solicitada el cambio de programación	Recepción solicitud cambio de programación ↓	Información de grupos disponibles y horarios	Estudiante
Asistente de secretaría	Procedimiento para realizar cambio de programación	Verificación de notas y finanzas del nivel cursado ↓	Estudiante informado y direccionado	Estudiante
Estudiante	Especie autorizada	Especie autorizada por coordinación académicas ↓	Entrega especie en secretaría general	Estudiante
Coordinación académica	Programa cronograma de grupo	Apertura y disponibilidad de grupo según la jornada ↓	Confirmar fecha de inicio según la jornada	Estudiante
Asistente de secretaría	Ingresar al SGA revisar malla, finanzas antes de realizar cambio de programación	Confirmar registro en nivel grupo abierto y programado en el SGA	Informar al estudiante fecha de inicio, revisar su SGA, aula y finanzas	Estudiante satisfecho

Fuente: Elaboración propia, 2017

Una vez realizado el SIPOC, se realiza la ficha de proceso donde se detalla el alcance del proceso, entradas, proveedores, clientes, proveedores, salidas indicadores. Ver figura 4.6.

Figura 4.6. Ficha de proceso

INTENSA	PROCESO DE CAMBIO DE PROGRAMACIÓN	FP-722
MISIÓN: Asegurar un análisis eficaz del proceso de cambio de programación en el departamento de secretaria general del ITB.		
PROCESO: Análisis del proceso de cambio de programación.		PROPIETARIO: Secretaría General
ALCANCE	<ul style="list-style-type: none"> • Empieza: Cuando el estudiante realiza la solicitud de cambio de programación • Incluye: Documentación, notas, finanzas, información de grupo y horario disponible para asegurar el proceso de cambio de programación • Termina: Estudiante matriculado al grupo que el estudiante decidió cambiarse de programación. 	
ENTRADAS: Necesidad del estudiante, documentos, información registrada en modulos SGA		
PROVEEDORES: Secretaria, caja, coordinaciones, estudiante, Departamento TICs		
SALIDAS: cambio de programación registrado, estudiantes satisfechos		
CLIENTES: Estudiantes, Coordinación, Caja		
INSPECCIONES: Revisión de especie valorada Revisión de materias cerradas Revisión planificación académica Evaluación de la satisfacción de estudiante		REGISTROS: Reportes emitidos por el SGA, de última materia Registros de quejas por parte de los estudiantes
VARIABLES DE CONTROL: Materias cerradas Niveles cerrados Información subida Nivel creado Inconformidades de estudiantes		INDICADORES: % de cambios de programación efectivo = Cantidad de cambios programación completados / total cambios programación solicitados % satisfacción del estudiante con el tiempo de demora durante el cambio de programación % satisfacción del estudiante con el tratamiento recibido durante el proceso de cambio programación

Fuente: Elaboración propia, 2017

4.5.6. Descripción del procedimiento para el proceso de cambio de programación

El estudiante se acerca a las ventanillas de secretaría general y solicita el cambio de horario.

Ingresar al SGA y dar clic en el icono de INSCRIPCIONES



El asistente de secretaría general procede a pedir del número de cédula y apellidos del estudiante para verificación de datos en el SGA.

Inscripciones - Estudiantes **ACTIVOS** ← Atras

0924262447 Grupos:

Nombre	Grupo - Nivel	Cedula/Pasap	Usuario	#Mat/Archivo	Teléfonos	Emails	Fecha	Carrera	
VILLALTA ORTEGA NELSON FELIX (0924262447)	APN23	0924262447	nvillalta2	0037530 ITB-SI-0391-72	0978697188 3669274	nvillalta2@itb.edu.ec	12-07-2016	ADM. EMPRESAS	<input type="button" value="Acciones"/>

Se procede a revisar la documentación, notas, finanzas para corroborar que todo esté al día y aprobado para proceder con el trámite solicitado.

- Se da clic en la opción ACCIONES para revisar dicha información.

Inicio / Finanzas / Inscripciones / Matriculas / Reportes

Inscripciones - Estudiantes ACTIVOS ← Atras

+ Nueva Inscripción + Buscar Egresados VILLALTA ORTEGA Grupos: -----

Nombre	Grupo - Nivel	Cedula/Pecep	Usuario	#Mat/Archivo	Teléfono	Email	Fecha	Carrera	
VILLALTA ORTEGA ESTEBAN JOSUE (0922852777)	APD25	0922852777	ejvillalta2	0033498 ITB-SI-4066-21	----- 3869274	ejvillalta2@itb.edu.ec	29-12-2015	ADM EMPRESAS	<input type="button" value="Acciones"/>
VILLALTA ORTEGA NATHALIA MONSERATT (0922852975)	ASS47	0922852975	nmvillalta2	0015940 ITB-SI-4138-22	0995484496 333398	nmvillalta2@itb.edu.ec	09-01-2014	ADM EMPRESAS	<input type="button" value="Acciones"/>
VILLALTA ORTEGA NELSON FELIX (0924262447)	APN23 - 3ER NIVEL <small>(02-10-2017 - 09-05-2018)</small>	0924262447	nhvillalta2	0037530 ITB-SI-4091-72	09786897188 3869274	nhvillalta2@itb.edu.ec	12-07-2016	ADM EMPRESAS	<input type="button" value="Acciones"/>

+ Nueva Inscripción 1

Y se da clic en la opción SU MALLA para revisar las notas.

