



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**

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

TEMA:

**DIAGNÓSTICO DE LOS PROCESOS ACTUALES DE LA SECRETARIA
GENERAL DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

Autora:

Vera Maldonado Linda Magdalena

Tutora:

Mg. Elena Tolozano Benites.

Guayaquil, Mayo 2014



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 **DIAGNÓSTICO DE LOS PROCESOS ACTUALES DE LA SECRETARIA GENERAL DEL 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 inciden los procesos actuales de la secretaria general del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología en la satisfacción del servicio a los estudiantes?**

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

Presentado por la Egresada: Vera Maldonado Linda Magdalena

Tutora: Mg. Elena Tolozano Benites.

AUTORÍA NOTARIADA

Los criterios e ideas expuestos en el presente Trabajo de Grado con el tema: **Diagnóstico de los procesos actuales de la secretaria general del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología**, de la carrera de Tecnólogo en Administración de Empresas del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, son de absoluta responsabilidad de la autora y no constituye copia o plagio de otra tesis presentada con anterioridad.

Autora:

Vera Maldonado Linda Magdalena

DEDICATORIA

Este proyecto va dedicado primeramente a Dios y a la Virgen Narcisa por estar siempre a mi lado, dándome las fuerzas necesarias para continuar luchando y seguir adelante, a mi madre por darme la vida, a mis hijos por ser mi razón de ser y comprenderme al no estar todos los fines de semana a su lado y a mi esposo y mis hermanos por impulsarme día a día para que culmine con éxito las metas y objetivos que me propuse al inicio de la carrera.

Vera Maldonado Linda Magdalena

AGRADECIMIENTO

Doy gracias a Dios por estar siempre a mi lado, él ha sido quien ha guiado mis pasos e iluminado mi camino, a mi madre Elva Maldonado, a mis hijos Bismark y Manuelito, a mi esposo Bismark Peña herrera a mis hermanos Manuel y Nelson Vera, a mis maestros y amigos.

Este agradecimiento también va dedicado al Magister Estefanía Zúñiga Delgado que fue mi ejemplo a seguir y que con sus consejos me incentivó a continuar con mi carrera y continuar trabajando a la PhD Elena Tolozano Benites que me enseñó hacer más comprometida con mi trabajo y que me enseñó que el estudio es la fuente de la juventud porque mientras siga y siga preparándome el cuerpo envejecerá, pero mi mente jamás al PhD. Roberto Tolozano Benites por haberme permitido desarrollar mi proyecto en la empresa que él representa.

Vera Maldonado Linda Magdalena

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
Carátula.....	i
Certificación de la aceptación del tutor.....	ii
Autoría notariada.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	vi
Índice de Figuras.....	viii
Índice de cuadros.....	ix
Resumen.....	x
Abstract.....	xi

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
Ubicación del problema en un contexto.....	1
Situación conflicto.....	2
Delimitación del problema.....	3
Formulación del problema.....	3
Evaluación del problema.....	3
Objetivos de la investigación.....	4
Justificación e importancia.....	4

CAPÍTULO II

MARCO TEÒRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	6
Antecedentes históricos.....	6
Antecedentes referenciales.....	7

Antecedentes teóricos.....	9
FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	21
VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	29
DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	29

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	44
TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	44
LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA.....	45
Población.....	45
Muestra.....	46
TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	46
PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	47

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS...	48
PLAN DE MEJORAS.....	62
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	77
BIBLIOGRAFÍA.....	79
ANEXOS.....	81

ÍNDICE DE FIGURAS

Títulos:	Páginas:
Figura 1 Sistema de Gestión Académico	35
Figura 2 Inscripciones	36
Figura 3 Matricula	36
Figura 4 Docentes	37
Figura 5 Consulta de alumno	37
Figura 6 Alumnos retirados	38
Figura 7 Recepción de documentos	38
Figura 8 Organigrama	39
Figura 9 Proceso matricula	48
Figura 10 Orientación	49
Figura 11 Matriculación	50
Figura 12 Inquietudes	51
Figura 13 Atención	52
Figura 14 Nivel satisfacción	53
Figura 15 Desempeño laboral	54
Figura 16 Tiempo de espera	55
Figura 17 Sensibilización	56
Figura 18 Proceso convalidación	57
Figura 19 Horario de atención	58
Figura 20 Especie	59
Figura 21 Estado de notas	60
Figura 22 Fecha de pago	61

ÍNDICE DE CUADROS

Títulos:	Páginas:
Cuadro 1 Tipos de Investigación	44
Cuadro 2 Población	45
Cuadro 3 Proceso matricula	48
Cuadro 4 Orientación	49
Cuadro 5 Matriculación	50
Cuadro 6 Inquietudes	51
Cuadro 7 Atención	52
Cuadro 8 Nivel satisfacción	53
Cuadro 9 Desempeño personal	54
Cuadro 10 Tiempo de espera	55
Cuadro 11 Sensibilización	56
Cuadro 12 Proceso convalidación	57
Cuadro 13 Horario de atención	58
Cuadro 14 Especie	59
Cuadro 15 Estado de notas	60
Cuadro 16 Fecha de pago	61



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y
CIENCIAS**

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

TEMA:

**DIAGNÓSTICO DE LOS PROCESOS ACTUALES DE LA SECRETARIA
GENERAL DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

Autora: Vera Maldonado Linda Magdalena.

Tutora: Mg. Elena Tolozano Benites.

RESUMEN

En los últimos años las Instituciones de Educación Superior han realizado estudios de satisfacción de estudiantes, con el propósito de conocer sus expectativas, en correspondencia con los indicadores de evaluación de los Comités para la Evaluación de la Educación Superior y de los organismos que acreditan los Programas Educativos. El presente trabajo se realizó con la intención de saber que tan satisfechos se encuentran los estudiantes con los servicios que brinda la secretaria general del Instituto Superior Tecnológico Boliviano de Tecnología, tienen como propósito evaluar los procesos actuales de la secretaria general para medir la satisfacción del servicio a los estudiantes. El carácter de esta investigación es de tipo descriptiva y correlacional, debido a que el alcance del estudio será de caracterizar variables relacionándolas entre sí para la obtención de resultados y un mejor análisis, se utilizó la técnica de la encuesta y se propuso un de plan de acción para el estudio de los procesos que integran la secretaria general.

Procesos

Actuales

Secretaría

Satisfacción



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS

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

TEMA:

**DIAGNÓSTICO DE LOS PROCESOS ACTUALES DE LA SECRETARIA
GENERAL DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

Autora: Vera Maldonado Linda Magdalena.

Tutora: Mg. Elena Tolozano Benites.

ABSTRACT

In recent years, higher education institutions have conducted studies of satisfaction of students, in order to meet their expectations, in correspondence with the evaluation indicators of the Committees for the Evaluation of Higher Education and accrediting agencies Programs educational. This work was done with the intention of knowing how satisfied students are with the services provided by the general secretary of the Bolivarian Technological Institute of Technology, are intended to assess current processes of general secretary to measure service satisfaction students. The character of this research is descriptive and correlational, because the scope of the study is to characterize variables relating them together to obtain better results and analysis, survey technique was used and proposed a plan action for studying the processes that make up the general secretary.

Processes

Current

Secretary

Satisfaction

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto

En los últimos años las Instituciones de Educación Superior han realizado estudios de satisfacción de estudiantes, con el propósito de conocer sus expectativas, en correspondencia con los indicadores de evaluación de los Comités para la Evaluación de la Educación Superior y de los organismos que acreditan los Programas Educativos.

El presente trabajo se realizó con el propósito de saber que tan satisfechos se encuentran los estudiantes con los servicios que brinda la secretaria general del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, respecto a diferentes aspectos del plan de estudios en el que participan; para ello, se diseñó y aplicó una encuesta.

Actualmente existe un creciente interés por conocer las expectativas que tienen los estudiantes de Educación Superior acerca de las condiciones para mejorar su proceso educativo. Las investigaciones realizadas al respecto, se agrupan en dos tipos: las que se hacen para saber qué espera el estudiante de la institución de educación superior en general y aquellas que estudian las expectativas de los estudiantes sobre el proceso de enseñanza- aprendizaje (Pichardo, 2007).

La satisfacción del estudiante es referida como elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, se considera que uno de los indicadores más importantes para medir la calidad de la enseñanza tiene

que ver con el grado de satisfacción de las personas involucradas en el proceso educativo (Zas, 2002).

Es por esto, que las instituciones tienen la obligación de someterse a la evaluación total, la sociedad tiene derecho a obtener respuestas a sus necesidades de desarrollo y el estado, a su vez tiene la obligación de garantizar un servicio adecuado y de calidad.

Una educación superior de alta calidad es la meta de todas las instituciones de educación superior. Para lograr esa meta, las instituciones de educación superior deben evaluar sus servicios académicos, estudiantiles y administrativos.

Este es el caso del Instituto Tecnológico Bolivariano de Tecnología que analizará los procesos actuales que tiene la secretaria general, la calidad de los servicios que brinda al estudiante como la agilidad de un trámite o solicitud, el tiempo de espera de retiro de una solicitud, los horarios de atención que tiene la secretaria, para determinar la satisfacción de los estudiantes.

Situación del conflicto

La calidad del servicio puede ser dividido en dos categorías: la eficacia y la eficiencia. Dentro del servicio de las instituciones educativas, la eficacia es la capacidad que tiene un sistema educativo para lograr que la totalidad de los alumnos aprueben el curso en el tiempo previsto para ello. Un sistema educativo será más eficaz en la medida en que se acerque a ésta finalidad. Por su parte la eficiencia del sistema será de mayor calidad en la medida en que, comparado con otro, logra resultados similares con menores recursos.

El área de la secretaria general del instituto Tecnológico Bolivariano de Tecnología está teniendo falencias en la calidad de sus servicios como son: recepción de documentación, proceso de matrícula, proceso de

convalidación, proceso de anulación de matrícula, entrega de certificados.

Delimitación del problema

Campo: Administrativo

Área: Secretaria

Aspecto: Diagnóstico, procesos, actuales, secretaria general, satisfacción, servicio a los estudiantes.

Tema: Diagnóstico de los procesos actuales de la secretaria general del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

Tiempo: 2014

Formulación del Problema

¿Cómo inciden los procesos actuales de la secretaria general del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología en la satisfacción del servicio a los estudiantes?

VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

Variable Independiente: Procesos actuales de secretaria

Variable Dependiente: Satisfacción del servicio

Evaluación del problema

Delimitado. - La población está conformada por los empleados que laboran en la secretaria general del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, el periodo de tiempo de la investigación está comprendido del periodo 2014.

Factible. - Es un proyecto factible de realizar porque cuenta con el apoyo del personal que labora en la secretaria general del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

Claro.- El problema planteado es coherente con la propuesta de solución, que están redactados en forma precisa.

Evidente.- En la problematización se identifica la necesidad de un estudio del proceso actual de la secretaria general que se evidencia en el incremento de las quejas de los estudiantes donde manifiestan su insatisfacción por los servicios recibidos.

Original.- Dentro del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología es por primera vez que se realiza un estudio para optimizar el proceso actual de la secretaria general como resultado la mejora en la satisfacción de los estudiantes.

Relevante.- Es de suma importancia superar la insatisfacción de los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Evaluar los procesos actuales de la secretaria general para medir la satisfacción del servicio a los estudiantes.

Objetivos específicos

Fundamentar los referentes teóricos sobre procesos de la secretaría general, satisfacción estudiantil.

Determinar las causas que inciden en las insatisfacciones de los estudiantes.

Propuestas de plan de acción para el estudio de los procesos que integran la secretaria general.

JUSTIFICACIÓN

La investigación profundiza los conocimientos y enfoques teóricos, en relación a la al proceso actual de la secretaria general y la satisfacción a los estudiantes por lo tanto constituye un material de apoyo y de consulta

para el personal que labora en la secretaria general del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología y está comprometido a mejorar el servicio que prestan a la comunidad estudiantil.

El presente estudio es factible de realizar, ya que el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología cuenta con los recursos necesarios, y con la voluntad de mantener la calidad educativa, por lo que la necesidad de optimizar el proceso actual de la secretaria general en busca de mejorar la satisfacción del estudiante

Su utilidad práctica, es un plan de acción que contribuya a superar las falencias detectadas en lo que refiere al proceso actual de la secretaria general así como también capacitar al talento humano factor decisivo en la solución de la problemática planteada, lo que constituiría el valor práctico del mismo.

Unido a lo anterior la utilidad metodológica está en establecer en optimizar el proceso actual de la secretaria general que supere las debilidades actuales en los servicios prestados a los estudiantes.

Partiendo de la opinión que toda investigación en mayor o en menor medida siempre va a tener una relevancia para la sociedad y se considera que en particular está, al mejorar la satisfacción de los estudiantes asegura los puestos de trabajo de quienes colaboran en la actualidad en la secretaria general del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología y abriendo la posibilidad de la creación de nuevos puestos de trabajos, ya que a mejor servicio más estudiantes y por lo tanto el crecimiento de la Institución de Educación Superior que lo ofrece.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes históricos

Según Morales y Hernández (2004), “el concepto de satisfacción, se ha ido matizando a lo largo del tiempo, según han ido avanzando sus investigaciones, enfatizado distintos aspectos y variando su concepción. En los años setenta el interés por el estudio de la satisfacción se incrementó hasta el punto de publicarse más de 500 estudios en este área de investigación (Hunt, 1982), incluso un estudio de Peterson y Wilson (1992) estiman en más de 15000 las investigaciones sobre satisfacción o insatisfacción del consumidor”.

Pero en las últimas décadas el objeto de la investigación del estudio de satisfacción ha variado. Así, mientras en la década de los setenta el interés se centraba fundamentalmente en determinar las variables que intervienen en el proceso de su formación, en la década de los ochenta se analizan además las consecuencias de su procesamiento (Moliner, Berenguer y Gil, 2001, citados por Morales y Hernández 2004).

Los primeros estudios sobre satisfacción del consumidor se basan en la evaluación cognitiva valorando aspectos tales como atributos de los productos, la confirmación de las expectativas y los juicios de inquietud entre la satisfacción y las emociones generadas por el producto, solapando los procesos que subyacen del consumo y la satisfacción (Oliver,

1989, 1992; Westbrook, 1987; Westbrook y Oliver, 1991, citados por Morales y Hernández, 2004).

Se puede medir la satisfacción por sí misma, o los elementos que llevaron a que ésta se diera. Es decir, se puede hacer una medición directa de aquello que llamamos 'satisfacción' y que es el resultado de una cadena compleja de eventos y relaciones que entretienen la relación entre cliente y proveedor. O se puede hacer una medición de todas y cada una de aquellas dimensiones, factores, atributos, elementos de ejecución y características del producto o servicio que en su conjunto dan lugar a un cliente satisfecho.

Se asume que el proceso de evaluar cada elemento de la relación comercial por separado lleva a una corrección en la apreciación que el cliente hizo originalmente acerca de su satisfacción. Esta corrección puede ser tanto para sobrevalorar como para devaluar la satisfacción originalmente declarada

Por ello se ha considerado importante realizar una revisión de su conceptualización, observando una elevada variabilidad (Giese y Cote, 1999). Algunas de las definiciones más relevantes de este estudio, quedan reflejadas en la siguiente tabla. Las cuales se han ordenado cronológicamente para poder apreciar la evolución que ha experimentado su definición a lo largo del tiempo.

Antecedentes referenciales

En el contexto actual, en el cual las instituciones de educación superior están sufriendo un periodo de cambio, cobra especial importancia su calidad. Al mismo tiempo, se somete a debate el concepto mismo de "calidad". Para ello es importante la opinión que el alumnado obviamente el estamento más importante en el proceso de aprendizaje tiene sobre ella y los factores que determinan que los alumnos estén finalmente

satisfechos con el proceso de enseñanza-aprendizaje y con lo que las Instituciones de Educación Superior les ofrecen.

En este trabajo se analizan algunos de los aspectos que determinan que un estudiante diga estar satisfecho con la doble labor del profesorado: la docencia, por un lado, y el diseño curricular de la asignatura, por el otro.

Los resultados son una parte de los obtenidos en un estudio más amplio realizado para determinar la satisfacción global del estudiante en la Unidad Académica de Agronomía y Ciencias de la Universidad Autónoma de Tamaulipas.

Palabras clave: satisfacción, calidad, evaluación, servicios, estudiante, cliente

Periáñez, en su investigación sobre satisfacción estudiantil en la Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Universidad de Sevilla, España (1999), asegura que los problemas comienzan a aparecer cuando, constatada la necesidad de evaluación permanente, se plantean las preguntas: ¿qué hay que evaluar?, ¿quiénes deben ser los evaluadores?, ¿qué instrumentos se deben utilizar?, ¿qué objetivos debe perseguir la evaluación?, ¿qué consecuencias se derivarán de la medición?, etc.

