



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO
DE TECNOLOGÍA**

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

TRABAJO DE GRADUACIÓN

Previo a la obtención del Título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

PROPUESTA DE DISEÑO PARA EL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE BECAS Y AYUDA FINANCIERA EN EL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR ESTUDIANTIL.

INSTITUCIÓN O EMPRESA:

Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

AUTOR:

Saritama Mora Ángel Gabriel

TUTORA:

Msc. Noemí Bárbara Delgado Álvarez

Guayaquil - Ecuador

2018

DEDICATORIA

Este proyecto va dedicado primeramente a Dios por estar siempre a mi lado, dándome las fuerzas necesarias para continuar luchando y seguir adelante, a mis padres por darme el mejor ejemplo de vida, cariño y ser el motor que me impulsa a ser mejor cada día y a toda mi familia que siempre me animo y me dio valor para luchar por lo que siempre quise.

Ángel Gabriel Saritama Mora

AGRADECIMIENTO

Le doy gracias a Dios por estar siempre junto a mí, iluminando mi camino y cuidando mis pasos para seguir adelante, aunque he tropezado pero él me ha ayudado a levantarme, a darme fuerzas para seguir y aprender de mis errores y a confrontar cada obstáculo que me encuentre en mi camino, a mis padres Ángel Saritama y Blanca Mora, a mi familia, maestros que me brindaron todos sus conocimientos.

Ángel Gabriel Saritama Mora



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: “PROPUESTA DE DISEÑO PARA EL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE BECAS Y AYUDA FINANCIERA EN EL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR ESTUDIANTIL” y problema de investigación: ¿Cómo mejorar el proceso de otorgamiento de becas y ayudas financieras ofrecidas a los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para mejorar el bienestar de los estudiantes?, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresado:

Ángel Gabriel Saritama Mora

Tutora:

Msc. Noemí Bárbara Delgado Álvarez



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

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

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

Ángel Saritama Mora

C.I. 0930657937

Firma

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

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

CERTIFICO:

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

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCIT

Firma



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO
DE TECNOLOGÍA**

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

**TRABAJO DE GRADUACIÓN
Previo a la obtención del Título de:
TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA: PROPUESTA DE DISEÑO PARA EL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE BECAS Y AYUDA FINANCIERA EN EL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR ESTUDIANTIL.

**INSTITUCIÓN O EMPRESA:
Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.**

AUTOR: Saritama Mora Ángel Gabriel
Tutora: Msc. Noemí Delgado Álvarez

RESUMEN

En los últimos años las Instituciones de Educación Superior han desempeñado estudios para evaluar la satisfacción de los estudiantes, con el objetivo de conocer cada una de sus expectativas. El presente trabajo tuvo la finalidad de Propuesta de Diseño para el Proceso de Otorgamiento de Becas y Ayuda Financiera en el departamento de Bienestar Estudiantil del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología. Para el desarrollo del trabajo se utilizan técnicas como la entrevista, el diagrama de proceso, el SIPOC. Al finalizar se obtiene formalmente estructurado con respectiva ficha de proceso, así como la descripción del procedimiento asociado para organizar el trabajo en el departamento de Bienestar Estudiantil.

DISEÑO

BECA

AYUDA FINANCIERA

ESTUDIANTE

PROCESO



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO
DE TECNOLOGÍA**

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

**TRABAJO DE GRADUACIÓN
Previo a la obtención del Título de:
TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA: PROPUESTA DE DISEÑO PARA EL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE BECAS Y AYUDA FINANCIERA EN EL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR ESTUDIANTIL.

**INSTITUCIÓN O EMPRESA:
Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.**

AUTOR: Saritama Mora Ángel Gabriel
Tutora: Msc. Noemí Delgado Álvarez

ABSTRACT

In recent years, Higher Education Institutions have carried out studies to assess student satisfaction, with the aim of knowing each of their expectations. The present work had the purpose of Design Proposal for the Process of Granting Scholarships and Financial Aid in the Department of Student Wellbeing of the Higher Technological Institute of Bolivarian Technology. For the development of the work techniques such as the interview, the process diagram, the SIPOC are used. At the end it is formally structured with a respective process file, as well as a description of the associated procedure to organize the work in the Student Welfare Department.

DESIGN

SCHOLARSHIP

FINANCIAL HELP

STUDENT

PROCESS

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDOS:	PÁGINAS
Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de aceptación del asesor.....	iv
Declaración de autoría de la investigación.....	v
Certificación de aceptación del CEGESCIT	vi
Resumen del Proyecto.....	vii
Abstract.....	viii
Índice General.....	ix-xii
Índice de Cuadros.....	xii
Índice de Gráficos.....	xii
CAPÍTULO I.....	1
El Problema.....	1
1.1 Antecedentes de la Investigación.....	1

1.1.1. Ubicación del Problema.....	1
1.1.2. Situación – Conflicto.....	2
1.1.3. Formulación del problema.....	2
1.1.4. Delimitación del problema.....	2
1.2. Variables de la Investigación.....	3
1.3. Objetivos.....	3
Generales.....	3
Específicos.....	3
1. 4. Justificación e Importancia.....	3-4
CAPÍTULO II.....	5
Marco Teórico.....	5
2.1 Fundamentación Teórica.....	5
2.1.1. Antecedentes Históricos	5-9
2.1.2. Antecedentes Referenciales.....	9
2.1.2.1. Gestión de procesos.....	9 -13
2.1.3.2. Características de procesos y servicios.....	13
2.2. Fundamentación Legal.....	14 - 15