- Histórico
- Matrícula
- Subir Foto
- Estudios
- Empresas
- Documentos
- DOBE
- Imprimir Ficha Inscip.
- Imprimir Certificado Inscip.
- Imprimir Ficha SocioEcon.
- Su Malla
- + Egresar
- Resetear Clave Usuario
- X Desactivar Usuario
- ✖ Generar Clave Padres
- Finanzas
- Observaciones
- Suspende

Luego aparece su malla con las materias aprobadas en color verde y las materias reprobadas en color rojo.

Malla de la Carrera: TECNOLOGIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS
 VILLALTA ORTEGA NELSON FELIX (0924282447)
 Paralelo: APN23

Ejes Formativos	0 NIVEL (PROFIDEUTICO MARZO 2016 - AGOSTO 2016)	1ER NIVEL (REGULAR SEPTIEMBRE 2016 - FEBRERO 2017)	2DO NIVEL (REGULAR MARZO 2017 - AGOSTO 2017)	3ER NIVEL (REGULAR SEPTIEMBRE 2017 - FEBRERO 2018)	4TO NIVEL	5TO NIVEL	6TO NIVEL	COMBINACIONES	GRADUACION
BASICA	ADM-04-DESARROLLO DEL PENSAMIENTO CRITICO (PRO-04-DPC-0418) Nota: 92, Asist: 100%, 2.0Cred. ADM-01-INTRODUCCION A LA METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION (PRO-04-IM-0418) Nota: 92, Asist: 100%, 1.0Cred. ADM-02-TECNICAS DE ESTUDIOS (PRO-04-TE-0418) Nota: 84, Asist: 99%, 1.0Cred. ADM-03-INTRODUCCION A LA ADMINISTRACION (PRO-04-AD-0418) Nota: 79, Asist: 100%, 2.0Cred.	ADE-16-MATEMATICAS (MTEC-0418) Nota: 78, Asist: 99%, 3.0Cred. ADE-16-COMPUTACION BASICA I (ADM-04-CP-0418) Nota: 81, Asist: 99%, 4.0Cred. ADE-16-INGLES I (GEN-04-IG-3848) Nota: 91, Asist: 100%, 5.0Cred.	ADE-09-INGLES II (GEN-04-IG-3848) Nota: 77, Asist: 100%, 4.0Cred. ADE-09-MATEMATICAS APLICADAS (ADM-04-MT-0418) Nota: 71, Asist: 99%, 3.0Cred. ADE-09-COMPUTACION BASICA II (ADM-04-CP-0418) Nota: 91, Asist: 79%, 2.0Cred.	ADE-30-INGLES III (GEN-04-IG-3848) 4.0Cred. ADE-30-ESTADISTICA ADMINISTRATIVA I (ADM-04-EA-0418) 3.0Cred. ADE-30-COMPUTACION BASICA III (ADM-04-CP-0418) 2.0Cred.	ADE-02-INGLES IV (GEN-04-IG-3848) 3.0Cred. ADE-02-ESTADISTICA ADMINISTRATIVA II (ADM-04-EA-0418) 2.0Cred. ADE-02-COMPUTACION BASICA IV (ADM-04-CP-0418) 2.0Cred.				
HUMANA		ADE-01-COMUNICACION ORAL Y ESCRITA (ADM-04-OC-0418) Nota: 75, Asist: 99%, 3.0Cred.	ADE-01-METODOS DE INVESTIGACION Y APRENDIZAJE (ADM-04-MA-0418) Nota: 91, Asist: 99%, 2.0Cred.		ADE-01-ETICA EMPRESARIAL (ADM-04-EEM-0418) 2.0Cred.	ADE-01-COMPORTAMIENTO PROFESIONAL Y AMBIENTAL (ADM-04-PA-0418) 2.0Cred.	ADE-01-ANALISIS POLITICO Y SOCIOECONOMICO DEL ENTORNO (ADM-04-AN-0418) 2.0Cred.		700-INGLACION CON LA COLECTIVIDAD 2.0Cred.
LIBRE OPCION						ADE-08-INGLES V (GEN-04-IG-3848) 2.0Cred.	ADE-08-INGLES VI 2.0Cred.		
OPTATIVA					ADM-04-E-BUSINESS (ADM-04-EBS-0418) 2.0Cred.	ADE-07-AUDITORIA I (CPA-04-AU-2004) 3.0Cred.	ADE-07-AUDITORIA II (CPA-04-AU-2004) 3.0Cred.		
PROFESIONAL		ADE-05-CONTABILIDAD GENERAL I (ADM-04-CG-0418) Nota: 81, Asist: 100%, 5.0Cred. ADE-05-INTRODUCCION A LA GESTION ADMINISTRATIVA (ADM-04-GA-0418) Nota: 96, Asist: 99%, 5.0Cred.	ADE-05-CONTABILIDAD GENERAL II (ADM-04-CG-0418) Nota: 43, Asist: 92%, 4.0Cred. ADE-05-GESTION EMPRESARIAL Y RECURSOS HUMANOS (ADM-04-GR-0418) Nota: 91, Asist: 79%, 4.0Cred. ADE-05-PRINCIPIOS DE LEGISLACION LABORAL Y MERCANTIL (ADM-04-LL-0418) Nota: 72, Asist: 79%, 2.0Cred. ADE-05-FUNDAMENTOS DE MERCADO (ADM-04-FM-0418) Nota: 87, Asist: 79%, 4.0Cred.	ADE-30-CONTABILIDAD DE COSTOS I (ADM-04-CC-0418) 3.0Cred. ADE-30-GESTION Y PROCESOS EMPRESARIALES (ADM-04-GPE-0418) 3.0Cred. ADE-30-LEGISLACION TRIBUTARIA (ADM-04-LT-0418) 4.0Cred. ADE-30-MICROECONOMIA (ADM-04-MEC-0418) 3.0Cred. ADE-30-COMPORTAMIENTO AL CONSUMIDOR (ADM-04-CCO-0418) 3.0Cred.	ADE-06-CONTABILIDAD DE COSTOS II (ADM-04-CC-0418) 3.0Cred. ADE-06-CULTURA DE LA NEGOCIACION (ADM-04-CNG-0418) 2.0Cred. ADE-07-DISEÑO EMPRESARIAL (ADM-04-DEB-0418) 4.0Cred. ADE-08-MACROECONOMIA (ADM-04-MCR-0418) 3.0Cred. ADE-08-INVESTIGACION DE MERCADOS (ADM-04-	ADE-06-PROYECTOR EMPRESARIALES I (ADM-04-PE-0418) 3.0Cred. ADE-06-DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO (ADM-04-DTH-0418) 3.0Cred. ADE-06-ANALISIS FINANCIERO EMPRESARIAL (ADM-04-ARF-0418) 4.0Cred. ADE-06-SISTEMA BANCARIO (ADM-04-SBC-0418) 4.0Cred. ADE-06-GERENCIA DE SERVICIOS (ADM-04-GSE-0418) 4.0Cred.	ADE-06-PLANIFICACION ESTRATEGICA (ADM-04-PE-0418) 4.0Cred. ADE-06-PROYECTOR EMPRESARIALES II (ADM-04-PE-0418) 4.0Cred. ADE-06-PRESUPUESTO (ADM-04-PRE-0418) 2.0Cred. ADE-06-FINANZAS (ADM-04-FNZ-0418) 4.0Cred. ADE-06-GERENCIA DE VENTAS (ADM-04-GVN-0418) 4.0Cred.		700-PRACTICAS PREPROFESIONALES 15.0Cred.