Asimismo, De Miguel (1995, citado por Periáñez, 1999) comenta que en el ámbito de la educación, la evaluación es un proceso de recogida y análisis de información pertinente, en relación con un objeto, programa o unidad educativa, a fin de emitir un juicio de valor a partir del cual se pueden tomar decisiones en relación con el objeto evaluado.

Para Alves y Raposo (2005), la satisfacción del alumno en los estudios de la Educación Superior ha cobrado vital importancia para las instituciones de este sector, pues de ella depende su supervivencia. Sólo con la satisfacción de los alumnos se podrá alcanzar el éxito escolar, la permanencia de los estudiantes en la institución, y sobre todo, la

formación de una valoración positiva boca a boca. En este sentido, es extremadamente importante encontrar formas fiables de medir la satisfacción del alumno en la enseñanza universitaria, permitiendo así a las instituciones de enseñanza conocer su realidad, compararla con la de los otros competidores y analizarla a lo largo del tiempo.

Antecedentes teóricos

La satisfacción del individuo, es una condición que le da su estado de ánimo, conjuntamente con su experiencia en el momento de vivir una situación que le determinará un cambio en su conducta o su actitud, este es el factor que se debe determinar, en la búsqueda de elementos que nos permitan utilizar este criterio como un indicador de la calidad o la no calidad de una institución educativa. La concepción del concepto encierra una relatividad normal, en el sentido de que no todos los individuos responden de igual manera ante un mismo estímulo, pero en conjunto si pueden manifestar tendencias por lo cual se requiere de hacer investigación aplicada al respecto.

Demos a un hombre todo lo que desee y en ese mismo momento sentirá que este todo, no es todo.

- Emmanuel Kant-Para Domínguez (2006), satisfacción se define conceptualmente como 'el cumplimiento o realización de una necesidad, deseo o gusto', lo cual, en términos de investigación de mercados, se podría plantear como una pregunta en términos de si se ha cumplido o no, en mayor o menor grado, la necesidad, el deseo o gusto que dio origen a una compra determinada. Satisfacción tiene como sinónimos alegría, placer, gusto, complacencia, gozo, deleite, agrado, bienestar o contento, entre muchas otras. Y como antónimos desagrado, disgusto, descontento o tristeza y desde luego, insatisfacción.

Una breve referencia semiológica nos hace encontrar como definición de satisfacción: "la acción de satisfacer. Gusto, placer. Realización del deseo

o gusto. Razón o acción con que se responde enteramente a una queja" (Encarta 97, Citado por Portal de desarrollo personal, 2004). Al ser definida como la acción de satisfacer, pudiéramos siendo más exquisitos aún observar qué significa satisfacer: "Pagar enteramente lo que se debe, aquietar, saciar, dar solución, cumplir, llenar...Gustar, agradar a una persona algo o alguien. Aquietarse o persuadirse con una razón eficaz. Estar conforme uno con algo o alguien" (Encarta 97, Citado por Portal de Desarrollo Personal, 2004).

Evidentemente cuando leemos esta definición nos damos cuenta de lo difícil que resulta satisfacer y sentirse satisfecho. Pero algo más allá de esta primera impresión, resulta evidente desde una lógica deductiva elemental. Se trata de dos aspectos esenciales:

1. La satisfacción es siempre satisfacción con algo (o alguien) que tiene que ver, a su vez con algo que se quiere (que se espera, que se desea, etc.) y con lo que se entra en relación a la espera de un cierto efecto.
2. Para que exista satisfacción como algo sentido en un sujeto, debe haber al menos una intención en otro alguien de realizar una acción determinada provocadora de un determinado resultado que sea valorado como positivo o no, como "satisfactor" o no.

La satisfacción entonces no estaría dada sólo como una sensación o estado individual y único, aunque esa es su esencia, sino que sería esa sensación o estado único e irreplicable que se produce en cada sujeto dado el desarrollo de todo un complejo proceso intrasubjetivo e intersubjetivo. Entiéndase, no es apenas una evaluación desde lo personal, sino también desde lo social, desde y con el otro, desde lo que como sujetos pertenecientes a grupos sociales determinados, sentimos de un modo o de otro.

Para Flores (2003), resulta delicado hacer una extrapolación del concepto de satisfacción del Cliente al campo de la educación superior. Hay que

tomar en cuenta que el estudiante es no solo un coparticipante sino, en muchos países, un cogobernante de la universidad y que vive la experiencia universitaria durante un largo período en el que establece relaciones sociales y culturales muy ricas, al punto de que su vinculación con la institución que lo cobija ha dado origen a la expresión Alma Mater, para referirse a su carácter espiritual. Por consiguiente, no se puede considerar al estudiante como si fuera el cliente de la universidad en el mismo sentido que lo es un consumidor o un proveedor de mercancías o servicios respecto de un banco o supermercado. Hacerlo, sería degradar o perder el rol que le compete como receptor, intérprete y más tarde creador de la cultura para ubicarlo en otro en que prima el estrecho interés económico. Lo dicho lo reconoce

Rey García (1998), citado por Flores (2003), cuando manifiesta que “el uso de este término en organizaciones públicas y no lucrativas es controvertido, dado que se teme una perversión de sus objetivos”.

Continúa comentando Flores (2003), no obstante lo anterior, están ampliamente difundidas en la literatura sobre Gestión de la Calidad Total (TQM) los beneficios teórico prácticos que se derivan de la adecuación flexible y creativa del enfoque del cliente a la gestión de las instituciones educacionales. Aunque las cuestiones asociadas a las distinciones específicas, tipologías, comparación es entre clientes internos y externos, etc., escapan a las intenciones de este artículo, es preciso, para los fines que nos proponemos, dar una idea clara del concepto de “cliente” aplicado a la educación superior. Dice Rey García (1998), citado por Flores (2003):

“La categoría de “clientes” debe aplicarse a quienes tienen un contacto inmediato con la universidad en calidad de beneficiarios directos de su actividad ya sea mediante una matrícula, un contrato, un acuerdo de patrocinio, la contratación de un titulado o la solicitud directa de cualquiera de sus servicios”.

(Flores, 2003). De acuerdo con lo anterior, el beneficiario directo de los “productos” que ofrece la Universidad (certificaciones, títulos, grados, diplomados, etc.), que no son bienes tangibles sino “servicios de conocimiento” a decir de Lehtimaki, son los estudiantes y, por eso, a favor de él deben dirigirse todos los esfuerzos. No son los únicos beneficiarios, pero, a nuestro entender, son los más importantes.

Según Ortiz (s/f), a nivel social el producto de la Formación Técnica y Profesional Universitaria es la formación de un trabajador competente, altamente calificado. A nivel de Universidad coincide con el concepto de principal cliente. A nivel de aula es el contenido que se imparte, (conocimientos + hábitos + habilidades + cualidades + normas de conducta).

Para Santos (2001), resulta positivo que se rompa la exclusividad del alumno como objeto de la evaluación. El alumno es la pieza última de la escala jerárquica y sobre ella cae todo el peso de la evaluación. Si consigue o no aprender, si obtiene buenos o malos resultados, si alcanza éxito o fracaso parece fruto de su exclusiva capacidad, trabajo e interés. Esto no es así. Hay muchos factores que dependen de la institución, de los profesores de los gestores, de los medios, de las estructuras, del funcionamiento.

“En este punto debemos distinguir entre las características que son propósito de la educación y lo que son los productos últimos; los resultados, que son propósitos intermedios o secundarios; aquellos que son característicos del proceso y elementos de apoyo; y los insumos, que se refieren a los recursos disponibles. Como ejemplo de productos educativos podemos citar a los egresados de una institución educativa que se encuentran desempeñando alguna función dentro del área de su formación. Por otro lado, un ejemplo de resultado educativo será el número de egresados que una institución gradúa en el año, su aprovechamiento y actitud es de acuerdo con alguna prueba. Por su

parte, las características del proceso son primarias y secundarias. Las primarias son aquellas que participan directamente en el proceso de la educación. Ejemplos de ello son el profesor que enseña frente a su grupo, el uso de la biblioteca y los servicios que presta, los programas educativos en operación, etc. Por lo demás, los procesos secundarios o indirectos son aquellos que apoyan la organización y administración de los primarios. Ejemplos de tales procesos son la administración de una institución educativa y los sistemas de registro e informáticos que emplea. Por último, los insumos se refieren a los recursos tanto materiales como humanos que se encuentran al alcance.

Ejemplos de esto son los equipos y materiales disponibles, las actitudes de estudiantes y profesores, las características de formación docente del profesorado, etc. La diferencia, p. ej., entre los programas educativos como parte del proceso o como insumo, es que en la primera los programas se encuentran en marcha y son parte activa de la operación de la institución como sistema, mientras que como insumo los programas son solamente propuestas de intervención” (Garduño, 1999). El estudiante es el principal cliente de la Universidad, por cuanto él es el principio y fin de la actividad de la misma.

El concepto de Satisfacción Estudiantil proviene, como tantas otras cosas en Educación, del campo de la gestión de las empresas económicas de producción y servicios, donde se constituyó, bajo la denominación de satisfacción del cliente, en una de las principales metas para el logro del éxito en la competitividad por el mercado.

Cortada y Woods (1995), citados por Flores (2003), la definen así: Satisfacción del cliente se refiere a la entrega de un producto o servicio que cumple o supera las expectativas o necesidades del cliente; y a los indicadores que determinan los niveles de satisfacción sobre el producto entregado o el servicio brindado.

Dice el Prof. Peter Drucker, citado por Andrade y Carreau (2003), al respecto de dichas instituciones: "...no proveen bienes o servicios ni controlan actividades de la sociedad. Su producto no es un par de zapatos, ni una reglamentación efectiva, sino un ser humano cambiado. Estas organizaciones son agente del cambio humano. Su producto es un paciente curado, un niño que aprende, un muchacho o muchacha transformado en un adulto que se respeta a sí mismo, una vida humana enteramente cambiada."

Hay quienes se molestan de que se refiera a los alumnos como clientes, dicen que no es académico. El alumno es perfectamente un cliente. El problema es entender que es un cliente.

Un cliente es quién compra un servicio, pagando por él, un determinado bien para su uso o el de un tercero. En el caso del alumno éste es efectivamente cliente junto, la mayoría de las veces, a su apoderado o tutor económico. ¿Y que compran?. Educación. ¿Y que reciben?. Educación.

Palacios (2002) dice nosotros nos hemos resistido a utilizar siempre la palabra "cliente"; preferimos el de beneficiario, destinatario del proceso educativo. Creemos que la palabra "cliente" se ha mercantilizado y que siempre está asociado a una transacción económica.

El término servicio, como ejemplo, ha perdido su valor original: dar sin esperar a cambio. En la Educación Superior Pública, el servicio educativo debe ser desinteresado y sin compromisos. Los jóvenes no cuentan con alternativas de Educación Superior Pública pues las condiciones económicas no permiten el acceso a la educación a todos. El alumno no compra ni un diploma ni buenas notas, ni trabajo fácil, ni tampoco malas notas o trabajo arduo. El alumno compra, Educación, que es un proceso bastante más complejo. Y cuyo resultado es el aprendizaje de habilidades y conocimientos que harán de quién lo viva, alguien más capaz y valioso que antes de hacerlo.

Los estudiantes son una rica fuente de información utilizable en la evaluación continua de cualquier institución educativa. Los datos aportados por ellos permiten inferir características importantes del funcionamiento de la institución de la que ellos mismos forman parte y determinar la medida en la que se alcanzan los fines preestablecidos.

Flores (2003), menciona que la satisfacción del estudiante refleja la eficiencia de los diversos aspectos que componen el día a día de su experiencia educacional. La meta de la institución debe ser que los estudiantes que cursan una carrera manifiesten su satisfacción con el rigor de los cursos, con las interacciones con su profesor y los otros estudiantes, con la justicia con que se le evalúa, etc., así como con las instalaciones y equipamiento que apoyan dichas interacciones.

Por supuesto que en el trasfondo del tema está la cuestión de la clase de estudiante de que estemos hablando. No todos los que están matriculados en una universidad pueden ser considerados estudiantes para los efectos de la percepción que tengan sobre las exigencias institucionales y personales. En otras palabras, no es lo mismo satisfacer a un estudiante perezoso, negligente o engreído, que a otro disciplinado, laborioso y exigente.

Según González (2003) “un alumno satisfecho con la Institución de Educación Superior verifica la calidad de la misma. En este sentido son los propios alumnos los que sostienen que estarán satisfechos en la medida en que cuenten con unos recursos adecuados y los servicios de que disponga y las actividades que se oferten respondan a sus necesidades.

Es decir, cuando estén satisfechos con las instalaciones y recursos, así como con los servicios y actividades que la Universidad ofrezca. En segundo lugar, esta satisfacción se verá recompensada en tanto los órganos de gobierno y representación solucionen los problemas existentes de un modo eficaz”

La importancia de lo mencionado anteriormente radica en saber cómo, y que, preguntarle para obtener información que nos indique el grado de satisfacción con los servicios que está obteniendo de la universidad. La información deberá tomarse con cautela pues su opinión será influida por diversos factores a veces ajenos al ámbito universitario, tales como cuestiones emocionales, sentimentales que tienen que ver con su desempeño en el núcleo familiar o con el grupo de iguales.

Funciones de la secretaria general.-

Mantener actualizado y organizado el archivo de los diferentes documentos emitidos por la Secretaría General.

Mantener formas de archivo de documentos seguros que garanticen la conservación y el buen estado de los mismos.

Clasificar los archivos del sistema de acuerdo con su carácter y tipo de proceso.

Mantener copias actualizadas y clasificadas en medio magnéticos de todos los archivos de la Secretaría General.

Digitar los diferentes documentos que se expiden en la Secretaría General

Elaborar las certificaciones, constancias y demás documentación solicitada por los usuarios

Manejar en forma apropiada los diferentes programas de sistemas para el procedimiento de recepción de notas. Procedimiento de recepción de nota es el procedimiento mediante el cual, se establecen los registros de ingreso de notas a la base de información, con el fin de adelantar procesos de vinculación, publicación y seguimiento de los estudiantes.

Generar informes y estadísticas para efectos de la toma de decisiones de orden administrativo, académico, pedagógico y financiero

Entregar a las coordinaciones académicas los informes y registros de notas individuales parciales y finales

Elaborar los listados de estudiantes matriculados por programa, curso y periodo académico.

Emitir certificados de matrículas y otros documentos solicitados por los representantes, los mismos que serán entregados en un plazo de veinticuatro horas.

Funciones Específicas: Secretarias

1. Tratar de manera altamente cordial al personal de la Comunidad Educativa, y a toda persona que requiera de sus servicios.
2. Receptar, registrar, controlar y clasificar la documentación de la unidad educativa para su diligenciamiento.
3. Velar por que los registros y documentos institucionales estén claramente fundamentados en los principios de nitidez, claridad y legalidad que permita un adecuado análisis y toma de decisiones.
4. Colaborar con la organización y ejecución del proceso de inscripción, selección, admisión y matrícula de los estudiantes.
5. Recibir las llamadas telefónicas de la institución educativa y orientar al cliente sobre la persona que puede resolver lo solicitado.
6. Manejar el archivo de la Secretaria General y responsabilizarse por la documentación recibida.
7. Guardar la debida reserva y discreción sobre la información que se le ha confiado.

8. Cumplir con la jornada de trabajo legalmente establecida..
9. Colaborar con el uso adecuado, mantenimiento y seguridad de los equipos y materiales asignados a su manejo.
10. Desempeñar la demás funciones afines que le designe su inmediato superior

Ubicación Posicional: Puesto de nivel administrativo en la estructura ocupacional de la Institución Educativa. Reporta directamente a la Secretaría General

FUNCIONES ESPECÍFICAS: SECRETARIO GENERAL

1. Atender y coordinar la ejecución de actividades administrativas del personal a su cargo.
2. Asignar las actividades que correspondan a su área específica dentro del programa de trabajo establecido.
3. Determinar e informar al jefe inmediato las necesidades de capacitación del personal a su cargo.
4. Participar en la actualización del manual de normas y procedimientos del área a su cargo.
5. Presentar informes sobre el desarrollo de las actividades a su cargo y sobre las anomalías que se presenten.
6. Cumplir con la jornada legalmente establecida.
7. Colaborar con el uso adecuado, mantenimiento y seguridad de los equipos y material puesto a su manejo.
8. Desempeñar las demás funciones propias de su cargo que le sean asignadas por su inmediato superior.

La Secretaria General es la encargada de coordinar el desarrollo de los procesos de inscripción, selección, admisión y matrícula de estudiantes. Su tarea es la de velar por los registros institucionales, responsabilizándose de la seguridad y legalidad de los mismos.