2.3. Variables de la Investigación.....	15
Independiente.....	15
Dependiente.....	15
2.4. Definiciones Conceptuales.....	15 - 16
CAPÍTULO III.....	17
Marco Metodológico.....	17
3.1.Caracterización.....	17-20
3.2. Diseño de Investigación.....	21
3.2.1. Tipos de Investigación.....	21
3.2.2. Pasos de la Investigación.....	21-22
CAPÍTULO IV.....	23
Análisis e interpretación de los resultados.....	23
4.1. Descripción del Departamento.....	23-26
4.1.1. Evaluación de la Satisfacción.....	26-27
4.1.2. Diagramación del Proceso de Becas y Ayuda Financiera.....	27-34

4.2. Descripción del Procedimiento.....	34-37
---	-------

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones.....	38
Recomendaciones.....	39
Bibliografía.....	40-41

GRÁFICOS

FIGURA 2.1. PROCESOS DE BECAS Y AYUDA FINANCIERAS.....	11
FIGURA 3.1. PERSONAL DOCENTE DEL ITB.....	19
FIGURA 3.2. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DEL ITB.	19
FIGURA 3.3. DIAGRAMA SIPOC.....	22
FIGURA 4.1. ÍNDICES DE SATISFACCIÓN	27
FIGURA 4.2. DIAGRAMA DE PROCESOS DE BECAS Y AYUDA FINANCIERA	28-30

CUADROS

CUADRO 4.3. ELABORACIÓN DEL PROCESO DE BECAS.....	32-33
CUADRO 4.4. FICHA DE PROCESOS	33-34

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Antecedentes de la investigación

1.1.1 Ubicación del problema en un contexto

La educación transforma vidas y se ocupan de crear sociedades del conocimiento integrados mejorando las competencias de las comunidades y la sociedad, actualmente el Departamento de Bienestar Estudiantil debe buscar mejoras para dar a conocer sus servicios, que los estudiantes tienen para el desarrollo integral, que surge de la necesidad de los estudiantes con relación al proceso de otorgamiento de becas y ayudas financieras, orientados a elevar la calidad de vida. (UNESCO, 2015)

Es un derecho de todas las personas a recibir una educación de calidad a lo largo de la vida y en el cumplimiento del compromiso mundial de educación planteado por la UNESCO para lo cual se vincula entre naciones y sociedades que se corresponden a lograr el buen vivir de todos y todas que en ámbito educativo lo alcanzan de un proceso de gestión eficientes, dotado por personal capacitado y actualizado.

El Instituto de Educación Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología con Registro de Senescyt N°2397 de derecho público, con personería jurídica propia,

más de 20 años de trayectoria formando profesionales de educación superior con el afán de diseñar el proceso de otorgamiento de beca y ayudas financieras, lo que se debe de hacer tratar que el personal encargado del área entienda porque se debe cambiar cual es el estado actual de la empresa, y visualizar a donde se quiere cambiar.

El Instituto debido a su excelencia académica tiene como objetivo brindar una educación de calidad, por ello se lleva acabo los procesos educativos, gestionar las vías para que la educación superior sea asequible a todos los miembros del (I.T.B).

1.1.2. Situación conflicto

El ITB a pesar de su desarrollo en la Educación Superior y ubicándose en el uno de los mejores institutos del Ecuador con el 97% de porcentaje de acreditación por el CEAACES, se debe contener en su crecimiento el Departamento de Bienestar Estudiantil del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, que presenta limitaciones en el proceso de otorgamiento de becas estudiantiles y ayudas financieras, lo cual se evidencia en que el número total de becados, es menor al 10% de estudiantes matriculados; esto incide negativamente en la capacidad de los estudiantes para resolver sus problemas y tener opciones claras al momento de pensar en retirarse de la institución y abandonar los estudios.

1.1.3. Formulación del problema

¿Cómo mejorar el proceso de otorgamiento de becas y ayudas financieras ofrecidas a los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para mejorar el bienestar de los estudiantes?

1.1.4. Delimitación del problema

Campo: Gestión de procesos.

Área: Departamento de Bienestar Estudiantil.

Aspecto: Proceso de otorgamiento de becas y ayuda financiera

Periodo: 2017

1.2. Variables de la investigación

Variable independiente

Proceso de otorgamiento de becas y ayuda financiera

Variable dependiente:

Bienestar de los estudiantes

1.3. Objetivos

Objetivo general

Describir el proceso y procedimientos de otorgamiento de becas y ayuda financiera de los estudiantes en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

Objetivo específicos

- Fundamentar aspectos teóricos sobre enfoque de procesos.
- Analizar la situación actual con respecto al otorgamiento de becas y ayuda financiera a los estudiantes del ITB.
- Diagramar el proceso de otorgamiento de becas y ayuda financiera en el Instituto Superior Tecnología Bolivariano de Tecnología (ITB).

1.4. Justificación

La aplicación práctica de la investigación radica en que el proceso ya diagramado constituirá de gran utilidad para el Instituto pues responderá de un proceso

formalizado y registrado, que permitiría a los involucrados en el mismo realizado de igual manera; que permitirá diseñar los procedimientos para cada actividad. Está encaminada a resolver en el menor tiempo posible, con calidad, calidez, eficiencia y eficacia, el proceso de otorgamiento de becas y ayudas financieras atendiendo las solicitudes de los estudiantes.