Una vez revisada la malla retrocedemos a la pantalla principal y damos clic en ACCIONES para revisar las materias del nivel en curso.

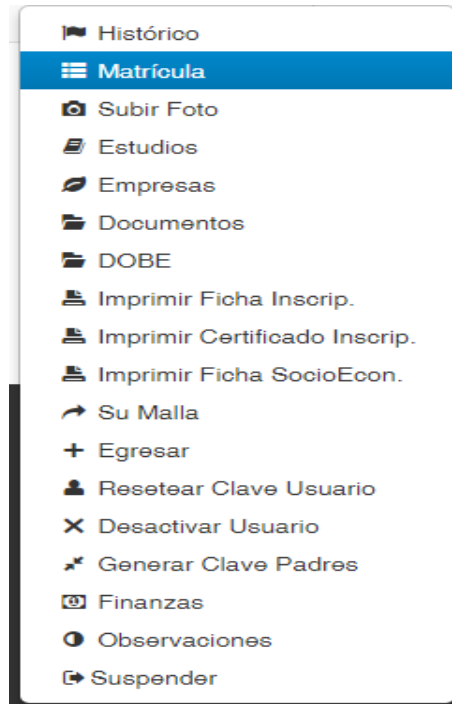
Inscripciones - Estudiantes **ACTIVOS** ← Atras

+ Nueva Inscripción 🔍 Buscar Egresados VILLALTA ORTEGA 🔍 Buscar 🔄 Todos Grupos: ----- Inactivos Todos

Nombre	Grupo - Nivel	Cedula/Paseep	Usuario	#Mat/Archivo	Telefono	Emails	Fecha	Carrera	
VILLALTA ORTEGA ESTEBAN JOSUE (0922852777)	APD25	0922852777	eyvillata2	0033498 (ITB-S1-4066-21)	----- 3869274	eyvillata2@tb.edu.ec	29-12-2015	ADM. EMPRESAS	Acciones
VILLALTA ORTEGA NATHALIA MONSERATT (0922852975)	ASS47	0922852975	nmvillata2	0015940 (ITB-S1-4198-29)	0865494496 333398	nmvillata2@tb.edu.ec	09-01-2014	ADM. EMPRESAS	Acciones
VILLALTA ORTEGA NELSON FELIX (0924282447)	APN23 - 3ER NIVEL (02-10-2017 - 09-03-2018)	0924282447	nmvillata2	0037530 (ITB-S1-4099-72)	0978697188 3869274	nmvillata2@tb.edu.ec	12-07-2016	ADM. EMPRESAS	Acciones

+ Nueva Inscripción 1

Seleccionamos la opción MATRICULA.



Luego aparecerán las materias asignadas correspondientes a su nivel y carrera.