Funciones

- Atención telefónica y personalizada.
- Mantener actualizado el registro de hojas de vida del personal al servicio del Plantel.
- Ser el centro de comunicación e información a nivel general.
- Apoyo a las distintas áreas del Colegio en organización y gestión de documentos.
- Reportar oportunamente al Web Máster los comunicados y circulares que le sean ordenadas para su publicación en el Web Site del Colegio, a fin de mantener informada permanentemente a la Comunidad Educativa y a la opinión publica.
- Velar porque los registros y documentos institucionales, estén claramente fundamentados en los principios de nitidez, claridad y legalidad.
- Responder por el liderazgo de los procesos de inscripción, selección, admisión y matrícula de estudiantes.
- Entregar a tiempo y en forma adecuada, la información necesaria para los interesados en el programa de la institución.
- Manejar con eficiencia las calificaciones, los registros de asistencia y documentos propios del estudiantado, trabajando coordinadamente con los docentes y el centro de sistemas, en el manejo pulcro, puntual y claro de estos documentos.

- Dar fe de la autenticidad y legalidad de los registros institucionales.
- Cumplir y hacer cumplir puntualmente, los cronogramas de recepción, procesamiento y entrega de las calificaciones.
- Mantener y responsabilizarse del archivo de la institución.
- Expedir, llenando los requisitos establecidos, los documentos solicitados por los miembros de la comunidad educativa u otra dependencia que lo requiera.
- Llevar las actas de las diversas comisiones y consejos que operan en la institución.
- Publicar oportunamente, la información referida al funcionamiento del plantel tales como: calendario escolar, fechas para entrega y recepción de documentos, requisitos o exigencias para los procesos institucionales, etc.
- Manejar y producir las estadísticas necesarias para el buen manejo de las actividades educativas.
- Tratar de manera altamente cordial, al personal de la comunidad escolar y a toda persona que requiera de sus servicios.
- Las demás funciones que le sean asignadas por funcionarios facultados.

PROCESO DE MATRICULACIÓN.-

- Recepción y revisión de documentos.
- Apertura del expediente del estudiante
- Legalización Matrícula
- Archivar los formularios de matrícula en cada una de las carpetas de los estudiantes.

FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Sección quinta

Educación

Art. 26.- La educación es un derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado. Constituye un área prioritaria de la política pública y de la inversión estatal, garantía de la igualdad e inclusión social y condición indispensable para el buen vivir.

Las personas, las familias y la sociedad tienen el derecho y la responsabilidad de participar en el proceso educativo.

Art. 27.- La educación se centrará en el ser humano y garantizará su desarrollo holístico, en el marco del respeto a los derechos humanos, al medio ambiente sustentable y a la democracia; será participativa, obligatoria, intercultural, democrática, incluyente y diversa, de calidad y calidez; impulsará la equidad de género, la justicia, la solidaridad y la paz; estimulará el sentido crítico, el arte y la cultura física, la iniciativa individual y comunitaria, y el desarrollo de competencias y capacidades para crear y trabajar.

La educación es indispensable para el conocimiento, el ejercicio de los derechos y la construcción de un país soberano, y constituye un eje estratégico para el desarrollo nacional.

Art. 28.- La educación responderá al interés público y no estará al servicio de intereses individuales y corporativos. Se garantizará el acceso universal, permanencia, movilidad y egreso sin discriminación alguna y la obligatoriedad en el nivel inicial, básico y bachillerato o su equivalente.

Es derecho de toda persona y comunidad interactuar entre culturas y participar en una sociedad que aprende. El Estado promoverá el diálogo intercultural en sus múltiples dimensiones.

El aprendizaje se desarrollará de forma escolarizada y no escolarizada.

La educación pública será universal y laica en todos sus niveles, y gratuita hasta el tercer nivel de educación superior inclusive.

Art. 29.- El Estado garantizará la libertad de enseñanza, la libertad de cátedra en la educación superior, y el derecho de las personas de aprender en su propia lengua y ámbito cultural.

Las madres y padres o sus representantes tendrán la libertad de escoger para sus hijas e hijos una educación acorde con sus principios, creencias y opciones pedagógicas.

Título VII

RÉGIMEN DEL BUEN VIVIR

Capítulo primero

Inclusión y equidad

Sección primera

Educación

Art. 343.- El sistema nacional de educación tendrá como finalidad el desarrollo de capacidades y potencialidades individuales y colectivas de la población, que posibiliten el aprendizaje, y la generación y utilización de conocimientos, técnicas, saberes, artes y cultura. El sistema tendrá como centro al sujeto que aprende, y funcionará de manera flexible y dinámica, incluyente, eficaz y eficiente.

El sistema nacional de educación integrará una visión intercultural acorde con la diversidad geográfica, cultural y lingüística del país, y el respeto a los derechos de las comunidades, pueblos y nacionalidades.

Art. 344.- El sistema nacional de educación comprenderá las instituciones, programas, políticas, recursos y actores del proceso educativo, así como acciones en los niveles de educación inicial, básica y bachillerato, y estará articulado con el sistema de educación superior.

El Estado ejercerá la rectoría del sistema a través de la autoridad educativa nacional, que formulará la política nacional de educación; asimismo regulará y controlará las actividades relacionadas con la educación, así como el funcionamiento de las entidades del sistema.

Art. 345.- La educación como servicio público se prestará a través de instituciones públicas, fiscomisionales y particulares.

En los establecimientos educativos se proporcionarán sin costo servicios de carácter social y de apoyo psicológico, en el marco del sistema de inclusión y equidad social.

Art. 346.- Existirá una institución pública, con autonomía, de evaluación integral interna y externa, que promueva la calidad de la educación.

Art. 347.- Será responsabilidad del Estado:

1. Fortalecer la educación pública y la coeducación; asegurar el mejoramiento permanente de la calidad, la ampliación de la cobertura, la infraestructura física y el equipamiento necesario de las instituciones educativas públicas.
2. Garantizar que los centros educativos sean espacios democráticos de ejercicio de derechos y convivencia pacífica. Los centros educativos serán espacios de detección temprana de requerimientos especiales.
3. Garantizar modalidades formales y no formales de educación.
4. Asegurar que todas las entidades educativas impartan una educación en ciudadanía, sexualidad y ambiente, desde el enfoque de derechos.

5. Garantizar el respeto del desarrollo psicoevolutivo de los niños, niñas y adolescentes, en todo el proceso educativo.
6. Erradicar todas las formas de violencia en el sistema educativo y velar por la integridad física, psicológica y sexual de las estudiantes y los estudiantes.
7. Erradicar el analfabetismo puro, funcional y digital, y apoyar los procesos de post-alfabetización y educación permanente para personas adultas, y la superación del rezago educativo.
8. Incorporar las tecnologías de la información y comunicación en el proceso educativo y propiciar el enlace de la enseñanza con las actividades productivas o sociales.
9. Garantizar el sistema de educación intercultural bilingüe, en el cual se utilizará como lengua principal de educación la de la nacionalidad respectiva y el castellano como idioma de relación intercultural, bajo la rectoría de las políticas públicas del Estado y con total respeto a los derechos de las comunidades, pueblos y nacionalidades.
10. Asegurar que se incluya en los currículos de estudio, de manera progresiva, la enseñanza de al menos una lengua ancestral.
11. Garantizar la participación activa de estudiantes, familias y docentes en los procesos educativos.
12. Garantizar, bajo los principios de equidad social, territorial y regional que todas las personas tengan acceso a la educación pública.

Art. 348.- La educación pública será gratuita y el Estado la financiará de manera oportuna, regular y suficiente. La distribución de los recursos destinados a la educación se regirá por criterios de equidad social, poblacional y territorial, entre otros.

El Estado financiará la educación especial y podrá apoyar financieramente a la educación fiscomisional, artesanal y comunitaria, siempre que cumplan con los principios de gratuidad, obligatoriedad e igualdad de oportunidades, rindan cuentas de sus resultados educativos y del manejo de los recursos públicos, y estén debidamente calificadas, de acuerdo con la ley. Las instituciones educativas que reciban financiamiento público no tendrán fines de lucro.

La falta de transferencia de recursos en las condiciones señaladas será sancionada con la destitución de la autoridad y de las servidoras y servidores públicos remisos de su obligación.

Art. 349.- El Estado garantizará al personal docente, en todos los niveles y modalidades, estabilidad, actualización, formación continua y mejoramiento pedagógico y académico; una remuneración justa, de acuerdo a la profesionalización, desempeño y méritos académicos. La ley regulará la carrera docente y el escalafón; establecerá un sistema nacional de evaluación del desempeño y la política salarial en todos los niveles. Se establecerán políticas de promoción, movilidad y alternancia docente.

Art. 350.- El sistema de educación superior tiene como finalidad la formación académica y profesional con visión científica y humanista; la investigación científica y tecnológica; la innovación, promoción, desarrollo y difusión de los saberes y las culturas; la construcción de soluciones para los problemas del país, en relación con los objetivos del régimen de desarrollo.

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.

Art. 352.- El sistema de educación superior estará integrado por universidades y escuelas politécnicas; institutos superiores técnicos, tecnológicos y pedagógicos; y conservatorios de música y artes, debidamente acreditados y evaluados.

Estas instituciones, sean públicas o particulares, no tendrán fines de lucro.

Art. 353.- El sistema de educación superior se regirá por:

1. Un organismo público de planificación, regulación y coordinación interna del sistema y de la relación entre sus distintos actores con la Función Ejecutiva.
2. Un organismo público técnico de acreditación y aseguramiento de la calidad de instituciones, carreras y programas, que no podrá conformarse por representantes de las instituciones objeto de regulación.

Art. 354.- Las universidades y escuelas politécnicas, públicas y particulares, se crearán por ley, previo informe favorable vinculante del organismo encargado de la planificación, regulación y coordinación del sistema, que tendrá como base los informes previos favorables y obligatorios de la institución responsable del aseguramiento de la calidad y del organismo nacional de planificación.

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.

La creación y financiamiento de nuevas casas de estudio y carreras universitarias públicas se supeditará a los requerimientos del desarrollo nacional.

El organismo encargado de la planificación, regulación y coordinación del sistema y el organismo encargado para la acreditación y aseguramiento de la calidad podrán suspender, de acuerdo con la ley, a las universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores, tecnológicos y pedagógicos, y conservatorios, así como solicitar la derogatoria de aquellas que se creen por ley.

Art. 355.- El Estado reconocerá a las universidades y escuelas politécnicas autonomía académica, administrativa, financiera y orgánica, acorde con los objetivos del régimen de desarrollo y los principios establecidos en la Constitución.

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

Dicha autonomía garantiza el ejercicio de la libertad académica y el derecho a la búsqueda de la verdad, sin restricciones; el gobierno y gestión de sí mismas, en consonancia con los principios de alternancia, transparencia y los derechos políticos; y la producción de ciencia, tecnología, cultura y arte.

Sus recintos son inviolables, no podrán ser allanados sino en los casos y términos en que pueda serlo el domicilio de una persona. La garantía del orden interno será competencia y responsabilidad de sus autoridades.

Cuando se necesite el resguardo de la fuerza pública, la máxima autoridad de la entidad solicitará la asistencia pertinente.

La autonomía no exime a las instituciones del sistema de ser fiscalizadas, de la responsabilidad social, rendición de cuentas y participación en la planificación nacional.

La Función Ejecutiva no podrá privar de sus rentas o asignaciones presupuestarias, o retardar las transferencias a ninguna institución del sistema, ni clausurarlas o reorganizarlas de forma total o parcial.

Art. 356.- La educación superior pública será gratuita hasta el tercer nivel.

El ingreso a las instituciones públicas de educación superior se regulará a través de un sistema de nivelación y admisión, definido en la ley. La gratuidad se vinculará a la responsabilidad académica de las estudiantes y los estudiantes.

Con independencia de su carácter público o particular, se garantiza la igualdad de oportunidades en el acceso, en la permanencia, y en la movilidad y en el egreso, con excepción del cobro de aranceles en la educación particular.

El cobro de aranceles en la educación superior particular contará con mecanismos tales como becas, créditos, cuotas de ingreso u otros que permitan la integración y equidad social en sus múltiples dimensiones.

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.

VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

Variable Independiente: Proceso actual secretaria

Se encarga de recibir y redactar la correspondencia de un superior jerárquico, llevar adelante la agenda de éste y custodiar y ordenar los documentos de una oficina. La secretaria, por lo tanto, realiza ciertas actividades elementales e imprescindibles en una empresa u organización. Se trata de la empleada que se encarga de la gestión cotidiana, siempre rindiendo cuentas a su superior.

Variable Dependiente: Satisfacción del estudiante

Satisfacción del estudiante se refiere a la entrega de un producto o servicio que cumple o supera las expectativas o necesidades del estudiante; y a los indicadores que determinan los niveles de satisfacción sobre el producto entregado o el servicio brindado.

DEFINICIONES CONCEPTUALES

Académico: El término académico proviene del griego *akademia* (el lugar ubicado en las afueras de Atenas donde Platón se reunía a estudiar) y es aquel que es utilizado para denominar no sólo a individuos sino también a entidades, objetos o proyectos que se relacionan con niveles superiores de educación. La variedad de los significados del concepto de académico permite que este sea utilizado no sólo para aquellos que realizan investigaciones o trabajan como tales, sino también para individuos que cursan estudios correspondientes al nivel superior.

Anuncios: Lo habitual es que se trata de un mensaje con intención comercial, con el objetivo de seducir a potenciales clientes, usuarios o compradores.

Consultas: Consulta y eso supone que nos percatemos de que se encuentra en el latín. De manera más exacta podemos establecer que

procede de la palabra *consulere*, que puede traducirse como “pedir consejo”. La acción y efecto de consultar se conoce como consulta. El verbo permite referirse a examinar un asunto con una o más personas, buscar datos sobre alguna materia o pedir consejo.

Correo electrónico: El correo electrónico (también conocido como e-mail, un término inglés derivado de *electronic mail*) es un servicio que permite el intercambio de mensajes a través de sistemas de comunicación electrónicos.

Docentes: Un docente es aquel individuo que se dedica a enseñar o que realiza acciones referentes a la enseñanza. La palabra deriva del término latino *docens*, que a su vez procede de *docēre* (traducido al español como “enseñar”). En el lenguaje cotidiano, el concepto suele utilizarse como sinónimo de profesor o maestro, aunque su significado no es exactamente igual.

Documentos: es un testimonio material de un hecho o acto realizado en el ejercicio de sus funciones por instituciones o personas físicas, jurídicas, públicas o privadas, registrado en una unidad de información en cualquier tipo de soporte (papel, cintas, discos magnéticos, fotografías, etc.)

Estudiantes: es la palabra que permite referirse a quienes se dedican a la aprehensión, puesta en práctica y lectura de conocimientos sobre alguna ciencia, disciplina o arte. Es usual que un estudiante se encuentre matriculado en un programa formal de estudios, aunque también puede dedicarse a la búsqueda de conocimientos de manera autónoma o informal.

Folletos: son publicaciones de escasa extensión que tienen la finalidad de denigrar, difamar, condenar o agredir a alguien. Su uso más habitual se encuentra en el ámbito de la política.

Gestión: Del latín *gestiō*, el concepto de gestión hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto,

hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. Administrar, por otra parte, abarca las ideas de gobernar, disponer, dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación.

Infraestructura: Conjunto de medios técnicos, servicios e instalaciones necesarios para el desarrollo de una actividad o para que un lugar pueda ser utilizado.

Matricula: Registro o lista oficial de personas o empresas, hecho con un fin determinado.

Plazos: El plazo, jurídicamente es el tiempo legal o contractualmente establecido que ha de transcurrir para que se produzca un efecto jurídico, usualmente el nacimiento o la extinción de un derecho subjetivo o el tiempo durante el que un contrato tendrá vigencia.

Proceso: El proceso educativo abarca diversas acciones que tienden a la transmisión de conocimientos y valores. Hay personas que se dedican a enseñar y otras que reciben dichas enseñanzas, aprendiendo de las mismas.

Rendimiento académico: El rendimiento académico hace referencia a la evaluación del conocimiento adquirido en el ámbito escolar, terciario o universitario. Un estudiante con buen rendimiento académico es aquél que obtiene calificaciones positivas en los exámenes que debe rendir a lo largo de una cursada.

Satisfacción: Satisfacción, del latín *satisfactio*, es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. Este verbo refiere a pagar lo que se debe, saciar un apetito, sosegar las pasiones del ánimo, cumplir con ciertas exigencias, premiar un mérito o deshacer un agravio.

Secretaria: Del latín *secretarius*, una secretaria o un secretario es una persona que se encarga de recibir y redactar la correspondencia de un

superior jerárquico, llevar adelante la agenda de éste y custodiar y ordenar los documentos de una oficina. El cargo que ocupa una secretaria suele conocerse como auxiliar administrativo.

Servicios: Con origen en el término latino *servitium*, la palabra servicio define a la actividad y consecuencia de servir (un verbo que se emplea para dar nombre a la condición de alguien que está a disposición de otro para hacer lo que éste exige u ordena).