El trabajo es conveniente porque resolverá la problemática actual relacionada en primer lugar en que los estudiantes en ocasiones desarrollan la vía a seguir ante la solicitud y trámite de una beca.

Es de utilidad metodológica porque a través del proceso diagramado se formalizara claramente cómo se realiza, a quien lo realiza, qué información es necesaria.

La relevancia social radica en el beneficio que tiene para los estudiantes pues una vez acreditan su beca será tramitada con agilidad y después de su análisis será aprobada: lo que constituye hoy una fortaleza del ITB, pues el estudiante gozara de las facilidades que brinda el ITB a todos sus estudiantes.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1.1 Antecedente histórico de la gestión por proceso

La gestión por procesos da a conocer que es una idea clara de forma administrativa, evolucionando históricamente dependiendo de la historia de la administración, en base a la permanente búsqueda eficiente y eficaz, para lograr cada uno de los objetivos de la organización.

Autónomamente del tamaño de la organización o del sector en donde se encuentra, nos vemos en la necesidad de crear estrategias o acciones, con el resultado de alcanzar cada uno de los objetivos propuestos.

En estas estrategias se debe de examinar aspectos tales como:

- Financiero
- Logístico recursos humanos relación con los servicios.
- Marketing.

En el año de 1776 Adam Smith en la publicación de Investigaciones sobre la naturaleza y causa de la riqueza de las naciones, nos da a conocer los fundamentos del comportamiento económico del capitalismo, afirmando que el origen de la riqueza proviene del trabajo de la noción, (ADAM, 2015).

Finalizando la revolución industrial con el nacimiento de la administración científica al autor Frederick Taylor a principios del siglo XX, se emitieron los fundamentos que dieron lugar a las organizaciones modernas, ya que se basó el paradigma de la división de trabajo de Adam Smith, que indica que las estructuras mantienen las estructuras de tipo jerárquico y a su vez del prevaleciente mecanismo.

En 1909 Max Weber demostró la teoría burocrática de la administración que el poder se logra con desempeño científico y racional de la organización que le permita definir con la exactitud e interés de una máquina creada con fin único y específico. En esta orientación la empresa es un sistema cerrado que se caracteriza por una base legal de normas de funcionamiento, la vía más factible para lograr las funciones, puestos y fortificando la división del trabajo por áreas y departamentos. Con la burocracia de Weber se denominan las relaciones de participación, estrategia y poder en planes de acción correctos que hagan posible que los procesos discurren como se había previsto con manuales de funciones y procedimientos, competencia técnica, con los recursos y medios que convenga emplear.

Es por esto que el departamento de bienestar estudiantil tiene como objetivo promover la orientación vocacional, el manejo de créditos educativos, en compensar la desigualdad en las oportunidades de los estudiantes, en procesos como ayudas financieras, becas e incentivar la creación de los servicios médicos, psicológicos y recreacionales, además, cuenta con los procedimientos documentados que describen las actividades desarrolladas por el proceso de Bienestar Estudiantil, incluyendo, registros, indicadores, mapa de riesgos, matriz de requisitos legales, caracterización, guías, fichas entre otros.

La revolución científico tecnológica contemporánea hace que cada día los procesos de gestión de las instituciones en general y de los centros de educación superior se agilicen de manera no siempre apropiada llegando muchas veces a la

deshumanización de los servicios educativos como la poca atención que se le puede prestar al usuario estudiante que recibe el servicio, por tanto es necesario tener en cuenta que la calidad se la mide con la personalización, de dichos servicios, el buen trato y la solución oportuna en el menor tiempo posible de los problemas que pudieran presentar los estudiantes.

En los centros de educación principalmente privados, se da con mucha frecuencia, incidencias en el orden administrativo y económico, que es necesario tratar, ya que pueden afectar la permanencia y titulación de los estudiantes, generándose de esta manera deserción escolar. Si se potencializan los procesos de gestión en el departamento de Bienestar Estudiantil, podrían lograrse resultados satisfactorios no solamente para el estudiante en su desempeño profesional, sino además para su marco familiar y para la sociedad en general.

La gestión de procesos de la dirección de Bienestar Estudiantil se enmarca en la participación de todos sus integrantes cuyo propósito es el mejoramiento continuo del desempeño que se expresa en brindar atención de calidad, calidez, eficiencia y eficacia, optimizando en este sentido la gestión de dicho departamento. Es necesario estar alerta ante las necesidades más exigentes de los clientes que son la razón de ser de la organización, en este sentido es necesario ser observador, tener empatía, valorar las inconformidades y dar respuesta asertivas a los tramites que presentes los estudiantes.

Desarrollar actividades que promueven la sana convivencia la integración el conocimiento de sí mismo, de los valores de Bienestar Estudiantil de los miembros de la comunidad, y la prevención de condiciones adversas para el aprendizaje de los estudiantes, desde la perspectiva psicológica, social, familiar, espiritual, académica y laboral para contribuir a su formación integral y mejoramiento de la calidad de vida.

Procurar mejorar las condiciones socio-económicas de los miembros de la comunidad estudiantil, a través de programas y servicios que faciliten su permanencia dentro del sistema educativo teniendo en cuenta criterios de equidad, corresponsabilidad y autogestión. (universidad de cordoba, 2015).