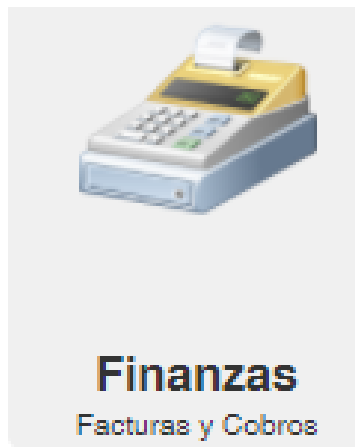
Inicio / Finanzas / Inscripciones / Matriculas / Reportes /

Materias Asignadas al Alumno: VILLALTA ORTEGA NELSON FELIX (0924262447) ← Atrás

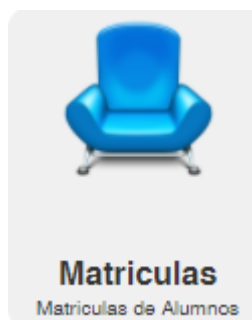
REGULAR REGULAR SEPTIEMBRE 2017 - FEBRERO 2018: 01-09-2017 a 28-02-2018
 3ER NIVEL - APN23 TECNOLOGIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS NOCTURNA - 18:30 a 22:00 los Días Laborables en CAMPUS ITB

Asignatura	Nota	Asistencia	Supletorio	
ADE-308-COMPORTAMIENTO AL CONSUMIDOR [ADM-03-CCO-0418] CERRADA 28-02-2017	75	33%	0.0	X Eliminar
ADE-307-MICROECONOMIA [ADM-03-MEC-0418]	0	50%	0.0	+ Dejar Pendiente X Eliminar
ADE-306-LEGISLACION TRIBUTARIA [ADM-03-LTR-0418]	0	0%	0.0	+ Dejar Pendiente X Eliminar
ADE-301-INGLES III [SEIN-03-IG3-3849]	0	0%	0.0	+ Dejar Pendiente X Eliminar
ADE-305-GESTION Y PROCESOS EMPRESARIALES [ADM-03-GPE-0418]	0	0%	0.0	+ Dejar Pendiente X Eliminar
ADE-302-ESTADISTICA ADMINISTRATIVA I [ADM-03-EA1-0418]	0	62%	0.0	+ Dejar Pendiente X Eliminar
ADE-304-CONTABILIDAD DE COSTOS I [ADM-03-CC1-0418]	0	0%	0.0	+ Dejar Pendiente X Eliminar
ADE-303-COMPUTACION BASICA III [ADM-03-CP3-0418]	0	0%	0.0	+ Dejar Pendiente X Eliminar

- Después de revisar las materias asignadas se retrocede a la pantalla principal y procedemos a dar clic en el icono de FINANZAS para comprobar que el estudiante no tenga deuda.

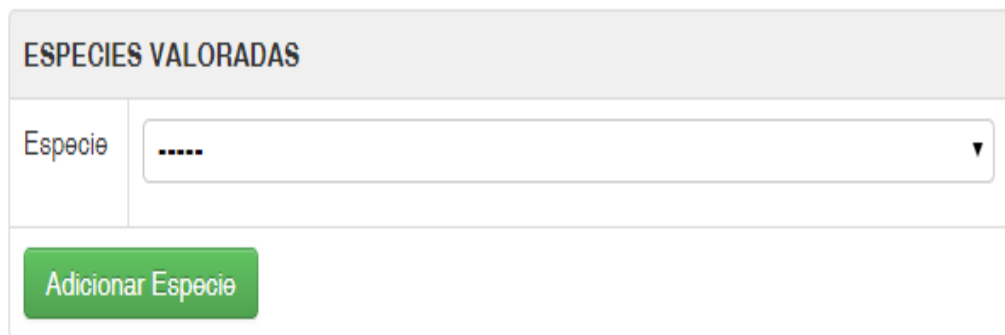


- Se revisa en el SGA, icono de MATRICULA los grupos disponibles según los horario que el estudiante indique.



Una vez dada la información de los grupos disponibles se espera la aprobación de forma verbal del estudiante sobre la elección del nuevo grupo.

Cuando ya escoge el grupo que desea cambiarse se procede a generar la ESPECIE DE CAMBIO DE PROGRAMACIÓN con un costo de \$2 en la opción FINANZAS del SGA.



ESPECIES VALORADAS

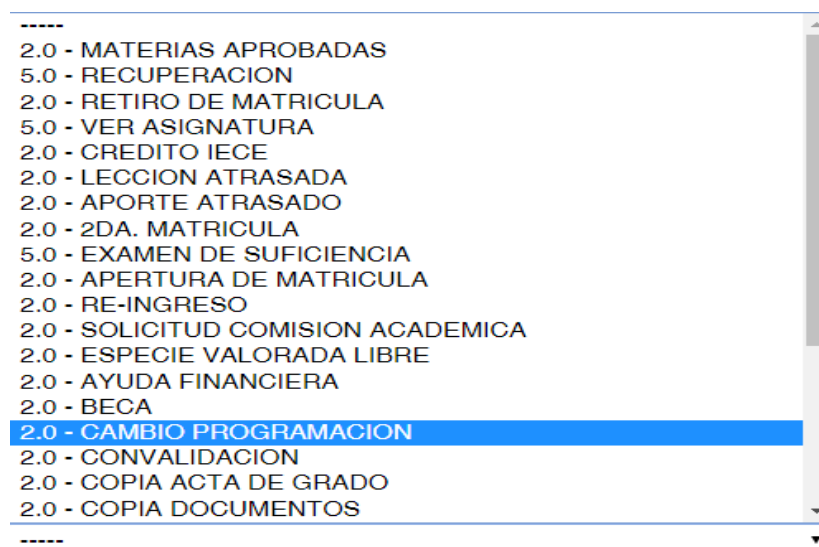
Especie

Adicionar Especie

Dar clic en la opción



- Automáticamente reflejara la lista de especie disponibles y seleccionamos la de CAMBIO DE PROGRAMCION.