Título: Reconocimiento o el aval dado a una persona por sus conocimientos, su ascendencia u otra particularidad. El título académico es otorgado por una entidad educativa tras completar con éxito una carrera o curso:

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Presentación de la empresa

El Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología es una Institución de Educación Superior, con Registro Institucional Nro. 09-030 otorgado por el CONESUP, de derecho público, con personería jurídica propia, y capacidad de autogestión administrativa y financiera.

Inicia con la cesión de derechos que realiza el Sr. Antonio Gregorio Gutiérrez Peñafiel del Instituto Técnico Superior Particular Mastercomp con sede en la ciudad de Milagro, creado por resolución 2763 del Ministerio de Educación y Cultura del 24 de Junio de 1996 al Lsi. Manuel Roberto Tolozano Benites, posteriormente la Dirección Provincial de Educación y Cultura en acuerdo No. 0068 del 12 de octubre de 1999 autoriza el cambio de nombre a Instituto Técnico Superior Particular Megacompu.

Luego la Subsecretaria Regional de Educación con acuerdo No. 0474 del 28 de junio del 2000 reconoce el acuerdo No. 0068 expedido por la Dirección Provincial de Educación y Cultura del 12 de octubre de 1999; la cesión de derechos a favor del señor Lsi. Manuel Roberto Tolozano Benites; y, autoriza el cambio de domicilio del cantón Milagro a la ciudad de Guayaquil; reconociendo al señor Lic. Gonzalo Enrique Jarrín Mora como rector.

El 11 de Diciembre del año 2001 la Junta General de Directivos y Profesores acepta la renuncia presentada por el Lic. Gonzalo Enrique

Jarrín Mora a su cargo de Rector y nombra en su lugar al Lsi. Manuel Roberto Tolozano Benites, documento que se hizo llegar al CONESUP.

El 25 de septiembre, el CONESUP con resolución RCP.S21.No.368.08 autoriza el cambio de nombre de Instituto Superior Tecnológico Megacompu a Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

Su domicilio civil es en la ciudad de Guayaquil y su ámbito en el área de docencia es la provincia del Guayas y en los de Ciencia y Tecnología y Vinculación con la Comunidad su ámbito es nacional.

MISIÓN

Formar profesionales técnicos y tecnólogos que aportan con excelencia académica al crecimiento global sostenible, capaces de satisfacer competencias laborales que demandan los sectores productivos y sociales.

VISIÓN

Ser una Institución de Educación Superior acreditada con bases filosóficas, propositivas, científicas e innovadoras; formando profesionales emprendedores con sólidos conocimientos tecnológicos que aporten al desarrollo global, sustentable y protección al medio ambiente.



La secretaria general del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología está dedicada a satisfacer las necesidades del alumno a continuación se detalla algunos de los servicios que presta a los estudiantes como son: matriculas, inscripciones, docentes, reportes para los certificados, alumnos retirados que se los realiza mediante la herramienta tecnológica del sistema de gestión académico.

Figura 1 Sistema de Gestión Académico



Fuente: ITB

Figura 2 Inscripciones

Nombre	Grupo - Nivel	Cedula/Pasap	Usuario	#Mat/Archivo	Teléfonos	Emails	Fecha	Carrera	
ABAD RAMIREZ JUAN FELIPE (0911235851)	SSS22	0911235851	jfabad	0016409 ITB-S1-0197-50	0994716043 2783687	jfabad@itb.edu.ec	01-02-2014	SISTEMAS	Acciones ▾
ABAD YAGUAL MITZI BRIGGITTE (0953938271)	EPV58	0953938271	mbabad	0019759 ITB-S1-0235-53	0981088421	mbabad@itb.edu.ec	02-07-20		
ABAD MARCILLO BEXY ELOISA (0956095897)	CSS29	0956095897	beabad	0017853 ITB-S1-0211-38	0997023692 2577248	beabad@itb.edu.ec	14-04-20		
ABAD LUCERO DAVID ENRIQUE (0915218853)	SPE21	0915218853	deabad	0017074 ITB-S1-0046-69	0998164894 2513474	deabad@itb.edu.ec	17-03-20		
ABAD NIETO SUSY ELIZABETH (0923659163)	EPV61	0923659163	seabad	0021310 ITB-S1-0252-51	0986276521 2602307	seabad@itb.edu.ec	02-10-20		
ABAD LOZANO ALIDA ALIZABETH (0924409048)	CSS33	0924409048	aaabad2	0020351 ITB-S1-0071-69	0992432925 2186469	aaabad2@itb.edu.ec	06-08-20		
ABRIL GUERRERO NASHALY FRANCESCA (0940443906) DMI VMI	ASS31	0940443906	nfabril	0021197 ITB-S1-0250-51	0967280972 672651	nfabril@itb.edu.ec	28-09-20		
ABRIL VELASCO IVONNE ANDREA (1207876788)	SPD22	1207876788	iaabril	0016375 ITB-S1-0197-08	0959622425 0959622425	iaabril@itb.edu.ec	29-01-2014	SISTEMAS	Acciones ▾

Fuente: ITB

Figura 3 Matricula

Matriculas de Niveles Académicos

Periodo: PROPEDEUTICO MARZO 2015 - AGOSTO 2015

ESTADÍSTICA GENERAL DE ESTUDIANTES					
Matriculados	Becados	Egresados	Graduados	Inactivos	Retirados
172	0	0	0	1	1

← Atras

CAMPUS BOYACA	
Carreras	Niveles
INGENIERÍA COMERCIAL CON GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y NEGOCIOS	Todos ▲
0 Matriculados	
TECNICO SUPERIOR EN ENFERMERIA	Todos ▲
0 Matriculados	
TECNICO SUPERIOR EN GERONTOLOGIA	Todos ▲
0 Matriculados	
TECNICO SUPERIOR EN PODOLOGIA	Todos ▲

Fuente: ITB

Figura 4

Docentes

Listado de Docentes Activos

← Atrás

Carreras que no tienen definido coordinador para este periodo

ANÁLISIS TRIBUTARIO CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO CURSOS DE ENFERMERÍA CURSOS UACED FUNCION JUDICIAL
 INGENIERÍA COMERCIAL CON GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y NEGOCIOS INGENIERÍA EN CONTABILIDAD PÚBLICA Y AUDITORÍA - CPA INGENIERÍA EN SISTEMAS
 TÉCNICO SUPERIOR EN ENFERMERÍA TÉCNICO SUPERIOR EN GERONTOLOGÍA TÉCNICO SUPERIOR EN PODOLOGÍA TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TECNOLOGÍA EN ANÁLISIS DE SISTEMAS
 TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Nombre	Usuario	Cedula/Pasap	Email/Telef	Categoria	Dedicacion	Fecha Ingreso	Activo	
ABAD CABRERA EULALIA DE LA NUBE (0300706777) <input type="button" value="Sin materias"/> <input type="button" value="DMI"/> <input type="button" value="VMI"/>	enabad	0300706777	enabad@itb.edu.ec enabad@itb.edu.ec 0959888893	INVITADO	TIEMPO PARCIAL	25-08-2010	<input checked="" type="checkbox"/>	Acciones ▾
AGUIAR PEREZ BRUMELL OMAR (0904759172) <input type="button" value="Sin materias"/> <input type="button" value="DMI"/>	boaguiar	0904759172	baguiar_1954@hotmail.com baguiar@itb.edu.ec 091077633 3920854	OCASIONAL	TIEMPO COMPLETO	01-04-2009	<input checked="" type="checkbox"/>	Acciones ▾
ALCIVAR MURILLO GAILÉ SANDRA (0913540340) <input type="button" value="Sin materias"/> <input type="button" value="DMI"/> <input type="button" value="VMI"/>	gsalcivar	0913540340	gallealcivar1@hotmail.com gsalcivar@itb.edu.ec 0980103507 2286969	TITULAR AUXILIAR	TIEMPO COMPLETO	05-02-2014	<input checked="" type="checkbox"/>	Acciones ▾

Fuente: ITB

Figura 5

Consulta de alumno

Materias Asignadas al Alumno: MORA INTRIAGO MAYBE MARGARITA (0921979266) mmora@bolivariano.edu.ec

4TO NIVEL - ASO20 TECNOLOGIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS DOMINGO - 08:00 a 18:30 los Domingo en CAMPUS BOYACA

Asignatura	Profesor(es)	N1	N2	N3	N4	Exam.	Recup.	NFinal	Asiste.	Actuac.	Estado
ADE-404-COMPUTACION BASICA IV [ADM-04-CB4-0418]	ORELLANA CARRASCO ANGEL - arellana@bolivariano.edu.ec <input type="button" value="0 Lecciones"/>	0	0	0	0	0	0	0	0%	0 (0)	EN CURSO
ADE-405-CONTABILIDAD DE COSTOS II [ADM-04-CC2-0418]	VARELA PATIÑO CARLOS MANUEL (0915026314) - cvarela@itb.edu.ec <input type="button" value="0 Lecciones"/>	0	0	0	0	0	0	0	0%	0 (0)	EN CURSO
ADE-406-CULTURA DE LA NEGOCIACION [ADM-04-CNG-0418]	LUCIN PRECIADO FIDEL (0918232752) - flucin@itb.edu.ec <input type="button" value="3 Lecciones"/>	15 - [5]	15 - [6]	15 - [6]	0	0	0	45	100%	0 (0)	EN CURSO
ADE-407-DISEÑO EMPRESARIAL [ADM-04-DEM-0418]	VILLAMAR ALVARADO IVAN JAVIER (0921324174) - ivillamar@itb.edu.ec <input type="button" value="0 Lecciones"/>	0	0	0	0	0	0	0	0%	0 (0)	EN CURSO
AD410-E-BUSINESS [ADM-04-EBS-0418]	LERTORA DELGADO CARLOS EDMUNDO (0910041128) - clertora@itb.edu.ec <input type="button" value="0 Lecciones"/>	0	0	0	0	0	0	0	0%	0 (0)	EN CURSO
ADE-403-ESTADISTICA ADMINISTRATIVA II [ADM-04-EA2-0418]	GALVEZ SALAZAR FRANCISCO GUILLERMO - fgalvez@itb.edu.ec <input type="button" value="3 Lecciones"/>	0	0	0	0	0	0	0	100%	0 (0)	EN CURSO

Fuente: ITB

Figura 6

Alumnos retirados

Alumnos Retirados de Matrículas ← Atrás

Nombre	Nivel	Reintegro	
ABAD QUÍÑONEZ MARIUXI MABEL (0930497813)	EPN40 - 2DO NIVEL - TECNICO SUPERIOR EN ENFERMERIA		Acciones
ABAD SANCHEZ MAYRA LETICIA (0923701809)	HISTORICO		<input checked="" type="checkbox"/> Ver Detalle <input checked="" type="checkbox"/> Reintegrar Acciones
ABAD SANCHEZ MAYRA LETICIA (0923701809)	HISTORICO		Acciones
ABRIL VILLAFUERTE JORGE SEBASTIAN (0930729207)	EPD39 - 1ER NIVEL - TECNICO SUPERIOR EN ENFERMERIA		Acciones
ACARO MUÑOZ ALVARO JOSE (0950171587)	SPN18 - 2DO NIVEL - TECNOLOGIA EN ANALISIS DE SISTEMAS		Acciones
ACOSTA BRITO MARTHA FABIOLA (0918690009)	HISTORICO		Acciones
ACOSTA BRAVO JESSICA CAROLINA (0918676776)	HISTORICO		Acciones
ACOSTA BECERRA LIANET	EPE39 - 1ER NIVEL - TECNICO SUPERIOR EN ENFERMERIA		Acciones
ACOSTA MENDEZ JORGE TEODORO (0923420467)	SPN22 - 1ER NIVEL - TECNOLOGIA EN ANALISIS DE SISTEMAS		Acciones

Fuente: ITB

Figura 7

Recepción de documentos

DATOS SECRETARIA

Título

Acta de Grado

Copia de Cedula

Copia Papeleta Votacion

Partida Nacimiento

Documento Convalidacion

Fotos

Archivador

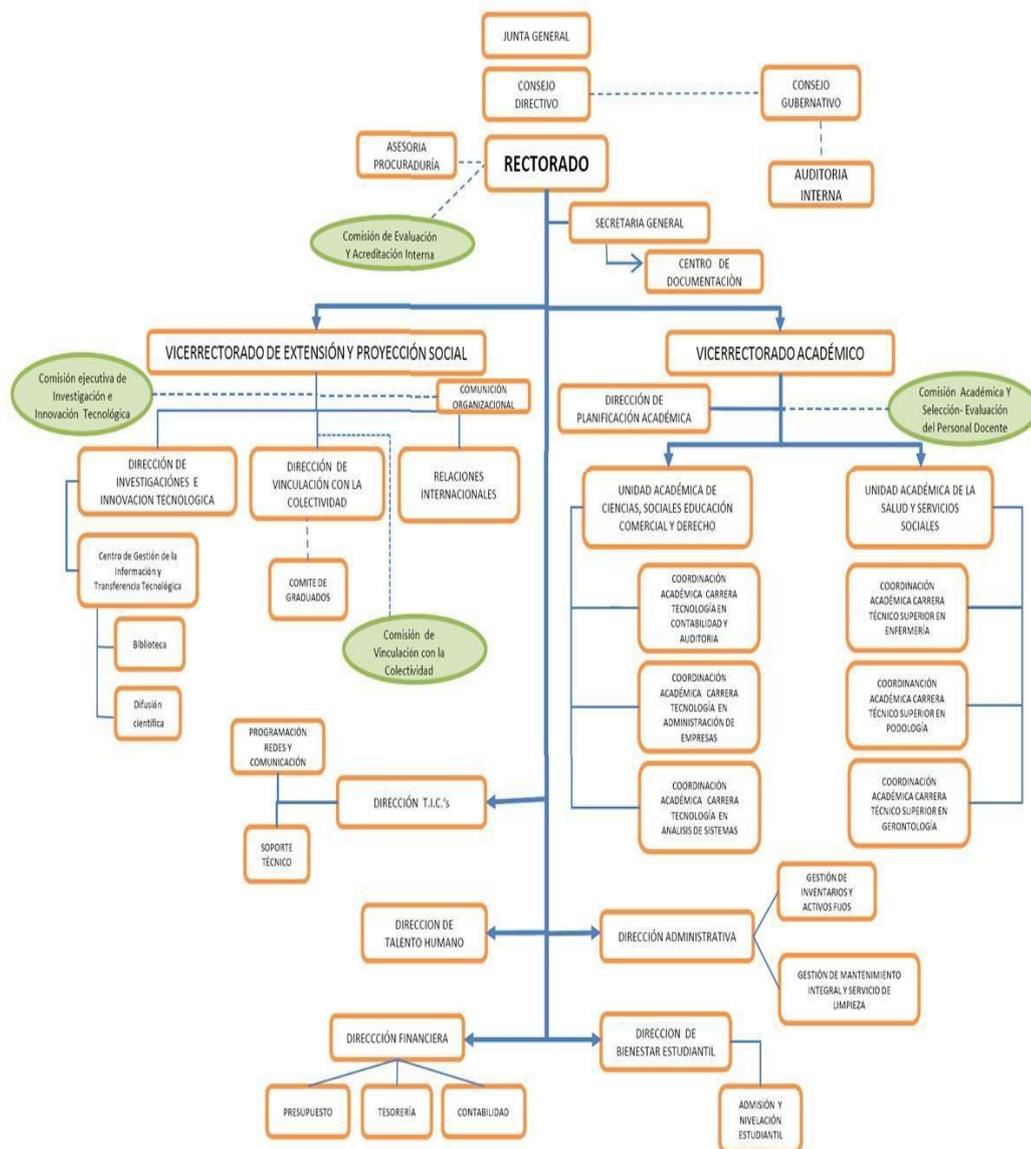
Tiene Discapacidad?

Fuente: ITB

Figura 8

Organigrama


**Instituto Superior
Tecnológico
Boliviano
de Tecnología**
ESTRUCTURA ORGANICA FUNCIONAL



Principios y Valores

Principios

- ✓ Autonomía
- ✓ Calidad
- ✓ Excelencia
- ✓ Productividad
- ✓ Criticidad
- ✓ Creatividad

Valores

- ✓ Responsabilidad
- ✓ Liderazgo
- ✓ Emprendimiento
- ✓ Honestidad
- ✓ Compromiso social

Convenios



Gobierno Autónomo Descentralizado de la Municipalidad del Cantón Balzar

Convenio de Cooperación Académica Interinstitucional entre El Gobierno Autónomo Descentralizado de la Municipalidad del Cantón Balzar y el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología (ITB)...



Hospital General II - De Libertad

Convenio de Prácticas Estudiantiles, entre el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología (ITB) y el Hospital General II- De Libertad....



Fundación Asistencia Armada Nacional

Convenio de Cooperación para la ejecución del programa de prácticas pre-profesionales entre la fundación Asistencial Armada Nacional y el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología (ITB) para la formación del personal Técnico Superior de la Unidad Académica de Salud y Servicios Sociales....