Dar mantenimiento al proceso de gestión del departamento de Bienestar Estudiantil de acuerdo a las políticas y directrices establecidas, contribuyendo a la prestación de un servicio de oportunidad y pertinencia, en pro de la satisfacción de los usuarios, el mejoramiento continuo y la proyección de los productos y servicios, fomentar, entre los miembros de la comunidad estudiantil, los valores de convivencia, respeto, solidaridad y vinculo de pertinencia institucional, fortalecer los procesos que favorecen el desarrollo de un clima institucional propicio para la comunidad universitaria

El mundo contemporáneo ha sistematizado por diferentes autores de Europa y América latina específicamente la gestión por procesos que permite la sostenibilidad de las empresas grandes o pequeñas según el caso, en este sentido es necesario abordar los puntos de vistas planteados, Según Beltrán Sanz, J. y otros (2016):

“La gestión con un enfoque basado en procesos, permite a las organizaciones identificar indicadores para poder evaluar el rendimiento de las distintas actividades que se llevan a cabo, no solo consideradas de forma aislada, sino formando parte de un conjunto estrechamente interrelacionado.

Es imprescindible al momento de evaluar la calidad de los servicios en toda institución y más aún en una institución de educación superior privada que tiene como fin la formación y el desarrollo integral del individuo en su contexto vivencial. Al tener en cuenta el bienestar estudiantil y el proceso de adjudicación de becas y ayudas financieras es necesaria la elaboración de dichos indicadores que

permitan medir el impacto de la excelencia académica y su estado socio-económico.

En este sentido según el Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad de la Universidad de Valencia (2011), expresa que:

“El establecimiento de un nivel adecuado de calidad de los servicios, de acuerdo con las expectativas de los usuarios y de las posibilidades, permite desarrollar un sistema de control y seguimiento de los procesos que impacta positivamente en la mejora de su gestión.

Según la Universidad de Valencia, la calidad no solamente se mide por establecer un seguimiento continuo y de diagnóstico a los procesos de gestión, sino ir más allá en la atención personalizada y con calidez a los usuarios que permita ese estado de confort y de que ese usuario pueda regresar con satisfacción a utilizar otra vez el mismo servicio u otro que ofrezca la empresa.

2.1.2. Antecedentes referenciales

2.1.2.1. Gestión de Procesos

La gestión de procesos es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente. La estrategia de la organización aporta las definiciones necesarias en un contexto de amplia participación de todos sus integrantes, donde los especialistas en procesos son facilitadores.

Los procesos tienen un papel importante en el buen o mal servicio en atención que brinda una empresa a sus clientes, los enfoques y filosofías aplicadas en la gestión de la empresa contribuyen al logro de sus objetivos y de satisfacción de las necesidades lucrativas y sociales de la misma, si el personal de una empresa

realiza eficaz y eficientemente su trabajo, es decir, sus procedimientos es probable que la empresa alcance sus metas.

Por otra parte, sus procesos son:

- Estables, con resultados repetibles y dentro de los estándares esperados de calidad del producto y de rendimiento.
- Eficientes, eficaces y están controlados mediante indicadores a los cuales se les hace seguimiento.
- Competitivos, comparados en el sentido de lograr niveles de excelencia de clase mundial.
- Diseñados según las mejores prácticas.
- Rediseñados en forma programada.
- Mejorados en forma continua.

El **Mapa de Procesos** es la representación gráfica de los procesos que están presentes en una organización, mostrando la relación entre ellos y sus relaciones con el exterior. A su vez, los procesos se pueden agrupar en Macroprocesos en función de las macroactividades llevadas a cabo.

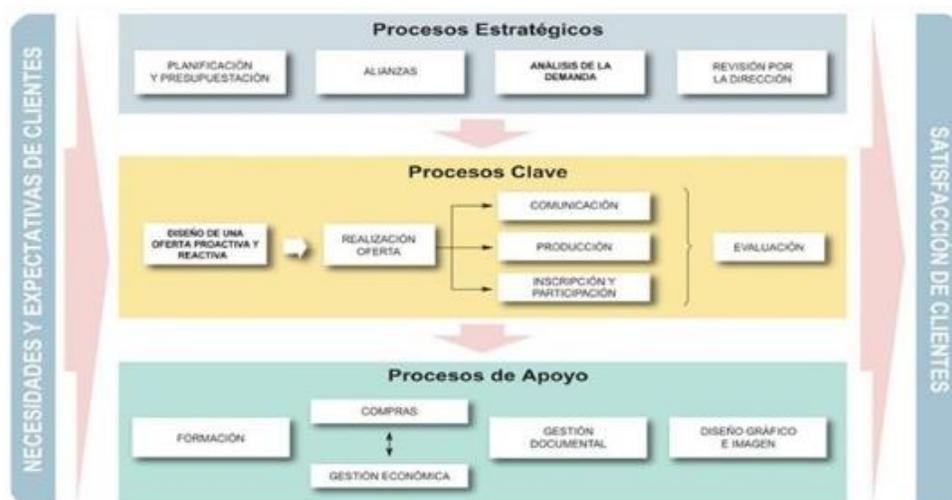
Una organización que pretenda una gestión sólida y bien orientada hacia sus objetivos estratégicos y sus resultados clave, requiere de una perspectiva global y transversal que sólo puede darse mediante una visión de procesos. En un mapa de procesos, los procesos pueden ser clasificados en:

- **Procesos Clave.** Corresponderían a los procesos centrales (actividades primarias o procesos de negocio). Ellos son los que en mayor medida gestionan las actividades que desembocan en la entrega del producto/servicio al cliente. Afectan de modo directo la prestación del servicio / satisfacción del cliente-ciudadano externo de la organización. Están por tanto directamente relacionados con la misión de la organización. En general consumen la mayor parte de los recursos del mismo.