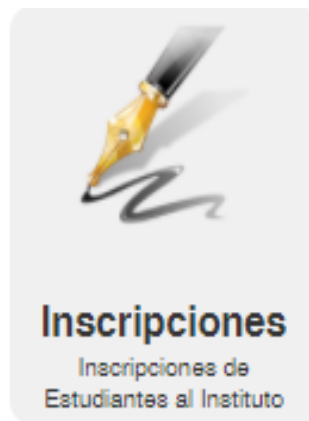


Una vez generada la especie se le informa al estudiante que tiene que dirigirse a caja para adquirirla, previo a esto se le indica cómo llenarla

para que luego sea llevada a la coordinación académica de la carrera que corresponda para su debida autorización.

Apenas sea aprobada la solicitud el estudiante deberá de acercarse a las ventanillas de Secretaría General a registrar el cambio en el SGA.

- Se ingresa nuevamente al icono de INSCRIPCIONES para colocar los datos del estudiante para proceder al CAMBIO DE PROGRAMACIÓN.



- El asistente de secretaría general procede a pedir número de cédula y apellidos del estudiante.

Inscripciones - Estudiantes ACTIVOS ← Atras

0924262447 Grupos:

Nombre	Grupo - Nivel	Cedula/Pasap	Usuario	#Mat/Archivo	Teléfonos	Emails	Fecha	Carrera	
VILLALTA ORTEGA NELSON FELIX (0924262447)	APN23	0924262447	nvillalta2	0037530 ITB-SI-0391-72	0978697188 3868274	nvillalta2@itb.edu.ec	12-07-2016	ADM. EMPRESAS	<input type="button" value="Acciones"/>

- Se da clic en ACCIONES.

Inicio / Finanzas / Inscripciones / Matriculas / Reportes

Inscripciones - Estudiantes **ACTIVOS** ← Atras

+ Nueva Inscripción 🔍 Buscar Egresados 🔍 Buscar 🔄 Todos Grupos: Inscribir Todos

Nombre	Grupo - Nivel	Cedula/Paseap	Usuario	#Mat/Archivo	Teléfono	Emails	Fecha	Carrera	
VILLALTA ORTEGA ESTEBAN JOSUE (0922852777)	APD05	0922852777	ejvillalta2	0033498 [TB-S1-0866-21]	--- 3869274	ejvillalta2@ib.edu.ec	29-12-2015	ADM. EMPRESAS	Acciones
VILLALTA ORTEGA NATHALIA MONSEPRATT (0922852975)	ASS47	0922852975	nmvillalta2	0115940 [TB-S1-0182-23]	0985-484496 333396	nmvillalta2@ib.edu.ec	09-01-2014	ADM. EMPRESAS	Acciones
VILLALTA ORTEGA NELSON FELIX (0924262447)	APN23 - 3ER NIVEL (02-10-2017 - 09-10-2018)	0924262447	nvillalta2	0037530 [TB-S1-0391-72]	0978697188 3869274	nvillalta2@ib.edu.ec	12-07-2018	ADM. EMPRESAS	Acciones

+ Nueva Inscripción 1

- Y seleccionamos la opción MATRÍCULA.

- 🚩 Histórico
- ☰ Matrícula**
- 📷 Subir Foto
- 📖 Estudios
- 🏢 Empresas
- 📁 Documentos
- 📁 DOBE
- 🖨️ Imprimir Ficha Inscip.
- 🖨️ Imprimir Certificado Inscip.
- 🖨️ Imprimir Ficha SocioEcon.
- 🔗 Su Malla

- Una vez seleccionada la opción de MATRÍCULA se desplegará las materias asignadas del nivel vigente, en la parte superior

encontraremos una icono que dice ATRÁS donde daremos clic para que nos direcciones al listado general del grupo actual.

Inicio / Finanzas / Inscripciones / Matriculas / Reportes /

Materias Asignadas al Alumno: VILLALTA ORTEGA NELSON FELIX (0924262447) ← Atrás

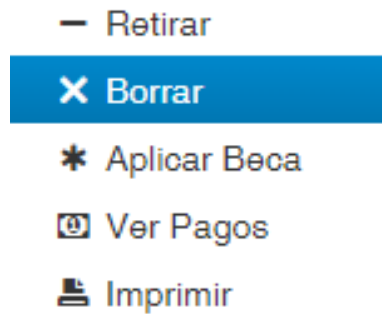
REGULAR REGULAR SEPTIEMBRE 2017 - FEBRERO 2018: 01-09-2017 a 28-02-2018
3ER NIVEL - APN23 TECNOLOGIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS NOCTURNA - 18:30 a 22:00 los Dias Laborables en CAMPUS ITB

Asignatura	Nota	Asistencia	Supletorio	
ADE-308-COMPORTAMIENTO AL CONSUMIDOR [ADM-03-CCO-0418] CERRADA 28-10-2017	75	33%	0.0	X Eliminar
ADE-307-MICROECONOMIA [ADM-03-MEC-0416]	0	50%	0.0	↓ Dejar Pendiente X Eliminar
ADE-306-LEGISLACION TRIBUTARIA [ADM-03-LTR-0418]	0	0%	0.0	↑ Dejar Pendiente X Eliminar
ADE-301-INGLES III [GEN-03-IG3-3849]	0	0%	0.0	↓ Dejar Pendiente X Eliminar
ADE-305-GESTION Y PROCESOS EMPRESARIALES [ADM-03-GPE-0418]	0	0%	0.0	↓ Dejar Pendiente X Eliminar
ADE-302-ESTADISTICA ADMINISTRATIVA I [ADM-03-EA1-0416]	0	62%	0.0	↓ Dejar Pendiente X Eliminar
ADE-304-CONTABILIDAD DE COSTOS I [ADM-03-CC1-0416]	0	0%	0.0	↑ Dejar Pendiente X Eliminar
ADE-303-COMPUTACION BASICA III [ADM-03-CP3-0418]	0	0%	0.0	↓ Dejar Pendiente X Eliminar