Fundación Ecuatoriana para el Desarrollo Humano, FEDHU

Convenio de cooperación para la ejecución del programa de pasantías en servicios de atención diaria para adultos mayores entre la Fundación Ecuatoriana para el Desarrollo Humano, FEDHU y el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología (ITB) para la formación...



Unidad Educativa Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña

Convenio de Cooperación Académica Interinstitucional entre la Unidad Educativa Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña y el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología (ITB)...



Hospital Neumológico Alfredo J. Valenzuela

Convenio de cooperación tecnológico para la ejecución del programa de prácticas hospitalarias entre el Hospital Neumológico Alfredo J. Valenzuela y el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para la formación del personal técnico superior en enfermería....



Caribbean International University

Convenio marco de colaboración académica, investigación y desarrollo tecnológico entre la CIU y el ITB....



Universidad de Ciencias Médicas Dr. Serafín Ruiz de Zarate Ruiz de Cuba

Convenio marco entre la Universidad de Ciencias Médicas "Dr. Serafín Ruiz de Zarate Ruiz" de Villa

Clara, Cuba y el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología....



Universidad de Ciencias Pedagógicas Frank País García de Cuba

Acuerdo marco de cooperación y asistencia para actividades profesionales y académicas entre la Universidad de Ciencias Pedagógicas Frank País García de Cuba y el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología....



FUVIDA Convenio de Cooperación para la ejecución del programa de pasantías entre la Fundación Aprendiendo a Vivir con Diabetes (FUVIDA) y el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología (ITB) para la formación del personal Técnico Superior en Enfermería. ...



Lavanderías Ecuatorianas C.A (Martinizing)

Convenio de cooperación para la ejecución del programa de pasantías entre Lavanderías

Ecuatorianas C.A (Martinizing) y el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología (ITB) para la formación del personal técnico superior en enfermería....



Universidad Simón Bolívar de Colombia

Convenio Interinstitucional entre la Universidad Simón Bolívar y el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología....



Junta de Beneficencia de Guayaquil

Acuerdo de cooperación para la ejecución del programa de pasantías entre el Hospicio Corazón de Jesús de la Junta de Beneficencia de Guayaquil y el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología (ITB) para la formación del personal técnico superior en gerontología....



Colegio de Ingenieros Comerciales del Guayas (CICOG)

Convenio marco de Cooperación Académica Interinstitucional entre el Colegio de Ingenieros Comerciales del Guayas (CICOG) y el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología (ITB)....



Armada del Ecuador

Acuerdo de cooperación para la ejecución del Programa de Pasantías Hospitalarias entre el Hospital Naval de Guayaquil (HOSNAG) y el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, para la formación del personal Técnico Superior en Enfermería...



Centro Geriátrico Hogar Esperanza No. 2 Guayas

Acuerdo de cooperación para la ejecución del programa de prácticas pre-profesionales entre el Centro Geriátrico Hogar Esperanza No. 2 Guayas y el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología (ITB) para la formación del personal técnico superior de la unidad académica...



Ministerio de Industrias y Productividad

Capacitación técnica y asistencia en empaques y conservación de alimentos firmado entre ministerio de industrias y productividad y el instituto superior tecnológico bolivariano de tecnología. El Objetivo General del convenio fue convocar a empresas, organizaciones, gremios, instituciones públicas, privadas, p...

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de esta investigación es no experimental puesto que no interviene en los acontecimientos que llevan a que los estudiantes otorguen distintos grados de satisfacción a los parámetros evaluados. El estudio es transversal puesto que la aplicación del cuestionario considera sólo un corte en el tiempo, sin llevar un registro a lo largo del tiempo.

TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Cuadro 1 Tipos de Investigación

Exploratoria	Descriptiva	Correlacional
Es una exploración inicial en un momento específico, recolecciona datos sin ideas prefijadas.	Indaga el suceso y los bienes en que se manifiestan las variables, recolecciona datos sobre conceptos, variables, comunidades, contextos, un fenómeno para describirlas.	Describen relaciones entre dos o más significados o variables en un tiempo determinado. Otros en términos de relación causas - efectos en un momento específico.

Elaborado por: Linda Vera

El carácter de esta investigación es de tipo descriptiva y correlacional, debido a que el alcance del estudio será de caracterizar variables relacionándolas entre sí para la obtención de resultados y un mejor análisis.

Este trabajo investigativo se ha medido en determinar la relación entre las variables en un momento específico del trabajo, por lo cual el diseño es no experimental transversal en el que recolectamos datos en un tiempo único.

LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA

Según el diccionario de la RAE (2001):

“Define la población, en su acepción sociológica, como “conjunto de los individuos o cosas sometidas a una evaluación estadística mediante el muestreo”. En cualquier investigación, el primer problema que aparece, relacionado con este punto, es la frecuente imposibilidad de recoger datos de todos los sujetos o elementos que interesen a la misma.” (pág. 54)

Población finita

Gestipolis, (2001) **“Es aquella que indica que es posible alcanzarse o sobrepasarse al contar. Es aquella que posee o incluye un número limitado de medidas y observaciones”.**

Población infinita

Gestipolis, (2001) **“Es aquella donde no está delimitado el número, pero cuando nos referimos a poblaciones inmensamente grandes, también nos referimos a la población infinita desde el punto de vista estadístico. Por ejemplo el número de enfermos de la población ecuatoriana.”**

Cuadro 2 Población

Elementos	Cantidad
Estudiantes	50
TOTAL	50

Elaborado por: Linda Vera

Muestra

Según el diccionario de la lengua española (R.A.E. 2001):

“Define la muestra, en su segunda acepción, como “parte o porción extraída de un conjunto por métodos que permiten considerarla como representativa de él” (p. 60)

Muestra Probabilística.- Son aquellas que el investigador selecciona y donde todos los individuos u objetos tienen la misma posibilidad de ser elegidos.

Muestra no probabilística.- Es aquel en el cual el investigador procede seleccionar a los individuos u objetos no por probabilidad sino por causas relacionadas con las características del investigador.

TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Encuesta

(LEIVA ZEA, Francisco, 2001:59) de la encuesta opina: **“La encuesta es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador, para ello utiliza un listado de preguntas escritas”.**

La encuesta es una técnica para conseguir información de varias personas de forma anónima, cuyo aporte es importancia para el investigador, mediante el uso de varias preguntas en un cuestionario cuidadosamente elaborado.

El cuestionario.- (Noced, 2001) “Consiste en un conjunto de instrucciones y orientaciones que se brindan a los sujetos con relación a los objetivos y la importancia de las preguntas que ellos deben responder, esta debe ser sencilla, clara precisa y conveniente.”

En esta técnica se plantea mediante preguntas inductivas, apuntalar las hipótesis que se proponen verificar.

PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

Para realizar el proceso de la evaluación de la información que se recopiló durante el proceso de investigación se aplicó la técnica del cuestionario con preguntas cerradas a los estudiantes del Instituto tecnológico Bolivariano de Tecnología.

Adicionalmente, también se aplicó la técnica de observación, la misma que nos permitió determinar si es adecuado el proceso actual de secretaria general si existen manuales de procedimientos y de procesos, que faciliten a los involucrados un mejor desempeño de las funciones y responsabilidades a cargo de cada uno de ellos.

Para procesar y analizar la información que se obtuvo, se llevó a cabo las siguientes actividades de acuerdo al orden de importancia:

- Aplicación de las encuestas mediante la elaboración de preguntas, como ya se expresó cerradas, las mismas que se encuentran contenidas en el cuestionario correspondiente.
- Se realizó una edición y procesamiento de la información recopilada.
- Se tabuló y elaboró los análisis mediante tablas analíticas y cuadros estadísticos bajo la herramienta de Excel.
- Se realizó una interpretación y análisis de los resultados obtenidos.

CAPÍTULO IV

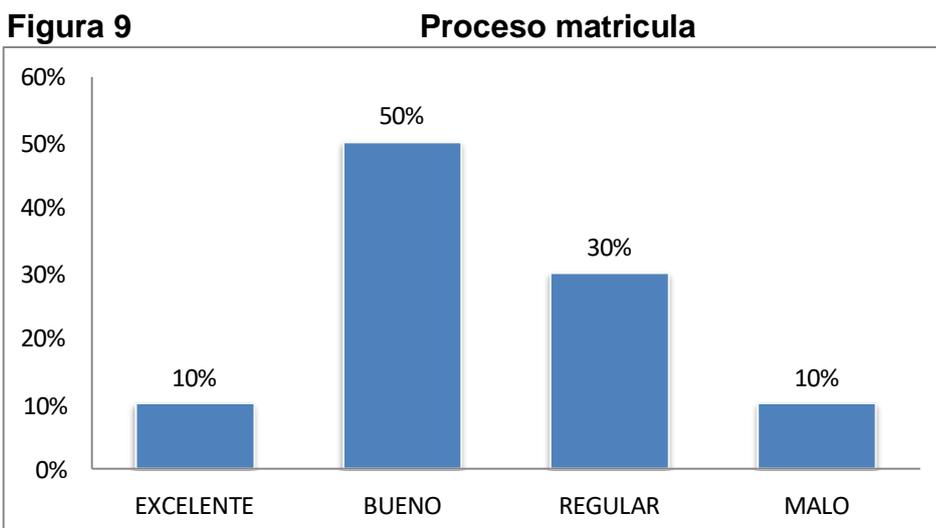
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

1. ¿Cómo le pareció la atención en el proceso de matrícula con el departamento de secretaria general?

Cuadro 3 **Proceso matricula**

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Excelente	5	10%
Bueno	25	50%
Regular	15	30%
Malo	5	10%
TOTAL	50	100%

Elaborado por: Linda Vera



Elaborado por: Linda Vera

Análisis e interpretación

El 50% de los encuestados respondieron que la atención del personal de la secretaria general es buena, un 30% de los encuestados respondieron que la atención es regular, hay un 20% entre excelente y mala, es decir que se tiene que mejorar en la atención que se le brinda a la hora de matricular para reducir el porcentaje de insatisfacción por parte de los estudiantes.

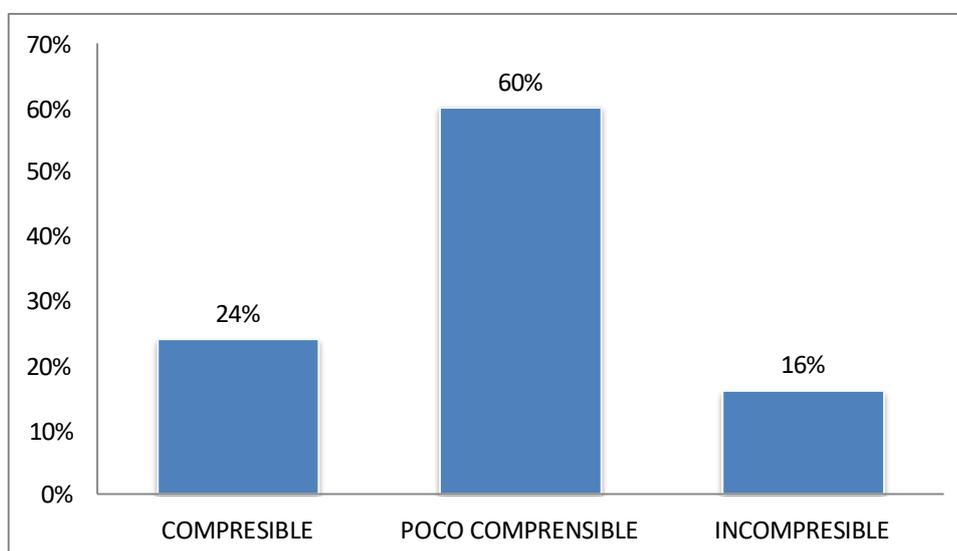
2. ¿Cómo fue la orientación por parte de la secretaria al solicitar un trámite?

Cuadro 4 **Orientación**

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Compresible	12	24%
Poco comprensible	30	60%
Incompresible	8	16%
TOTAL	50	100%

Elaborado por: Linda Vera

Figura 10 **Orientación**



Elaborado por: Linda Vera

Análisis e interpretación

El 60% de los estudiantes encuestados respondieron que la orientación que le brindan al realizar un trámite es poco comprensible, un 24% lo considera comprensible y el restante 16% es incomprensible, es decir que este aspecto es una falencia que tiene la secretaria general que se debe optimizar para mejorar el servicio que se les brinda a los estudiantes.

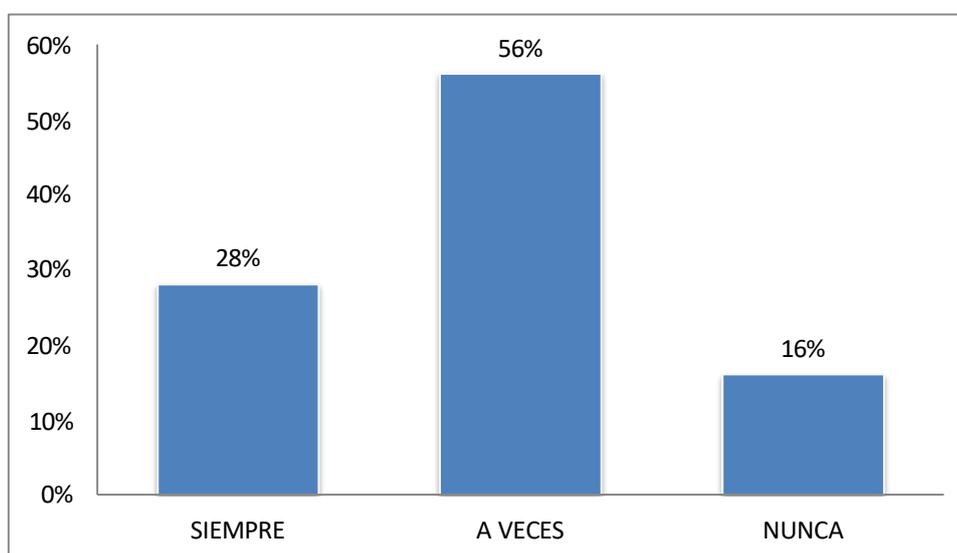
3. ¿La documentación solicitada para el proceso de matriculación fue clara y oportuna?

Cuadro 5 **Matriculación**

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	14	28%
A veces	28	56%
Nunca	8	16%
TOTAL	50	100%

Elaborado por: Linda Vera

Figura 11 **Matriculación**



Elaborado por: Linda Vera

Análisis e interpretación

El 56% de los encuestados respondieron que en algunas ocasiones la documentación que necesitan para realizar el proceso de matrícula es clara y oportuna, un 28% que la orientación brindada por el personal de la secretaria es clara y oportuna pero el restante 16% considera que la orientación no es clara ni oportuna en la documentación para el proceso de matriculación.

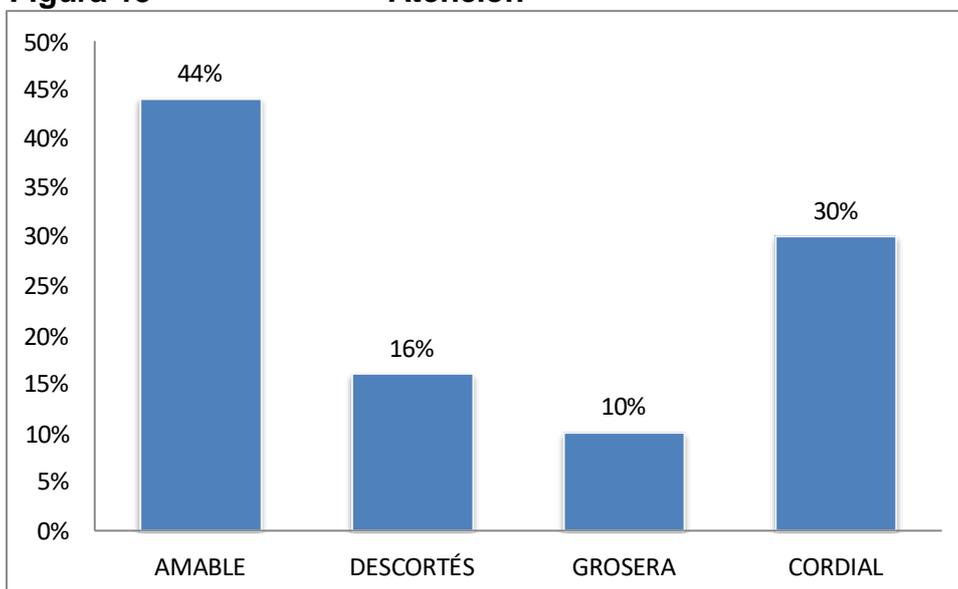
5. ¿Cómo fue la atención a sus inquietudes al trámite de arrastre de materia?