- **Procesos de Soporte.** Proporcionan recursos / apoyo a los procesos clave. Aquí suelen incluirse la mayor parte de los procesos internos no pertenecientes a los otros grupos. Estos procesos, si bien sus resultados no son obtenidos directamente por el cliente interno, son fundamentales para que los procesos clave operen correctamente.
- **Procesos Estratégicos.** Son aquellos que gestionan la relación de la organización con el entorno; y la forma en que se toman decisiones sobre planificación y mejoras de la organización.

El mapa de procesos constituye una buena herramienta para efectuar la clasificación anterior. Así como para observar la relación de unos con otros. Se obtiene así una perspectiva clara de la organización como un sistema.

Figura 2.1. Procesos de Becas y Ayudas Financieras



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

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

Procesos

Según: J. Mónica Thompson B y Jonathan Antezana los procesos es el arte cuando se utiliza conocimiento organizado. Y se sustenta la práctica con técnicas, se denomina ciencia

Las técnicas son esenciales formas de hacer las cosas, métodos para lograr un desarrollado resultado con mayor eficacia. A partir de estos conceptos nace el proceso administrativo. Con elementos de la función de administración que Fayol determina en su tiempo, la calidad no solamente se mide por establecer un seguimiento continuo y de diagnóstico a los procesos de gestión, sino ir mas allá en la atención personalizada y con calidez a los usuarios que permita ese estado de confort y de que ese usuario pueda regresar con satisfacción a utilizar otra vez el mismo servicio u otro que ofrezca la empresa.

Definición de procesos y servicios

Los procesos de la empresa pueden servir para promover el talento humano en un pensamiento filosófico abstracto lo que deriva en un saber del servicio que es vital para el progreso y competitividad de la organización que se expresa en un gráfico sobre la estructura de un proceso en específico por medio de diferentes figuras ya sea círculos, cuadrados, rectángulos, etc que sirve para identificar el algoritmo del flujo que se estructura en el proceso.

Como es conocido por todos, los de una empresa del siglo XXI ya no tienen una visión aislada de la organización. Hoy nadie duda que el mundo está cambiando con precipitación ven al proveedor como una entidad total; la tecnología ha pasado a ser una parte fundamental de nuestras vidas, la gestión por proceso no es un modelo de referencia sino un cuerpo de conocimiento con principios y herramientas específicas que permiten hacer realidad el concepto de que la calidad se gestiona.

2.1.3.2. Características de procesos y servicios

Pueden plantearse la principal característica de la gestión de procesos:

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

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

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

La Ley Orgánica de Educación Superior en su Artículo 86, menciona que: “Las instituciones de educación superior mantendrán una unidad administrativa de Bienestar Estudiantil destinada a promover la orientación vocacional y profesional, facilitar la obtención de créditos, estímulos, ayudas económicas y becas, y ofrecer los servicios asistenciales que se determinen en las normativas de cada

institución. Esta unidad, además, se encargará de promover un ambiente de respeto a los derechos y a la integridad física, psicológica y sexual de las y los estudiantes, en un ambiente libre de violencia, y brindará asistencia a quienes demanden por violaciones de estos derechos. (Americas, 2015)

2.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Según el artículo 35 de la Constitución de la República del 2008 del Ecuador señala los grupos de atención prioritaria y especializada para la atención del estado: “Las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad las personas en situación de riesgo, las víctimas de violencia doméstica y sexual, maltrato infantil, desastres naturales o antropogénicos. El Estado prestará especial protección a las personas en condición de doble vulnerabilidad”.

Según la Ley Orgánica de Educación Superior del 2010, en su artículo 78, señala: “Definición de becas, créditos educativos y ayudas económicas.- El reglamento que emita la Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, definirá lo que debe entenderse por becas, crédito educativo, ayudas económicas y otros mecanismos de integración y equidad social. En ningún caso se podrá devengar la beca o ayuda económica con trabajo”.

Según el Reglamento de Becas y Ayudas Económicas del Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas -IECE-el capítulo III, criterios de priorización y recursos. Según el Art. 5.- Criterios para la priorización en asignación de Becas y Ayudas Económicas: La asignación de los fondos de subvención de Becas y Ayudas Económicas, se guiarán por los siguientes criterios generales:

a) Excelencia individual: Valora las capacidades y cualidades individuales, de los potenciales beneficiarios/as de los instrumentos de fomento al talento humano en educación superior.

Según el Reglamento de Definición de Becas, Crédito Educativo y Ayudas Económicas, (2013) el instrumento que en su artículo 4 determina la definición de ayuda económica como una subvención de carácter excepcional no reembolsable, otorgada por las instituciones de educación superior, el Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas, la Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación o entidades facultadas para dicho fin, a personas naturales que no cuenten con los recursos económicos suficientes o se encuentren en condiciones de vulnerabilidad, para cubrir rubros específicos inherentes a estudios de educación superior, desarrollo de programas de investigación, transferencia de conocimientos, capacitación, perfeccionamiento y entrenamiento profesional”.

2.3. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN:

Independiente: Proceso de otorgamiento de becas y ayudas financieras se expresa en poder brindar al estudiante según la normativa interna institucional su estado socio-económico y su promedio el descuento respectivo económico que le permita a ese estudiante continuar y no desertar por no tener dinero para estudiar.

Dependiente: Mejoras del Bienestar, el proceso que permita adquirir el dominio del servicio de beca o ayuda financiera por la dirección de bienestar estudiantil y entregarlo a los estudiantes de manera óptima y oportuna.