•Una vez ubicado al estudiante dentro del listado damos clic en ACCIONES

VERA MERO KARINA ELIZABETH (0931478846)	25-09-2017	-				Materias Asignadas	Acciones ▼
VIEJO LINDAO MARIAM YSABELLE (0930601182)	02-10-2017	-				Materias Asignadas	Acciones ▼
VILLALTA ORTEGA NELSON FELIX (0924262447)	03-10-2017	-				Materias Asignadas	Acciones ▼
VILLARROEL ABAD STEVEN ANDRES (0940581663)	28-09-2017	-				Materias Asignadas	Acciones ▼
YUNGAN TORRES CINTHYA MICHELLE (0931126361)	22-09-2017	-				Materias Asignadas	Acciones ▼

- Inmediatamente aparecerá la opción de BORRAR ya que hay que eliminarlo del grupo actual para cambiarlo al nuevo



- Una vez que seleccione la opción BORRAR nos pedirá el motivo por el cual estamos eliminando al estudiante

Borrar Matrícula de Alumno

VILLALTA ORTEGA NELSON FELIX (0924262447) 3ER NIVEL- APN23 - TECNOLOGIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

IMPORTANTE: El Estudiante tiene notas en alguna de sus materias

Motivo

Fecha

- Luego de llenar los campos requeridos, regresamos al icono INSCRIPCIONES para ubicar al estudiante y cambiarle el grupo actual al nuevo.



- Luego se da clic dentro del nombre del estudiante para cambiar al grupo nuevo.

Inscripciones - Estudiantes ACTIVOS ← Atras

0924262447 Grupos: ----

Nombre	Grupo - Nivel	Cedula/Pasap	Usuario	#Mat/Archivo	Teléfonos	Emails	Fecha	Carrera	
VILLALTA ORTEGA NELSON FELIX (0924262447)	APN23	0924262447	nvillalta2	0037530 ITB-S1-0381-72	0978697188 3866274	nvillalta2@tb.edu.ec	12-07-2016	ADM. EMPRESAS	<input type="button" value="Acciones"/>

- Ya ubicado el grupo asignado guardamos la información

DATOS REGISTRO

Grupo (*)

Carrera (*)

Modalidad (*)

Sesion (*)

Colegio

Especialidad

ASS47 (70 DE 60) - 16-04-2016 A 28-05-2016

CSS01 (50 DE 60) - 01-01-2012 A 31-01-2012

CSS02 (3 DE 30) - 01-11-2011 A 30-11-2011

CSS03 (1 DE 30) - 01-01-2012 A 31-01-2012

CSS04 (0 DE 30) - 01-01-2012 A 31-01-2012

CSS05 (0 DE 35) - 01-01-2012 A 31-01-2012

CSS06 (0 DE 35) - 01-01-2012 A 31-01-2012

CSS07 (15 DE 60) - 23-06-2012 A 08-12-2012

CSS09 (30 DE 60) - 30-06-2012 A 15-12-2012

CSS10 (1 DE 60) - 12-05-2012 A 06-10-2012

CSS11 (46 DE 60) - 03-03-2012 A 18-08-2012

CSS15 (83 DE 40) - 03-03-2012 A 11-08-2012

CSS17 (33 DE 45) - 23-06-2012 A 15-12-2012

CSS19 (39 DE 60) - 28-08-2012 A 27-10-2012

CSS20 (14 DE 35) - 08-11-2012 A 27-04-2013

CSS21 (40 DE 60) - 02-01-2013 A 09-02-2013

CSS22 (53 DE 60) - 19-02-2013 A 29-03-2013

CSS23 (29 DE 61) - 01-04-2013 A 11-05-2013

CSS25 (63 DE 36) - 15-07-2013 A 07-09-2013

CSS26 (22 DE 60) - 16-09-2013 A 09-11-2013

CSS29 (84 DE 60) - 25-03-2014 A 26-04-2014

- Dentro de las opciones seleccionamos INSCRIPCIONES para ubicar los nombres y apellidos del estudiante

Matricular Alumno en: 6TO NIVEL de la Carrera: TECNOLOGIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS - Grupo: ASS39
 Periodo: REGULAR REGULAR SEPTIEMBRE 2017 - FEBRERO 2018: 01-09-2017 a 28-02-2018

Inscripcion: -----

Nivel: 6TO NIVEL - ASS39-40 TECNOLOGIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS SABADO - 08:00 A 18:30 LOS SABADO EN CAMPUS II

Pago:

IECE:

Becado:

Tipo de Beneficio: -----

% de Beca: -----

Motivo de Beca: -----

Tipo de Beca: -----

Observaciones:

Fechabeca: -----

Beca Parcial:

[Adicionar Matrícula](#)