Cuadro 7 Atención

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Amable	22	44%
Descortés	8	16%
Grosera	5	10%
Cordial	15	30%
TOTAL	50	100%

Elaborado por: Linda Vera

Figura 13 Atención



Elaborado por: Linda Vera

Análisis e interpretación

El 44% de los estudiantes consideran amable la atención que le brinda el personal de la secretaria general a sus inquietudes, un 30% lo consideran la atención cordial, un 16% contestaron que la atención es descortés y el restante 10% lo consideran una actitud grosera, aunque se tiene un buen porcentaje de satisfacción por la atención brindada hay que reducir el porcentaje de insatisfacción que se tiene para optimizar los procesos de la secretaria general del Instituto Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

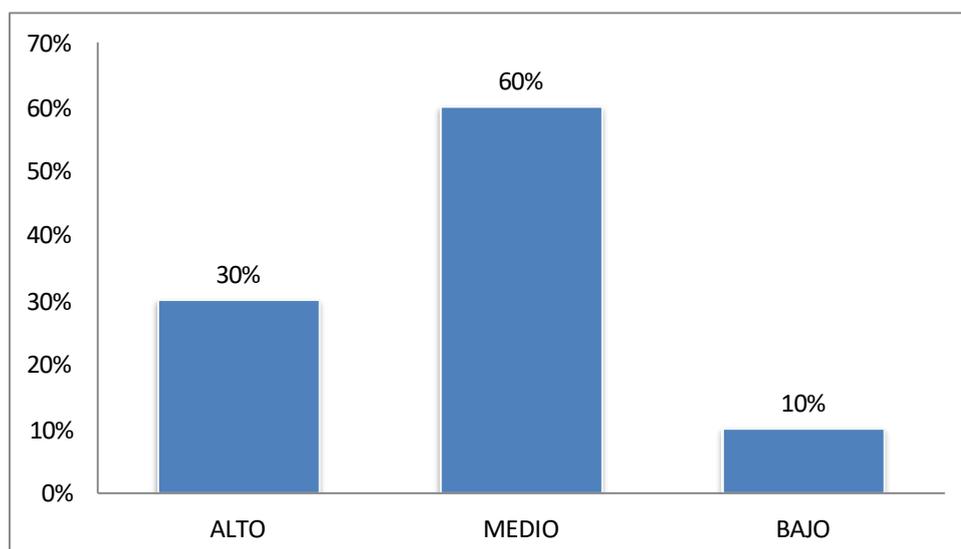
6. ¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto a la calidad del servicio que brinda la secretaria general?

Cuadro 8 Nivel satisfacción

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Alto	15	30%
Medio	30	60%
Bajo	5	10%
TOTAL	50	100%

Elaborado por: Linda Vera

Figura 14 Nivel satisfacción



Elaborado por: Linda Vera

Análisis e interpretación

El 60% de los estudiantes calificaron como medio su satisfacción de los servicios la secretaria general, un 30% de los encuestados lo calificaron con un alto su satisfacción, el restante 10% lo calificaron como bajo su satisfacción a los servicios brindados, es decir que se tiene un buen porcentaje en satisfacción de los servicios que se brindan, pero se tiene que mejora la calidad de estos servicios.

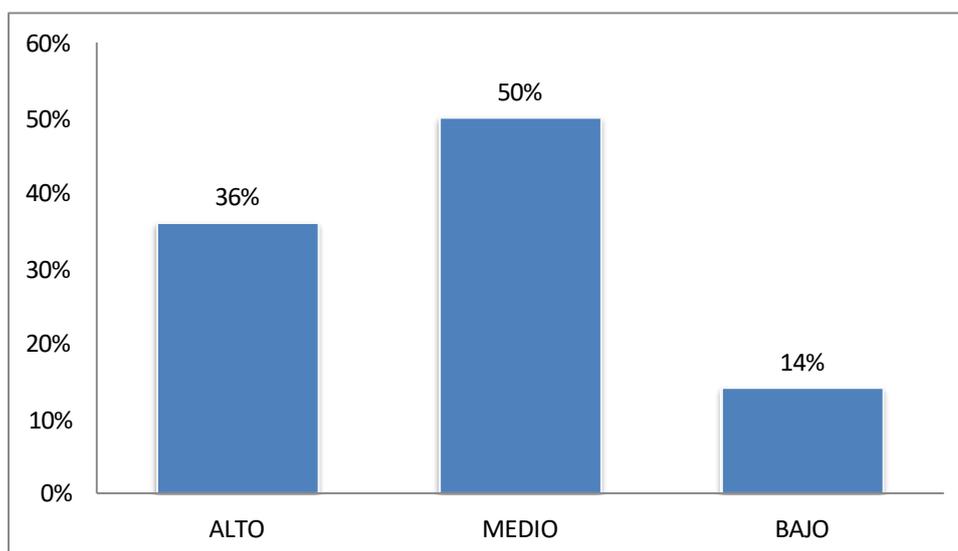
7. ¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto al desempeño del personal?

Cuadro 9 Desempeño personal

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Alto	18	36%
Medio	25	50%
Bajo	7	14%
TOTAL	50	100%

Elaborado por: Linda Vera

Figura 15 Desempeño laboral



Elaborado por: Linda Vera

Análisis e interpretación

El 50% de los encuestados calificaron de medio el desempeño del personal de la secretaria general, un 36% lo calificaron de alto el desempeño del personal, y el restante 14% lo calificaron con bajo su nivel de desempeño, es decir que la mayoría de los estudiantes consideran que el personal de la secretaria general tiene un desempeño bueno pero se tiene que mejorar.

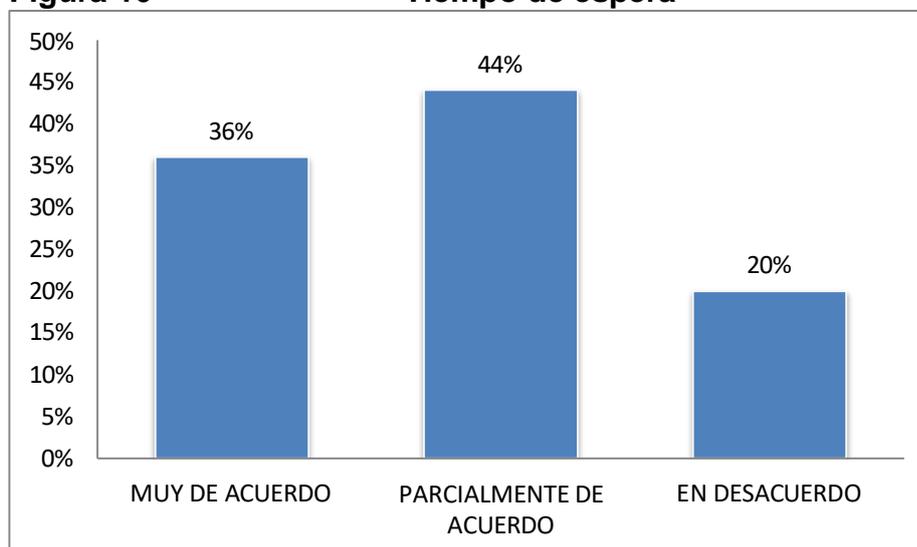
8. ¿Está de acuerdo con el tiempo de espera para retirar un certificado?

Cuadro 10 **Tiempo de espera**

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	18	36%
Parcialmente de acuerdo	22	44%
En desacuerdo	10	20%
TOTAL	50	100%

Elaborado por: Linda Vera

Figura 16 **Tiempo de espera**



Elaborado por: Linda Vera

Análisis e interpretación

El 44% de los encuestado respondieron que están parcialmente de acuerdo en el tiempo de espera para retirar un certificado que han solicitado, un 36% están de acuerdo en el tiempo de espera para el retiro del certificado, pero el 20% de los encuestados están en desacuerdo en tiempo que tienen que espera para retirar certificados, por lo que se tiene que optimizar el tiempo de entrega de los certificados.

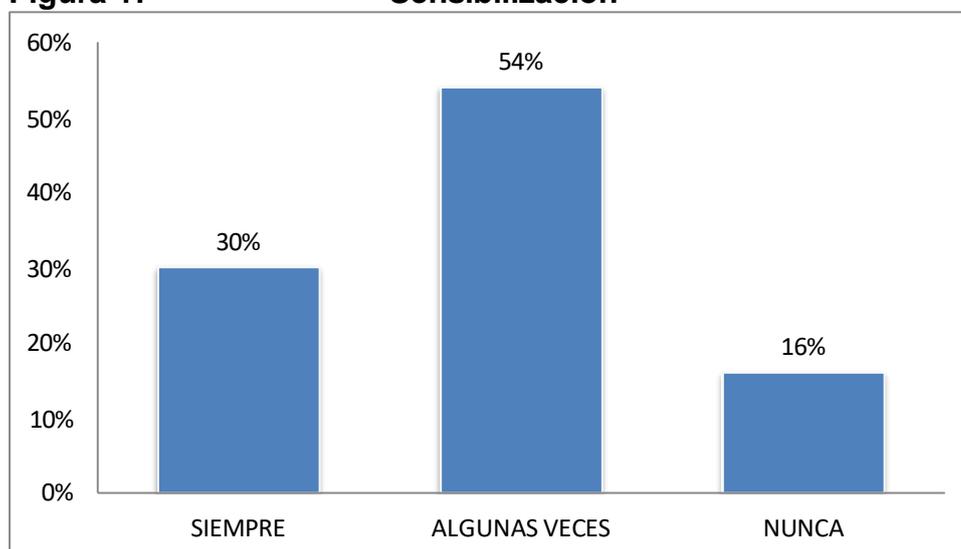
9. ¿El personal de secretaria se sensibiliza con el problema que presenta?

Cuadro 11 Sensibilización

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	15	30%
Algunas veces	27	54%
Nunca	8	16%
TOTAL	50	100%

Elaborado por: Linda Vera

Figura 17 Sensibilización



Elaborado por: Linda Vera

Análisis e interpretación

El 54% de los estudiantes respondieron que algunas veces el personal de la secretaria se sensibilizan con situaciones o problemas que se le presenten, un 30% contestaron que el personal se sensibilizan con su situación y los ayuda, pero un restante 16% respondieron que no reciben ayuda por parte del personal para solucionar los problemas que presenta, no tienen esa iniciativa para solucionar las situaciones que se presenten.

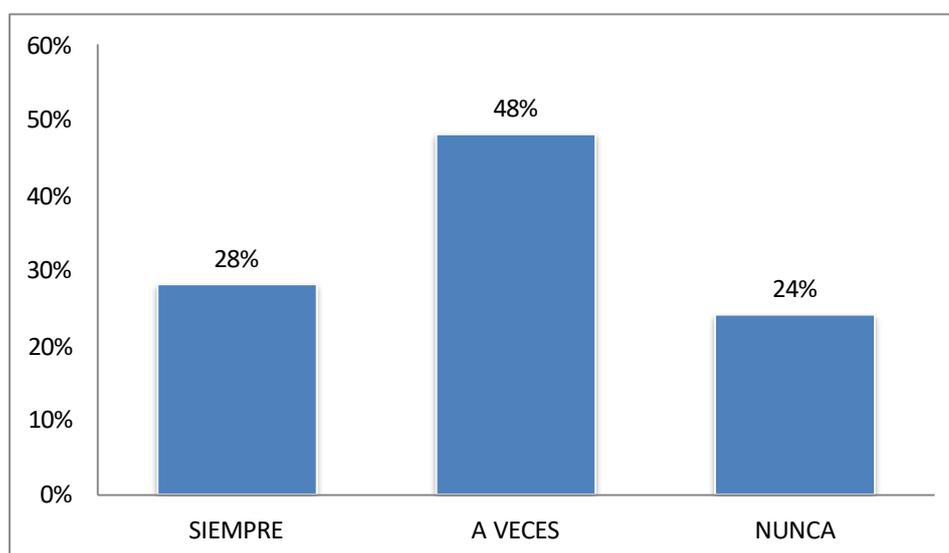
11. ¿Está de acuerdo con el horario de atención que tiene la secretaria general?

Cuadro 13 Horario de atención

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	14	28%
Parcialmente de acuerdo	24	48%
En desacuerdo	12	24%
TOTAL	50	100%

Elaborado por: Linda Vera

Figura 19 Horario de atención



Elaborado por: Linda Vera

Análisis e interpretación

El 48% de los encuestados respondieron que están parcialmente de acuerdo con el horario de atención que tiene la secretaria, un 28% si está totalmente de acuerdo con el horario, pero un 24% está en desacuerdo con el horario de atención de la secretaria porque esta no atiende los sábados y domingo y hay estudiantes que estudian solo los fines de semana por lo que si tienen alguna inquietud no lo pueden solucionar.

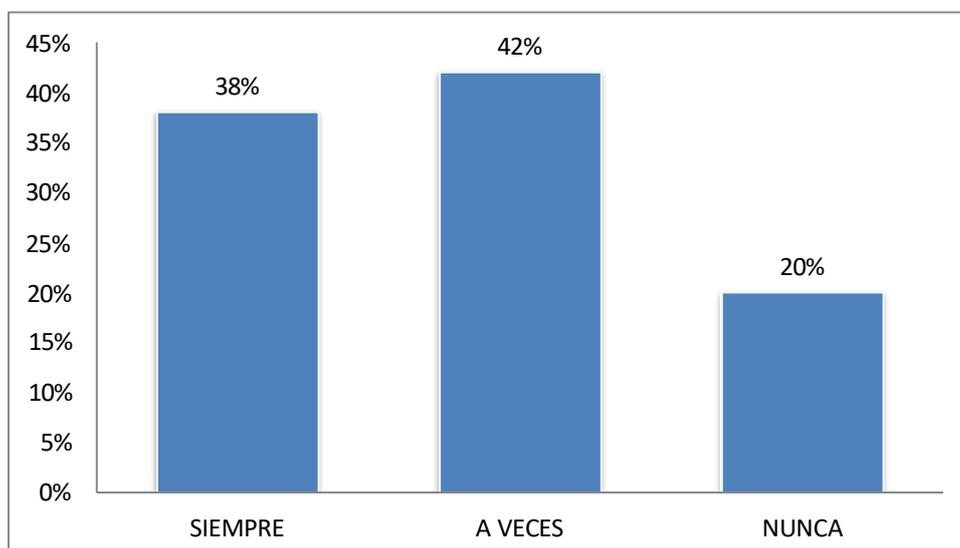
12. ¿Es orientado al momento de solicitar una especie?

Cuadro 14 Especie

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	19	38%
A veces	21	42%
Nunca	10	20%
TOTAL	50	100%

Elaborado por: Linda Vera

Figura 20 Especie



Elaborado por: Linda Vera

Análisis e interpretación

El 42% de los estudiantes encuestados respondieron que a veces son orientados al solicitar una especie por algún trámite, un 38% contestaron que si son orientados en la adquisición de una especie, pero un 20% de los encuestados respondieron que nunca son orientados al momento de adquirir una especie para el trámite correspondiente, lo que en algunos casos hay insatisfacción en los estudiantes.

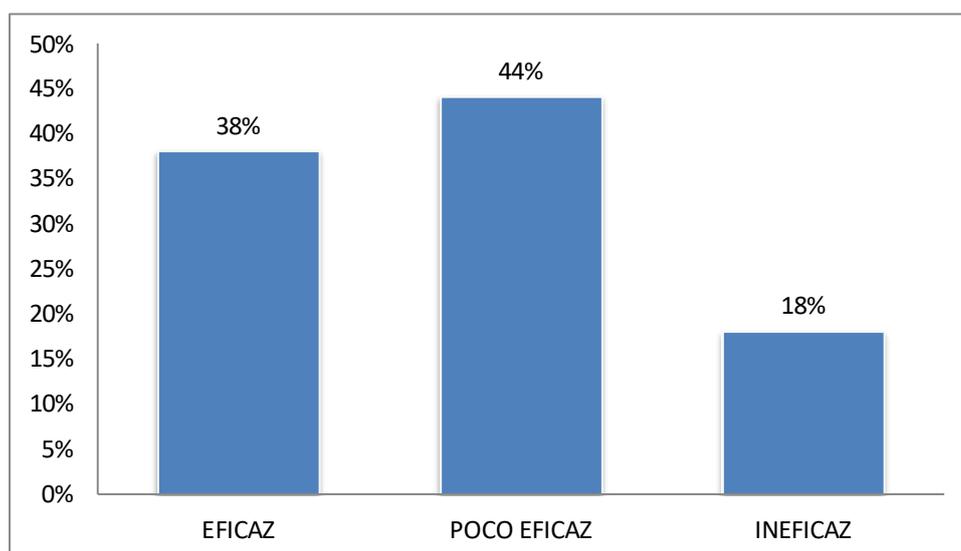
13. ¿Cómo considera usted el trámite al momento de solicitar información del estado de sus notas?

Cuadro 15 Estado de notas

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Eficaz	19	38%
Poco eficaz	22	44%
Ineficaz	9	18%
TOTAL	50	100%

Elaborado por: Linda Vera

Figura 21 Estado de notas



Elaborado por: Linda Vera

Análisis e interpretación

El 44% de los encuestados respondieron que es poco eficaz el trámite de conocer el estado de sus notas, existe demora y no se solucionan a tiempo, un 38% considera que el trámite de solicitar información de sus notas es eficaz pero un 18% considera ineficaz el proceso de solicitar el estado de sus notas, por lo que trae como consecuencia una insatisfacción por parte de los estudiantes.