2.4. DEFINICIONES CONCEPTUALES:

GESTION.- Del latín gestión, 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.

La noción de gestión, por lo tanto, se extiende hacia el conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto o concretar un proyecto.

PROCEDIMIENTOS.- Procedimiento es un término que hace referencia a la acción que consiste en proceder, que significa actuar de una forma determinada. El concepto, por otra parte, está vinculado a un método o una manera de ejecutar algo.

Un procedimiento, en este sentido, consiste en seguir ciertos pasos predefinidos para desarrollar una labor de manera eficaz. Su objetivo debería ser único y de fácil identificación, aunque es posible que existan diversos procedimientos que persigan el mismo fin, cada uno con estructuras y etapas diferentes, y que ofrezcan más o menos eficiencia.

BECAS.- Beca es la subvención total o parcial otorgada a personas naturales, para que realicen estudios, actividades académicas en instituciones de educación, movilidad académica, capacitación, formación, perfeccionamiento, entrenamiento o cualificación profesional, investigación y transferencia de conocimientos.

AYUDAS FINANCIERAS.- Es una subvención de carácter excepcional no reembolsable, otorgada a personas naturales que no cuenten con los recursos económicos suficientes o se encuentren e condiciones de vulnerabilidad, para cubrir rubros específicos inherentes a estudios de educación superior, movilidad académica, desarrollo de programas de investigación, transferencia de conocimientos, capacitación, formación, perfeccionamiento y entrenamiento o cualificación profesional.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

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

El Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología es una Institución de Educación Superior, con Código de Registro SENESCYT No.2397, con personería jurídica propia, y poder de autogestión administrativa y financiera. El ITB tiene como sede la ciudad de Guayaquil, cuenta con cuatro campus todos dedicados a actividades en el campo educativo, en carreras de la salud y administrativas. El Instituto Tecnológico Bolivariano tiene su filosofía institucional muy importante que son la misión y visión:

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

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

- Sea reconocida como un aliado estratégico de instituciones educativas, empresas y otros actores sociales para avanzar conjuntamente en los procesos de formación, investigación, innovación y vinculación con la sociedad.
- Implemente políticas de atracción y formación para consolidar su claustro académico y su equipo de trabajo.
- Promueva actuaciones en términos de accesibilidad, igualdad de oportunidades, políticas de acción afirmativa, sostenibilidad y cooperación internacional para el desarrollo.

El ITB cuenta una plana de docente altamente capacitada con una formación académica de cuarto nivel, con un total de 42 de sus docentes alcanzaron el grado de doctorado en ciencias pedagógicas, esto para asegurar el nivel académico de los estudiantes, al cierre del año 2016 el ITB registró en su nómina un total de 148 docentes, estabilidad 60% tiempo completo 88,5% tiempo parcial 8, 35% prestación de servicios 52.

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

Figura 3.1. Personal Docente del ITB

Ser una institución caracterizada por su autonomía de pensamiento y de desarrollo interno como elementos distintivos de su posición dentro del sistema de educación superior. Sea reconocida como un aliado estratégico de instituciones educativas, empresas y otros actores sociales conjuntamente en los procesos de formación, investigación, innovación y vinculación con la sociedad. Implementando políticas de atracción y formación para consolidar su claustro académico y su equipo de trabajo. Promueva actuaciones de términos de accesibilidad. Igualdad de oportunidades, políticas de acción afirmativa, sostenibilidad y cooperación internacional para el desarrollo

3.2. Diseño de la Investigación

El presente trabajo de investigación científica requiere de la aplicación de una metodología que responda a ese requerimiento, el tipo de investigación que asume el investigador es la clase de estudio que se va a realizar. Orienta sobre la finalidad general del estudio y sobre la manera de recoger las informaciones o datos necesarios, por tanto es descriptiva, bibliográfica y de campo.

3.2.1. Tipos de investigación

Esta investigación responde a la investigación de tipo descriptivo y correlacional.

Es de tipo descriptiva porque se describen las actividades del proceso de otorgamiento de becas y ayudas financieras en el ITB, también es de tipo correlacional porque de alguna manera relaciona las dos variables definidas a través del problema de investigación y que se tratarán en el trabajo.