- Una vez que se encuentra al estudiante dentro del listado

ACOSTA SUAREZ RICARDO MANUEL (1207509702)
AGUIRRE CEVALLOS GENESIS VIVIANA (0924439854)
ANDRADE GRACIA JORLADY ANAIS (0942960808)
ATIENCIE GUTIERREZ JESSENIA ESTEFANIA (0705472066)
AVILA RODRIGUEZ NIXON RENI (0941387961)
AVILES ROMERO BRITANY ALEXANDRA (0707090825)
AZACATA RIOS GUISSOLA CELESTE (0603382722)
BAJAÑA MUÑIZ ANDREA ESTEFANIA (0922637616)
BARRAGAN PIZA GABRIELA GIOMAIRA (0922090345)
BELTRAN FLOR DIANA ESTHER (0802665166)
CABELLO SATIAN DIANA CAROLINA (0302346788)
CAJAMARCA PROCEL WILSON XAVIER (0925403636)
CARDENAS SATAN LOURDES JOHANNA (0916697550)
CARLOS HIDALGO DELCY MERCEDES (0919072462)
CARPIO RODRIGUEZ CARLOS ANTONIO (1203387491)
CARRERA PALOMINO KERLY CRISTINA (1204814162)
CASTRO ORTIZ GENESIS JOSELLYN (0950559658)
CEREZO SANTANA NORMA SANDY (1207135896)
CERRUFFO CELLAN IVAN ALEXANDER (1206736041)

- Damos clic en la opción



- Luego el sistema regresa automáticamente a la lista de matriculados donde ya debería constar el estudiante.

Matrícula: 6TO NIVEL - ASS39-40 TECNOLOGIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS SABADO - 08:00 a 18:30 los Sabado en CAMPUS ITB ← Atrás

Período: REGULAR REGULAR SEPTIEMBRE 2017 - FEBRERO 2018: 01-09-2017 a 28-02-2018
 Fechas del Nivel: 25-11-2017 - 28-02-2018
 Fecha Tope de Matrícula Ordinaria: hasta 25-11-2017
 Fecha Tope Matrícula Extraordinaria: hasta 25-12-2017
 Capacidad del nivel para Matriculas: 60 (Matriculados: 6)

[+ Matricular Alumno](#)
[+ Matricular Alumnos](#)
[Cronograma](#)
[Horario](#)
[Pagos](#)
[Imprimir Matriculas](#)

Datos de Matricula		Datos de Beca						Acciones	
Estudiante	FechaMet.	Beca?	BECA	FechaBeca	Beneficio	Tipo	Motivo		
ARANA QUIJUE TATIANA CECIBEL (0942130592)	17-11-2017	+						Matrícula Asignada	Acciones ▾
CADENA CUEVA JOSELYN LEONOR (1207583846)	14-11-2017	+						Matrícula Asignada	Acciones ▾
GONGORA QUIMI MARIA FERNANDA (0925593378)	11-11-2017	+						Matrícula Asignada	Acciones ▾
MACIAS CORDERO KLEBER ENRIQUE (0915279178)	13-11-2017	+						Matrícula Asignada	Acciones ▾
MANZABA RUIZ JESSICA ALEXANDRA (0920881018)	11-11-2017	+						Matrícula Asignada	Acciones ▾
RODRIGUEZ RODRIGUEZ JOSE LUIS (1310401938)	14-11-2017	+						Matrícula Asignada	Acciones ▾
Total de Matriculados: 6									

beca

[+ Matricular Alumno](#)
[+ Matricular Alumnos](#)
[Cronograma](#)
[Horario](#)
[Pagos](#)
[Imprimir Matriculas](#)

Apenas se cargue la matricula en el SGA se le informa al estudiante la fecha de inicio de clases, aula y sede correspondiente.

CONCLUSIONES

- Los niveles de insatisfacciones más altos están relacionadas con los departamentos de admisión y secretaria general, dentro de los que se encuentra el proceso de cambio de programación el que fue tomado como referencia en esta investigación.
- Actualmente el proceso de cambio de programación no se encuentra estructurado, ni diagramado, lo que impide mantener una sistematicidad en la ejecución y el control.
- La propuesta realizada en el trabajo consiste además en la definición de las entradas, salidas, proveedores y clientes, así como la ficha del proceso y el procedimiento del mismo.

RECOMENDACIONES

- Poner en consideración el diagrama de proceso, SIPOC y ficha de procesos ante del departamento de Secretaria y demás directivos del ITB.
- Extender el procedimiento descrito en este trabajo a los asistentes del departamento de secretaria general, para que conozcan de la forma en que se debe llevar el proceso.
- Diagramar los procesos restantes de la Secretaria General, así como de otras áreas de la institución.

BIBLIOGRAFÍA

Beltrán Saenz, J. (28 de Octubre de 2008). LA GESTIÓN EN PROCESO Y LOS OBJETIVOS. Obtenido de LA GESTIÓN EN PROCESO Y LOS OBJETIVOS:

https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwj_-5397ubXAhWJKiYKHRMmCQ0QFggkMAA&url=http%3A%2F%2Fcalidad-gestion.com.ar%2Fboletin%2Fedicion_110.html&usg=AOvVaw0j-GNeVUtPdFLW34TIN0__

Carrasco, J. B. (2011). Gestión de Procesos. En J. B. Carrasco, Gestión de Procesos (pág. 56). Chile: Evolución S.A.

Consulting, G.-c. (10 de Septiembre de 2016). Consulta en Sistemas de Gestión. Obtenido de Gestión-Calidad.com: <http://gestion-calidad.com/>

Domínguez, E. (2014). Atención al cliente en el proceso comercial. En E. Domínguez, Atención al cliente en el proceso comercial (pág. 10). La Rioja: Tutor Formación.