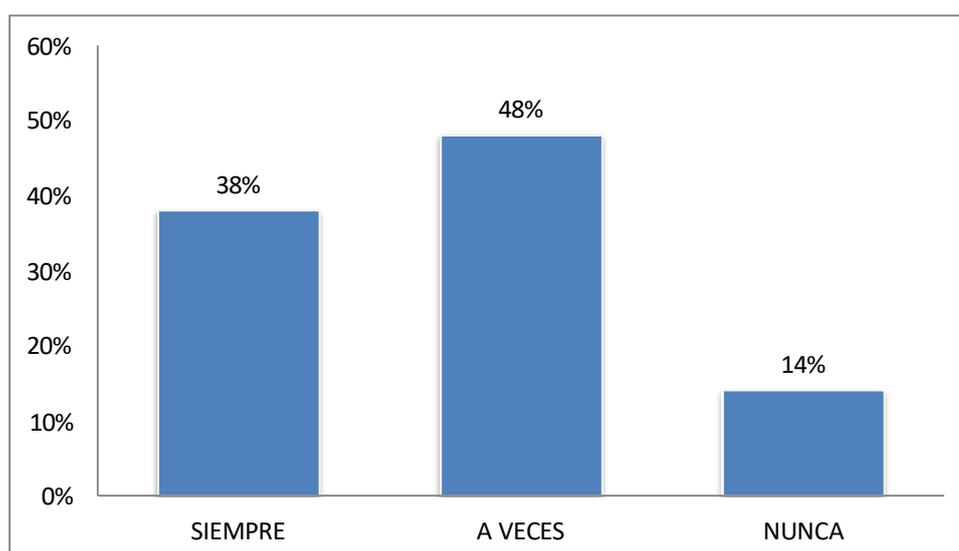
14. ¿Al momento de solicitar un cambio de fecha de pago ha obtenido la ayuda necesaria?

Cuadro 16 Fecha de pago

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	19	38%
A veces	24	48%
Nunca	7	14%
TOTAL	50	100%

Elaborado por: Linda Vera

Figura 22 Fecha de pago



Elaborado por: Linda Vera

Análisis e interpretación

El 49% de los encuestados respondieron que a veces obtiene ayuda por parte de la secretaria general en solicitar cambio en sus fechas de pago, un 39% respondieron que siempre lo han ayudado cuando solicitan cambio de fecha, pero un 14% contestaron que no le ayudan al momento de solicitar cambio de fecha, estos estudiantes solicitan esto porque en algunos casos pasan por situaciones complicadas que le han impedido cumplir con la fecha de pago, por lo que al no recibir ayuda se siente insatisfecho.

PLAN DE MEJORAS

Oportunidad de mejora: Optimizar los procesos actuales de la secretaria general					
Meta: Satisfacer las necesidades de los estudiantes					
Responsable: Instituto Tecnológico Bolivariano de Tecnología					
¿QUÉ?	¿QUIÉN?	¿CÓMO?	¿POR QUÉ?	¿Dónde?	¿CUÁNDO?
Mejorar los procesos actuales de la secretaria general	Personal que labora en la secretaria general del Instituto Tecnológico Bolivariano de Tecnología	Cumplimiento del manual de procedimientos.	Necesidad de optimizar los procesos	ITB	Continuamente
		Evaluar los servicios que brinda la secretaria general a los estudiantes.	Necesidad de brindar una buena calidad educativa a los estudiantes.	ITB	Continuamente



Manual de Procedimientos y Documentos estándar



Instituto Superior
**Tecnológico
Bolivariano**
de Tecnología

Código Senescyt 2397

DOCUMENTOS DE MATRÍCULA

Los documentos habilitantes de matrícula son los siguientes:

- Copia a color de Cédula de Identidad (legible y actualizado)
- Copia a color de Papeleta de Votación (legible y actualizado)
- 6 fotos tamaño carnet (originales)
- Copia certificada/legalizada de título de bachiller
 - Copia certificada – firma de fiel copia del original por el colegio
 - Copia legalizada - firma de fiel copia del original por el ministerio de educación
 - El estudiante puede traer una copia simple + su título original para que la Secretaría General del ITB certifique que la copia es idéntica al original

MATRICULACIÓN

- El funcionario de secretaría deberá de revisar si la documentación está completa y correcta, en el caso de que al estudiante le haga falta alguna documentación deberá de hacer firmar Acta de Compromiso de entrega
 - Si fue necesario hacer firmar al estudiante el Acta de Compromiso de entrega de documentación el funcionario de secretaría que matriculó a dicho estudiante es el encargado en hacer el seguimiento de cumplimiento de dicho compromiso.
- Revisar  **Finanzas** el estudiante no debe tener valores pendientes.
- Revisar  **Su Malla** para verificar si aprobó todas las asignaturas sino será arrastre o segunda matrícula dependiendo de la situación.
- Revisar  **Observaciones** ya que ahí se reflejará resoluciones tomas por la COMISIÓN ACADÉMICA o COMISIÓN DISCIPLINARIA.

ARRASTRE

- Si el estudiante reprobó **UNA** asignatura ya sea por nota o por asistencia, información que se sabrá una vez que culmine todo el nivel, podrá matricularse al nivel inmediato superior con el arrastre de aquella asignatura que reprobó.
- El funcionario de secretaría deberá de matricular al inmediato superior y en ese mismo momento asignar la materia de arrastre en un paralelo con horario diferente al ya matriculado.
- El funcionario de secretaría deberá de hacer firmar formato de compromiso de arrastre a estudiante
- Deberá de cancelar los siguientes valores:

Nombre de asignatura de arrastre – Paralelo en que va a tomar el arrastre	# de crédito * valor de crédito (\$18,00)
--	--

SEGUNDA MATRICULA

- Se realizará si el estudiante tiene 2 o más asignaturas reprobadas ya sea por nota o por asistencia, información que se sabrá una vez que culmine todo el nivel.
- Los valores a cancelar serán los siguientes:

Segunda Matricula	\$140.00
Asignatura 1	# de crédito * valor de crédito (\$18,00)
Asignatura 2	# de crédito * valor de crédito (\$18,00)
Asignatura n	# de crédito * valor de crédito (\$18,00)

CAMBIO DE PROGRAMACIÓN

El estudiante que desee realizar un cambio de programación deberá de realizar las siguientes acciones:

- Adquirir especie valorada de CAMBIO DE PROGRAMACIÓN (\$2,00) en la caja del instituto.
- Hacerla aprobar en la Coordinación de su carrera.
- Una vez aprobada la solicitud deberá de acercarse a las ventanillas de Secretaría General a registrar el cambio en el sistema.

El cambio de programación se realizará únicamente si el estudiante por motivos de fuerza mayor tiene que cambiar su horario de estudios, si el estudiante por faltas está perdiendo una asignatura no se aceptarán los cambios de programación, reprueba la asignatura y habrá que esperar que termine el nivel para ver en resumen cuantas asignaturas más reprueba de acuerdo a eso se ve si se matricula al inmediato superior con un arrastre o se hace segunda matrícula.

CAMBIO DE PROGRAMACIÓN EN UNA ASIGNATURA

El estudiante que desee realizar un cambio de programación deberá de realizar las siguientes acciones:

- Adquirir especie valorada de CAMBIO DE PROGRAMACIÓN (\$2,00) en la caja del instituto.
- Hacerla aprobar en la Coordinación de su carrera.
- Una vez aprobada la solicitud deberá de acercarse a las ventanillas de Secretaría General a registrar el cambio en el sistema.

Si el estudiante justifica ante la Coordinación Académica de la carrera por qué no pueden o pudieron tomar la asignatura en el grupo ya establecido, y la justificación es aprobada, se procederá a realizar cambio de programación sólo

en esa asignatura, es decir en la  **Matrícula** del estudiante se debe de



la materia y volver



en un nuevo paralelo.

En el caso de que la asignatura esté  los pasos a seguir son los siguientes:

- Llamar a la coordinación para que realice la opción de

 **Abrir Materia**

en aquella que va a ser asignar.

- La coordinación deberá de llamar al docente e indicar que abra el casillero de la estudiante en el Acta.
- Avisar inmediatamente a Secretaría General ya que una vez realizada

esta acción el casillero  se activa y así nos da la

opción de  en otro paralelo.

- El funcionario de secretaría deberá de avisar inmediatamente a la coordinación que ya está realizada la acción para que el docente pueda ya cerrar el acta nuevamente.

CAMBIO DE CARRERA

El estudiante que desee el realizar el cambio de carrera deberá de seguir los siguientes pasos:

1. Adquirir especie valorada de **CAMBIO DE CARRERA** en la caja de la institución la cual tiene un costo de \$2,00.
2. Una vez adquirida la especie el estudiante debe de acudir al Departamento de Bienestar Estudiantil para el análisis y aprobación de la misma.
3. Una vez aprobada dicha solicitud deberá de acercarse al departamento de Admisión para que se le cree un nuevo usuario en la nueva carrera.
4. Si el estudiante desea que alguna de las asignaturas aprobadas en la carrera anterior ya no tener que tomarlas en la nueva carrera deberá de hacer una **CONVALIDACIÓN INTERNA**.

CONVALIDACIÓN INTERNA

Existen 2 momentos en los cuales se puede dar la convalidación Interna.

1. Cuando el estudiante decide cambiarse de una carrera a otra.
 - a. Adquirir especie de CONVALIDACIÓN y de MATERIAS APROBADAS en la caja del instituto cada una tiene un costo de \$2,00 y se entrega en ventanillas de Secretaría General, se debe de indicar al estudiante que en 48 horas estará listo el trámite.
 - b. El funcionario de Secretaría General encargado de emitir las certificaciones, imprime las notas del estudiante y entrega a Secretaria General o Asistente de Secretaria General para que realice la convalidación interna.
 - c. Una vez realizado este proceso y cuando el estudiante regresa se le indica a que nivel iría y las materias que se le convalidan.

2. Estudiantes de la carrera de Tecnología en Contabilidad y Auditoría que sufrieron el cambio de malla curricular.
 - a. Adquirir especie de CONVALIDACIÓN y de MATERIAS APROBADAS en la caja del instituto cada una tiene un costo de \$2,00 y se entrega en ventanillas de Secretaría General, se debe de indicar al estudiante que en 48 horas estará listo el trámite.
 - b. El funcionario de Secretaría General encargado de emitir las certificaciones, imprime las notas del estudiante y entrega a Secretaria General o Asistente de Secretaria General para que realice la convalidación interna.
 - c. Una vez realizado este proceso y cuando el estudiante regresa se le indica a que nivel iría y las materias que por cambio de malla deberá de equiparar si ese fuera el caso.

En cualquiera de los 2 casos el estudiante deberá de cancelar el valor de la matrícula al nivel en que va hacer matriculado y los créditos de las asignaturas que le faltarían por aprobar.

CONVALIDACIONES

CONVALIDACIÓN OTRA UNIVERSIDAD/INSTITUTO

Los pasos que se deben de orientar a la persona interesada son los siguientes:

1. Registrarse en el Departamento de Admisión.
2. Una vez registrad@ debe de adquirir una especie valorada de **CONVALIDACIÓN** en la caja de la institución la cual tiene un costo de \$2,00.
3. Deberá firmar dicha especie y declarar el nombre de la carrera a la cual quiere que se le realice el proceso de convalidación.
 - a. Técnico Superior en Enfermería
 - b. Técnico Superior en Podología
 - c. Técnico Superior en Gerontología
 - d. Tecnología en Contabilidad y Auditoría
 - e. Tecnología en Administración de Empresas
 - f. Tecnología en Análisis de Sistemas
4. A la especie deberá de adjuntar el **CERTIFICADO DE MATERIAS APROBADAS** original de la Universidad/Instituto de donde proviene, adicionalmente deberá de adjuntar el **CONTENIDO/PENSUM** original de las asignaturas.
 - a. En el caso que el estudiante no quiera dejar los originales de los documentos antes mencionados y solo deja copias, se debe de especificar que se procederá solamente a realizar una **PRE-CONVALIDACIÓN**, es decir sólo se podrá dar la información de que materias convalidaría y a qué nivel iría pero no se podrá registrar ninguna convalidación en el SGA ni se podrá matricular, ni realizar ninguna acción hasta que entregue los originales.
 - b. Se mencionará que en un lapso máximo de una semana se dará respuesta a su solicitud de convalidación.
5. Una vez que hayamos recibido la documentación será enviada por medio de un Acta de Entrega inmediatamente a la Coordinación respectiva ya que son ellos los encargados de ese proceso.
6. La coordinación deberá en un lapso de 48 horas enviar el resultado de dicha convalidación en el formato que se adjunta como

7. Con respecto a los costos que cancela la persona que convalida son los siguientes:

Inscripción	\$ 60,00
Matricula al nivel que indique la resolución de la convalidación	70,00
5 Cuotas del nivel asignado (pagaderos en las fechas de la tabla que asigna la coordinación)	90,00
Costo de nivel convalidado (el cual puede ser diferido máximo a 10 pagos siempre y cuando convalida 2 niveles o más caso contrario sólo 5 pagos de \$90,00 c/uno)	450,00

ANTICIPOS

Si un estudiante desea ver con anticipación una asignatura serán aquellos que cumplan con los siguientes requisitos:

- Estudiante que convalida asignaturas.
- Estudiantes que realicen solicitud a la Comisión Académica de anticipo por motivos especiales.

Con respecto a las finanzas, el estudiante que anticipa deberá de cancelar el valor de la asignatura es cual es igual a:

de créditos * Valor de crédito (\$18,00)

REINGRESO

El estudiante que por cualquier motivo abandonó sus estudios, lo reportó a la institución por medio de una especie valorada de RETIRO y luego quiere volver a retomarlos, Usted deberá de tomar en cuenta lo siguiente:

- El estudiante deberá de adquirir una especie valorada de REINGRESO (\$2,00) en la caja del instituto.
- Se deberá de revisar las  Finanzas para verificar que no quedo debiendo ningún valor a la institución.

- Se verificará  [Su Malla](#) para ver que materias tiene aprobadas y así poder asignar un nuevo nivel y paralelo.

En el caso que el estudiante haya abandonado sus estudios sin haberlo reportado a la institución deberá de realizar las siguientes acciones:

- Adquirir especie valorada de RETIRO (\$2,00) en la caja del instituto y justificar por qué abandonó sus estudios.
- Así mismo deberá de adquirir una especie de REINGRESO (\$2,00) en la caja del instituto.
- Se deberá de revisar las  [Finanzas](#) para verificar que no quedo debiendo ningún valor a la institución.
- Se verificará  [Su Malla](#) para ver que materias tiene aprobadas y así poder asignar un nuevo nivel y paralelo.

CORREOS

- Cuando se requiera solicitar cambios en el SGA ya sea de notas o en las finanzas los correos a los cuales deben de ser enviadas sus peticiones son:
 - jgonzalez@bolivariano.edu.ec
 - bgonzalez@bolivariano.edu.ec
 - CC. szuniga@bolivariano.edu.ec
- En el ASUNTO del correo se deberá de poner APELLIDOS Y NOMBRES completos del estudiante.
- Si se solicita asignar valores de arrastre, lo deberán de hacer de la siguiente forma:
 - Nombre de asignatura de arrastre
 - Paralelo en el veré el arrastre
 - Valor del arrastre
 - Fecha de vencimiento de valor de arrastre
- Si solicita eliminar un rubro:
 - Detallar rubros a eliminar

- Motivo
- Si solicita que se revise en Actas físicas para verificar notas del estudiante:
 - Asignatura
 - Docente
 - Nivel de la asignatura
 - Paralelo en que tomó la asignatura

RECEPCIÓN DE ACTAS

1. Verificar que el Acta de Calificaciones tenga la fecha de cierre, caso contrario no se la podrá aceptar.



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

Dirección: VÍCTOR MANUEL RENDÓN 236 Y PEDRO CARBO

Teléfonos: 2307028 - 2306863 - 5000175

Correo: info@bolivariano.edu.ec Web:www.itb.edu.ec

Guayaquil, 27 del Noviembre de 2014

ACTA DE CALIFICACIONES

4EUZSH

Periodo Lectivo: REGULAR MARZO 2014 - AGOSTO 2014

CARRERA: TÉCNICO SUPERIOR EN ENFERMERIA

FECHA INICIO: 12/05/2014

NIVEL: 3ER NIVEL

FECHA FIN: 30/05/2014

GRUPO: EPD35

FECHA CIERRE: 17/06/2014

ASIGNATURA: FARMACOLOGIA

PROFESOR: VICTOR HUGO RODRIGUEZ MEDRANO

Fecha Impresión: 27/11/2014 12:09:32

No.	Nomina	7	5	10	3	Asist.	Examen	TOTAL	RECUP.	NOTA FINAL	APROBADO REPROBADO	OBSERVACION
1	ALBURQUEQUE MORA JESSICA RAQUEL	11	14	12	10	100.0%	38	85		85	APROBADO	
2	ARIAS HERAS MARIA GUADALUPE	9	14	14	10	85.0%	39	86		86	APROBADO	

2. El Acta de Calificaciones debe estar firmada por el docente y con tinta de color **AZUL**. Adicionalmente deberá de escribir su número de cédula. En el supuesto caso que el docente no pueda entregar personalmente el Acta de Calificaciones en la Secretaría General, deberá enviar una carta de autorización que acredita a la persona la entrega de dichos documentos.