3.2.2. Pasos de la investigación

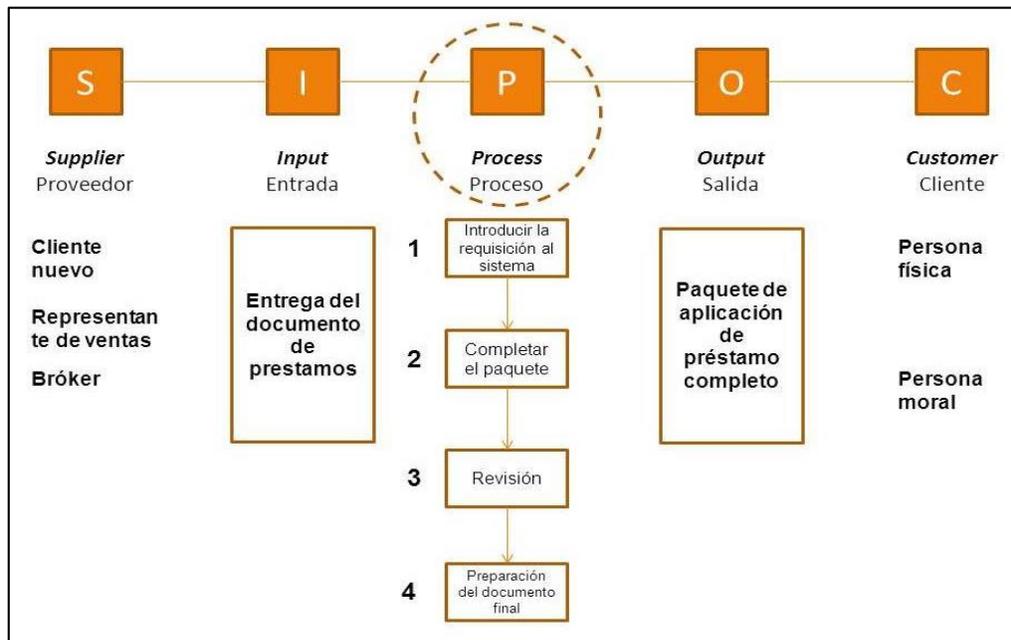
- Descripción General del Departamento de Bienestar Estudiantil en ITB
- Análisis de la situación actual del procesos de otorgamiento de becas y ayuda financiera a los estudiantes
- Diagramación del proceso y los procedimientos del otorgamiento de becas y ayuda financiera
- **Etapas I.** Obtención de la información esencial sobre el proceso
- **Etapas II.** Diagramación preliminar del diagrama de proceso
- **Etapas III.** Verificación y ajuste del diagrama
- **Etapas IV.** Diagramación definitiva de las actividades del proceso
- **Etapas V.** Elaboración del diagrama SIPOC, ficha de procesos y detalle del procedimiento

Herramienta (Diagrama SIPOC)

Es una herramienta en forma tabular que todo proceso tiene para caracterizar un proceso de entradas y salidas, además tiene clientes y proveedores, teniendo esto en cuenta, para hacer un análisis del proceso, se utiliza la técnica de SIPOC, es decir la definición de las entradas y proveedores, las salidas y clientes del proceso que se estudia.

- **Proveedor** (supplier): persona que aporta recursos al proceso
- **Recursos** (inputs): todo lo que se requiere para llevar a cabo el proceso. Se considera recursos a la información, materiales e incluso, personas.
- **Proceso** (process): conjunto de actividades que transforman las entradas en salidas, dándoles un valor añadido.
- **Cliente** (customer): la persona que recibe el resultado del proceso. El objetivo es obtener la satisfacción de este cliente.

Figura 3.3. Diagrama SIPOC



Elaborado por: Ángel Saritama Mora

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Descripción General del Departamento de Bienestar Estudiantil en ITB

El ITB es una institución de Educación Superior del Ecuador reconocida a nivel nacional, de alta excelencia evaluación por el CEACES, de 97 puntos. La planificación de su estrategia es principal, como un modo de conseguir un impulso cuantitativo en el servicio que presenta a los estudiantes.

El departamento de Bienestar estudiantil tiene un papel fundamental en la formación del estudiante y el cumplimiento de sus atribuciones y responsabilidades; Se apoya en los servicios: Centro de especialidades médicas, atención con los estudiantes con discapacidad, espacios de bienestar, deportes y recreación de infantil, orientación vocacional y profesional, servicios de Becas y Ayuda financiera, creando una cultura de bienestar y desarrollo humano, que se traduce en un clima institucional favorable y a la actividad académica.

El departamento de bienestar estudiantil está presente en cada campus del instituto, bajo la dirección bienestar estudiantil, con un total de 5 asistentes y con

un número significativo de 2 oficinas, que están disponibles para la atención a los estudiantes, distribuidos:

Los procesos de bienestar estudiantil están conformados por los siguientes subprocesos:

- Beca estudiantil: Es un beneficio que se otorga a los estudiantes inscritos en un periodo académico regular en la Institución y que han obtenido, en el primer nivel con un promedio mínimo de 90 puntos. Los estudiantes con carné de discapacidad aplican desde el inicio de la carrera y para renovar la beca deben obtener un promedio mínimo de 80 puntos.
- Ayuda Financiera: Es un beneficio que se otorga a los estudiantes inscritos que viven fuera de la ciudad, estudiar con padres, hermanos o conyugues que vivan en la misma casa y/o dependan económicamente del mismo familiar. El descuento de este beneficio se adjudica a las cuotas mensuales en un solo nivel de estudios y puede ser solicitado desde el inicio de la carrera.
- Recepción de especies de retiro de matrícula: Conversar con el estudiante los motivos del retiro y ofrecerle beca o ayuda según sea el caso. Si a pesar de la ayuda ofrecida el estudiante no desea continuar, se le debe sellar y firmar la especie, nos quedamos con una copia para archivos y el original se le entrega al estudiante para que realice él retira a Secretaria General.
- Recepción de especies por Cambios de carrera: Debe ser entregada al consultorio Psicológico para su proceso respectivo. En el caso de Atarazana, la persona de Bienestar debe comunicarse con el Psicólogo para que le dé una fecha de atención y de esta manera el estudiante pueda resolver con prontitud su requerimiento; en caso de que esto no sea posible, se debe recibir la especie e indicarle que le devolveremos la llamada para asignarle una fecha.
- Acta de compromiso de estudiantes extranjeros: Cuando un estudiante no posee cedula de identidad ecuatoriana, admisiones lo registra con el

pasaporte y lo deriva a bienestar. Se le debe de ser firmar el acta y adjuntar la copia del pasaporte para poder habilitarlo en el sistema.