Evelyn. (20 de Septiembre de 2017). Servicio de Atención al Cliente. Obtenido de importacionesan.blogspot.com: <http://importacionesan.blogspot.com/2011/05/marco-teorico.html>

Fayol, H. (18 de julio de 2013). gestiopolis. (C. E. Pérez, Productor) Obtenido de <https://www.gestiopolis.com>

Fernández, M. A. (2003). El Control, Fundamento de la Gestión por Procesos. En M. A. Fernández, El Control, Fundamento de la Gestión por Procesos (pág. 37). Madrid: ESIC EDITORIAL.

Gestion, C. &. (17 de MAYO de 2017). Calidad & Gestion. Obtenido de Calidad & Gestion: www.calidad-gestion.com.ar

Marueco, G. (2009). Manual práctico de administración. Pdf.

- Mora, C. (27 de Agosto de 2014). Características de los procesos en la empresa | Grandes Pymes. Obtenido de Grandes Pymes: www.grandespymes.com.ar
- Oganllo, C. (2012). La atención al cliente y el servicio postventa. En C. Oganllo, La atención al cliente y el servicio postventa (pág. 184). Madrid: Diaz santos.
- Paz, R. (2007). Atención al cliente: guía práctica de técnicas y estrategias. España: Ideaspropias.
- Pérez, A. (209). Gestión por procesos. En A. Pérez, Gestión por procesos (pág. 85). Madrid: ESIC.
- Pérez, J. A. (2010). Gestión por proceso. En J. A. Pérez, Gestión por proceso (pág. 45). Madrid: Gráficas Dehon.
- Smith, A. (9 de febrero de 2015). Smith, Adam – La Riqueza de las Naciones - CEIPH. Obtenido de <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0ahUKEwjzLax093XAhVKRN8KHWM4DMcQFggqMAE&url=http%3A%2F%2Fceiphistorica.com%2Fwp-content%2Fuploads%2F2016%2F04%2FSmith-Adam-La-Riqueza-de-las-Naciones.pdf&usg=AOvVaw3rXqg9OEyJ1o3eamm3LFOY>
- Susana. (1 de mayo de 2011). Definición de gestión. Obtenido de Definición de gestión: <https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Series/GES03-A/5032>

CLÁUSULA

Yo, Maybe M

patrimoniales

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DE LA TUTORA

En mi calidad de tutora del Proyecto de Grado, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Tecnológico

los estudios

Que se ha analizado el Proyecto de Grado con el Tema "Diagramación del proceso de Cambio de programación para el departamento de Secretaría General en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología" presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

Asesor

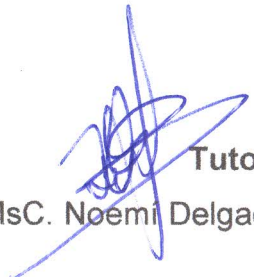
TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El problema de investigación se refiere a: **¿Cómo influye el proceso de cambio de programación que se realiza en secretaría general en la satisfacción del estudiante del Instituto superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología periodo 2017?**

El mismo que se considera debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:


Egresada:

Maybe Margarita Mora


Tutora:
MsC. Noemi Delgado Álvarez

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN



Yo, Maybe Margarita Mora en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación "DIAGRAMACIÓN DEL PROCESO DE CAMBIO DE PROGRAMACIÓN PARA EL DEPARTAMENTO DE SECRETARÍA GENERAL DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA.", de la modalidad de Semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresas de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Maybe Margarita Mora.

Nombre y Apellidos del Autor

No. de cedula: 0921979266


Firma



Factura: 001-003-000005290



20170901024D00435

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20170901024D00435

Ante mí, NOTARIO(A) FRANCISCO XAVIER YCAZA GARCES de la NOTARÍA VIGÉSIMA CUARTA , comparece(n) MAYBE MARGARITA MORA INTRIAGO portador(a) de CÉDULA 0921979266 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede , es(son) suya(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firmada conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un ejemplar en GUAYAQUIL, a 8 DE DICIEMBRE DEL 2017, (16:44).


MAYBE MARGARITA MORA INTRIAGO
CÉDULA: 0921979266



NOTARIO(A) FRANCISCO XAVIER YCAZA GARCES
NOTARIA VIGÉSIMA CUARTA DEL CANTÓN GUAYAQUIL

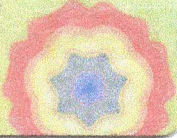


REPÚBLICA DEL ECUADOR

DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

N. 092197926-6

CEDULA DE
CIUDADANIA
APELLIDOS Y NOMBRES
**MORA INTRIAGO
MAYBE MARGARITA**
LUGAR DE NACIMIENTO
GUAYAS
GUAYAQUIL
FEBRES CORDERO
FECHA DE NACIMIENTO **1994-02-17**
NACIONALIDAD **ECUATORIANA**
SEXO **MUJER**
ESTADO CIVIL **SOLTERO**



IGM 16 08 588 10

INSTRUCCIÓN
SUPERIOR

PROFESIÓN / OCUPACIÓN
ESTUDIANTE

V3343V2222

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE
MORA VELASCO GREGORIO SALOMON

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE
INTRIAGO INTRIAGO ANGELA MARGARITA

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN
GUAYAQUIL

2016-11-07

FECHA DE EXPIRACIÓN
2026-11-07

DIRECTOR GENERAL

FIRMA DEL CEDERADO



001181781



COPIA DE LA ORIGINAL
COPIA DE LA ORIGINAL



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

Luis Alberto Alzate

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Luis Alzate

Firma