Secretaria General



Firma del Profesor
C.I. # 099999999

Secretaria Responsable

3. El docente debe de entregar junto con el Acta de Calificaciones los exámenes finales, en el acta, el funcionario de secretaría con **lápiz** deberá de escribir la siguiente leyenda:

C/E Con Exámenes

S/E Sin Exámenes



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

Dirección: VÍCTOR MANUEL RENDÓN 236 Y PEDRO CARBO

Teléfonos: 2307028 - 2306863 - 5000175

Correo: info@bolivariano.edu.ec Web:www.itb.edu.ec

Guayaquil, 27 del Noviembre de 2014

ACTA DE CALIFICACIONES

GO5WZD

Periodo Lectivo: REGULAR MARZO 2014 - AGOSTO 2014

CARRERA: TECNICO SUPERIOR EN ENFERMERIA
 NIVEL: 3ER NIVEL
 GRUPO: EPD35

C/E

FECHA INICIO: 12/05/2014
 FECHA FIN: 30/05/2014
 FECHA CIERRE: 17/06/2014

ASIGNATURA: FARMACOLOGÍA
 PROFESOR: VICTOR HUGO RODRIGUEZ MEDRANO

Fecha Impresión:27/11/2014 12:14:47

No.	Nomina	7	5	10	3	Asist.	Examen	TOTAL	RECUP.	NOTA FINAL	APROBADO REPROBADO	OBSERVACION
1	ALBURQUEQUE MORA JESSICA RAQUEL	11	14	12	10	100.0%	38	85		85	APROBADO	
2	ARIAS HERAS MARIA GUADALUPE	9	14	14	10	85.0%	39	86		86	APROBADO	

4. Los exámenes deben de ser guardados y sellados en un sobre manila, en la parte de afuera del sobre para poder identificarlo se debe escribir la siguiente leyenda:

PARALELO

ASIGNATURA

NOMBRE DEL DOCENTE

EPD35
 FARMACOLOGÍA
 LCDO. VICTOR RODRÍGUEZ

5. El sobre debe de ser entregado a la persona encargada del Archivo General de la Secretaría General.

6. El Acta de calificaciones deberá de ser registrada en el módulo dónde la búsqueda la podrá filtrar por DOCENTE, POR PERIODO o por PARALELO.



Recepciones de Actas de Notas - Materias Cerradas
REGULAR REGULAR MARZO 2014 - AGOSTO 2014: 01-03-2014 a 31-08-2014

Por Descripción o Profesor: RODRIGUEZ MEDRANO [Buscar] [X Todos]

Por Periodo: REGULAR MARZO 2014 - AGOSTO 2014 (01-03-2014 al 31-08-2014)

Por Paralelo: EPD35

7. Una vez hallada la asignatura del Acta a ingresar deberá de ingresar la siguiente información.

Actualizar Recepción de Acta de Nota
FARMACOLOGIA [ENF-03-FAR-0476] - EPD35
[12-05-2014 al 12-05-2014] (REGULAR MARZO 2014 - AGOSTO 2014)

Entregada?

Codigo Reporte: GO5WZD

Persona que entrega: RODRIGUEZ MEDRANO VICTOR HUGO

Observaciones: ACTA + EXAMENES

[Guardar Cambios]

Guardar Cambios

8. Luego presionar el botón .
9. Una vez realizado todo este proceso el Acta de Calificaciones deberá de ser archiva en el folder del grupo y paralelo al que pertenece.

ESPECIES VALORADAS

- Matricula y Asistencia
- Certificado de Materias Aprobadas
- Crédito IECE
 - Certificado de Matricula
 - Malla Curricular
 - Costo total de la carrera

Tener mucho **CUIDADO**, sólo se aplica en caso de que el estudiante definitivamente vaya a abandonar la carrera indefinidamente o por un mes o más.

- Especie de Retiro
 - Revisar que el estudiante haya escrito el motivo por el cual se retira, caso contrario no recibir especie.

Cuándo el estudiante renueva su beca semestre a semestre debe de adquirir:

- Asistencia para Beca

Especies que deben de ser aprobadas por **BIENESTAR ESTUDIANTIL** antes de aplicar el requerimiento:

- Especie de Cambio de carrera

Especies que deben de ser aprobadas por la **COORDINACIÓN DE LA CARRERA** antes de que Secretaría General las aplique:

- Justificación de faltas
- Cambio de Programación

En caso de una **TERCERA MATRÍCULA** o de una **PETICIÓN ESPECIAL** que no la pueda aprobar la Secretaría ni la Coordinación:

- Comisión Académica

En caso que el estudiante requiera alguna otra certificación que no esté estipulada anteriormente, ejemplo: certificado de no haber sido sancionado, certificados de buena conducta, certificado de pase de universidad, etc.

- Especie Libre

Carta para charlas en empresas u hospitales no es necesario comprar la especie valorada sino que el estudiante debe de traer el formato pegado en ventanillas.

NOTA: Antes de recibir las especies valoradas verificar que estén debidamente firmadas por el estudiante.

Si el estudiante requiere algo adicional en la certificación solicitada pedir que la dejen escrita en la misma especie para que la persona de Secretaría designada a realizar dichos certificados sepa exactamente todas especificaciones y así evitar que el estudiante devuelva el certificado y tener que emitir otro. Ejemplo: que lo firme el rector, que lo firma el director de la carrera, etc.

CONCLUSIONES

La secretaria general en algunas ocasiones ayuda a los estudiantes cuando solicitan cambios en sus fechas de pago, estos estudiantes solicitan esto porque en algunos casos pasan por situaciones complicadas que le han impedido cumplir con la fecha de pago.

El trámite de conocer el estado de sus notas, es considerado poco eficaz porque existe demora y no se solucionan a tiempo, también el tiempo que toma el proceso de convalidación, es un poco largo por lo que hay que optimizar la agilidad de este proceso de convalidación.

Al solicitar los estudiantes una especie por algún trámite, solo en algunas ocasiones son orientados lo que en algunos casos provoca insatisfacción en los estudiantes. El tiempo de espera para retirar un certificado que han solicitado los estudiantes en algunas ocasiones se demora más de lo normal, por lo que existe inconformidad por parte de los estudiantes.

El horario de atención que tiene la secretaria, es solo de lunes a viernes por lo que algunos estudiantes que estudian sábados y domingo tienen inconveniente con ese horario porque no pueden solucionar alguna inquietud que tenga.

El personal de la secretaria en algunas ocasiones se sensibilizan con situaciones o problemas que tienen los estudiantes, pero algunas veces no tienen la iniciativa para solucionar las situaciones que se presenten.

La mayoría de los estudiantes consideran que el personal de la secretaria general tiene un desempeño bueno pero se tiene que mejorar, y en los servicios que brinda la secretaria general también se tiene que optimizar la calidad de estos servicios.

La atención que le brinda el personal de la secretaria general a las inquietudes de los estudiantes es buena, pero la orientación que le brindan al realizar un trámite es poco comprensible.

RECOMENDACIONES

- Capacitar al personal para satisfacer las necesidades de los estudiantes.
- Cumplir con los procedimientos del manual de la secretaria del Instituto Tecnológico Bolivariano de Tecnología.
- Brindar mayor información a los estudiantes de los servicios que brinda el Instituto Tecnológico Bolivariano de Tecnología.
- Optimizar los procesos actuales de secretaria del Instituto Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

BIBLIOGRAFÍA

- Alves, H. Y Raposo, M. (2005). La medición de la satisfacción en la enseñanza universitaria: El ejemplo de la Universidad da Beira Interior. Universidade da Beira Interior Dpto.de Gestão e Economia Estrada do Sineiro 6200 CovilhãPortugal. <http://econwpa.wustl.edu:8089/eps/hew/papers/0511/0511004.pdf>
- Castillo H. M. (1996): “Estudio sobre el grado de satisfacción de los estudiantes de la Universidad de los Andes”. Bogota Colombia. <http://www.uniandes.edu.co/boletin/historico/noviembre96/Estudio.html>
- Flores B. J. (2003): “La satisfacción estudiantil como indicador de la calidad de la educación superior”. Revista de la Facultad de Educación de la Universidad Mayor de San Marcos.2003. Año 7 N° 11. Universidad Ricardo Palma. Lima, Perú. https://www.urp.edu.pe/urp/modules/posgrado/curriculums/d34_jose_florez_barboza.html - 8k -
- González López, I. (2003): “Determinación de los elementos que condicionan la calidad de la universidad: aplicación práctica de un análisis factorial”. Revista Electrónica de Evaluación Educativa v. 9, n. 1. <http://www.uv.es/RELIEVE/v9n1GUIX> G. X. (s/f): “Sentido escénico en la atención al cliente”. Ed. Al servicio de la localidad. Publicación electrónica gratuita de Consultora Informática de SRL. www.isosystem.com.ar
- Hernández Laboy, J. R. (2002): “Informe Preliminar Estudio de Satisfacción Estudiantil”. Boletín informativo de la Vicepresidencia. Sistema Universitario Ana G. Méndez. Puerto Rico.
- Morales Sánchez, V. Y Hernández Mendo, A. (2004): “Calidad y Satisfacción en los Servicios: Conceptualización”. Palacios Blanco, J. L. (2002): “Calidad en la gestión institucional: La Universidad

Tecnológica de León”. Secretaría de Educación Pública. México.
Periáñez Cristóbal, R. (1999): “Satisfacción del estudiante y calidad universitaria: Resultados de un análisis exploratorio en la Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Universidad de Sevilla”. Vicerrectorado de Calidad-Instituto de Ciencias de la Educación. Sevilla, España. 211pp.

- Salinas Gutiérrez Agapito / Martínez Cambolor Pablo (2007). Principales factores de satisfacción entre los estudiantes de la Educación Superior. Unidad académico multidisciplinaria de agronomía y ciencias de la Universidad Autónoma de Tamaulipas. Revista internacional de ciencias sociales y humanidades enero junio vol. XVII, número 001, UAT, Ciudad victoria, México.
- Santos Guerra M. A. (2001): Sentido y finalidad de la evaluación de la universidad. Rev. Perspectiva Educacional, Instituto de Educación UCV, Nº 37-38, I y II Sem. Págs. 9 – 33
Zas, Bárbara (2002). La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud. Publicado en la revista electrónica psicología científica en el 2002 <http://psicologiacientifica.com>. Consultada en febrero de 2010 Consultado en febrero de 2010.

Internet

- www.doceos.com/sistema-universitario-anag-mendezATVVfVAabb.html
- [http://www.efdeportes.com/Revista Digital-Buenos Aires-Año 10-No 73-Junio de 2004](http://www.efdeportes.com/Revista%20Digital-Buenos%20Aires-A%C3%B1o%2010-No%2073-Junio%20de%202004)
- [www.sep.gob.mx/wb2/sep/sep_4_Calidad_en_la_Gestion_Institucional_la_Unive- 78k-](http://www.sep.gob.mx/wb2/sep/sep_4_Calidad_en_la_Gestion_Institucional_la_Unive-78k-)
- www.euv.cl/archivos_pdf/rev_perspectiva_educ/perspectiva_articulo_37-38.pdf
- <http://redie.uabc.mx/vol9no1>

ANEXOS

ANEXO 1

Carta de

Autorización

Guayaquil, Agosto del 2014

Señores

Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología

Guayaquil.-

A petición de la estudiante:

Vera Maldonado Linda Magdalena, alumna de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas, Comercial y Ciencia. Carrera de tecnóloga en Administración de empresas he procedido a dar mi autorización para la investigación en el área de secretaria, la cual se les dará toda la colaboración requerida para ella.

Atentamente,

Ing. Stefania Zuñiga

Secretaria General

Instituto Superior Bolivariano de Tecnología

ANEXO 2

Encuesta

Encuesta

1. ¿Cómo le pareció la atención en el proceso de matrícula con el departamento de secretaria general?

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

2. ¿Cómo fue la orientación por parte de la secretaria al solicitar un trámite?

- Compresible
- Poco comprensible
- Incompresible

3. ¿La documentación solicitada para el proceso de matriculación fue clara y oportuna?

- Siempre
- A veces
- Nunca

4. ¿La atención a sus inquietudes en el proceso de anulación de la matrícula fue eficaz?

- Muy eficaz
- Poco eficaz
- Ineficaz

5. ¿Cómo fue la atención a sus inquietudes al trámite de arrastre de materia?

Amable

Descortés

Grosera

Cordial

6. ¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto a la calidad del servicio que brinda la secretaria general?

Alto

Medio

Bajo

7. ¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto al desempeño del personal?

Alto

Medio

Bajo

8. ¿Está de acuerdo con el tiempo de espera para retirar un certificado?

Muy de acuerdo

Parcialmente de acuerdo

En desacuerdo

9. ¿El personal de secretaria se sensibiliza con el problema que presenta?

Siempre

Algunas veces

Nunca

10. ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo en que se efectúa el proceso de convalidación?

Muy satisfecho

Parcialmente satisfecho

Insatisfecho

11. ¿Está de acuerdo con el horario de atención que tiene la secretaria general?

Totalmente de acuerdo

Parcialmente de acuerdo

En desacuerdo

12. ¿Es orientado al momento de solicitar una especie?

Siempre

A veces

Nunca

13. ¿Cómo considera usted el trámite al momento de solicitar información del estado de sus notas?

Eficaz

Poco eficaz

Ineficaz

14. ¿Al momento de solicitar un cambio de fecha de pago ha obtenido la ayuda necesaria?

Siempre

A veces

Nunca

ANEXO 3

FORMATOS

**FORMATO DE ACTA DE COMPROMISO DE ENTREGA DE TÍTULO DE
BACHILLER**

Guayaquil, ____ de _____ del 20____

Señora Magíster

MIREYA STEFANÍA ZÚÑIGA DELGADO

SECRETARIA GENERAL – I.ST. BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

Presente.-

Yo, _____, con C.I. #
_____ estudiante en la carrera de
_____**SOLICITO** a Usted, un plazo de 15 días
(quince días) para hacer entrega del TÍTULO DE BACHILLER original, copia
certificada o legalizada obtenida en el Colegio
_____, el cual se encuentra en trámite y
legalización.

De igual forma me comprometo por la presente, a realizar todas las gestiones pertinentes ante el Colegio donde obtuve mi título en el plazo solicitado. Así mismo **LIBERO** al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología de toda responsabilidad al respecto y de no obtener el documento en el plazo solicito someterme a cualquier resolución por parte del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología respecto a mi matrícula.

Atentamente;

C.C. _____

**FORMATO DE ACTA DE COMPROMISO DE ENTREGA DE
DOCUMENTACIÓN**

Guayaquil, ____ de _____ del 20 ____

Señora Magíster

MIREYA STEFANÍA ZÚÑIGA DELGADO

SECRETARIA GENERAL – I.ST. BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

Presente.-

Yo, _____, con C.I. #
_____ estudiante en la carrera de
_____ **SOLICITO** a Usted, un plazo de 5 días
(cinco días) para hacer entrega de la documentación que se detalla a
continuación para así poder legalizar mi matrícula.

_____ Copia a color de C.I. (legible y actualizada)

_____ Copia a color de papeleta de votación (legible y actualizada)

_____ 6 fotos tamaño carnet

Así mismo **LIBERO** al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología de toda responsabilidad al respecto y de no obtener el documento en el plazo solicito someterme a cualquier resolución por parte del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología respecto a mi matrícula.

Atentamente;

C.C. _____

FORMATO DE ARRASTRE

Guayaquil, ____ / _____ / _____

Señora Magíster

MIREYA STEFANÍA ZÚÑIGA DELGADO

SECRETARIA GENERAL – I.ST. BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

Presente.-

Yo _____, con Cédula de Identidad # _____ estudiante de la carrera _____ del Nivel __ Paralelo _____ solicito a Usted la autorización para tomar el arrastre de la asignatura _____ en el paralelo _____, a su vez me comprometo a asistir y aprobar dicho arrastre, caso contrario me someteré a cualquier resolución por parte del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología respecto a mi matrícula.

Por medio de la presente también me comprometo a realizar el pago del arrastre durante el plazo establecido según el cronograma adjunto.

ASIGNATURA DE ARRASTRE	FECHA MAXIMA DE PAGO	VALOR

Atentamente,

C.I. # _____