- Autorización de ficha de atención odontológica: Aplica la sede de Matriz. Una vez verificado en el sistema que el estudiante no registra valores pendientes, se debe sellar y firmar para que pueda ser atendidos por los odontólogos.
- Casos de Absentismo: estudiantes que abandonaron la carrera y para que retomen se les ofrece ayuda financiera. Son derivados por Asuntos Estudiantiles.
- Cambio de fecha: Solo aplica para estudiante que reciben pagos por trabajo o por jubilación en fechas diferentes en los días 15 o 30 de cada mes. Debe adjuntar copia de la libreta bancaria donde se les acredita los valores con la finalidad debe verificar las fechas (no copia rol de pago).
- Solicitud de Productos en cruz roja: Verificamos que el solicitante es estudiante de la institución y derivarlo a matriz para la respectiva firma de la carta de autorización.

El departamento Bienestar Estudiantil del ITB brinda servicios en oficinas ubicadas en 2 de sus cuatros campus, Matriz, Atarazana, La gestión del proceso de bienestar de manera general está sustentada en una plataforma virtual, el llamado Sistema de Gestión Académico (SGA), con una inversión de \$59.624.16. El diseño del SGA se perfecciona constantemente en función de las necesidades de la institución. Este sistema ha permitido automatizar y hace más eficientes y eficaces las actividades cotidianas, desde las operaciones más elementales y frecuentes como control de becas y ayudas financieras estudiantes, personal administrativo, personas con capacidades especiales, evaluaciones hasta reportes de control de algunos procesos.

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

- Visualizar notas, asistencias, Listado de reportes,

- Tener un historial del estudiante.
- Acceso en cualquier momento a la información de los estudiantes y profesores.

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

- Admisiones
- Secretaria General
- Asuntos estudiantiles
- Caja
- Coordinación UAECAC
- Coordinaciones UASS
- Tics
- Box Medico
- Centro de desarrollo infantil

4.1.1. Evaluación de la satisfacción del estudiante con el proceso de Becas y Ayudas Financiera en el Departamento de Bienestar Estudiantil del ITB

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

La investigación parte de un estudio de satisfacción realizado en el año 2017, donde se tomó una muestra de 850 estudiantes de todas las carreras, utilizando la estratificación para su representatividad. Específicamente, en el caso del departamento de Bienestar Estudiantil los resultados no alcanzaron las expectativas. Ver Cuadro 4.1.

Figura 4.1. Índice de Satisfacción de Bienestar Estudiantil

DEPARTAMENTO DE BIENESTAR ESTUDIANTIL							
Base 269							
VARIABLE	ENFERMERIA	PODLOGIA	GERONTOLOGIA	AD. EMPRESAS	SISTEMAS	CPA	BIENESTAR
2.1. Califique la presentación personal de quienes laboran dentro del Departamento	92,98%	91,11%	90,00%	94,81%	94,00%	90,81%	92,82%
2.2. La Limpieza y orden del departamento es adecuada para prestar un buen servicio	92,83%	88,87%	91,25%	94,07%	93,33%	91,89%	92,57%
2.3. El Departamento cuenta con la infraestructura adecuada para ofrecerle comodidad	92,98%	88,87%	92,50%	94,07%	91,43%	90,81%	92,42%
2.4. Cuán adecuado fue el tiempo de espera desde que llega al Departamento y es atendido	91,45%	88,87%	92,50%	93,33%	92,38%	90,27%	91,45%
2.5. Califique la amabilidad y cordialidad en su primer contacto con el funcionario que lo atendió	92,58%	88,87%	91,25%	96,30%	92,38%	91,89%	92,57%
2.6. Califique la atención personalizada que recibió por parte del funcionario	91,82%	88,89%	88,75%	94,07%	92,38%	88,89%	91,38%
2.7. El funcionario le brindó respuestas rigidas a sus necesidades y problemas	91,57%	88,89%	92,50%	93,58%	93,33%	90,27%	91,88%
2.8. Cuán satisfecho se encuentra usted con la respuesta obtenida en base a su petición	92,94%	85,71%	88,00%	94,59%	91,58%	91,78%	92,27%
2.10. Califique el tiempo en que el departamento le da una respuesta a sus trámites	92,52%	84,44%	88,75%	93,83%	91,43%	90,00%	91,88%
INDICE	92,40%	87,30%	90,61%	94,73%	92,47%	90,71%	92,12%

Los índices más bajos para el departamento de Bienestar Estudiantil provienen de los estudiantes de la carrera de Podología

Fuente: Elaboración propia

4.1.2. Diagramación del proceso de Becas y ayudas financieras

La diagramación del proceso se realiza siguiendo los siguientes pasos:

Etapa I. Obtención de la información esencial sobre el proceso

- La observación del proceso se realiza en el propio departamento, se hacen además entrevistas a la directora del departamento y al sustituto de ese departamento. También se entrevista a los asistentes del departamento más experimentados para indagar cómo se realizan todas las

actividades.

Las preguntas a tener en cuenta en la entrevista son: ¿cómo se hace, la secuencia? ¿Dónde y cuándo? ¿quién lo realiza?, ¿cómo lo realizan?

Etapa II. Diagramación preliminar del diagrama de proceso

En esta se definió que diagrama utilizar, así como el software que se va a utilizar, en este caso el Visio. Además, se comienza hacer la primera versión del diagrama de proceso. En el caso del diagrama de este proceso se realizaron 4 diagramas preliminares con diferentes contactos con los conocedores del proceso.

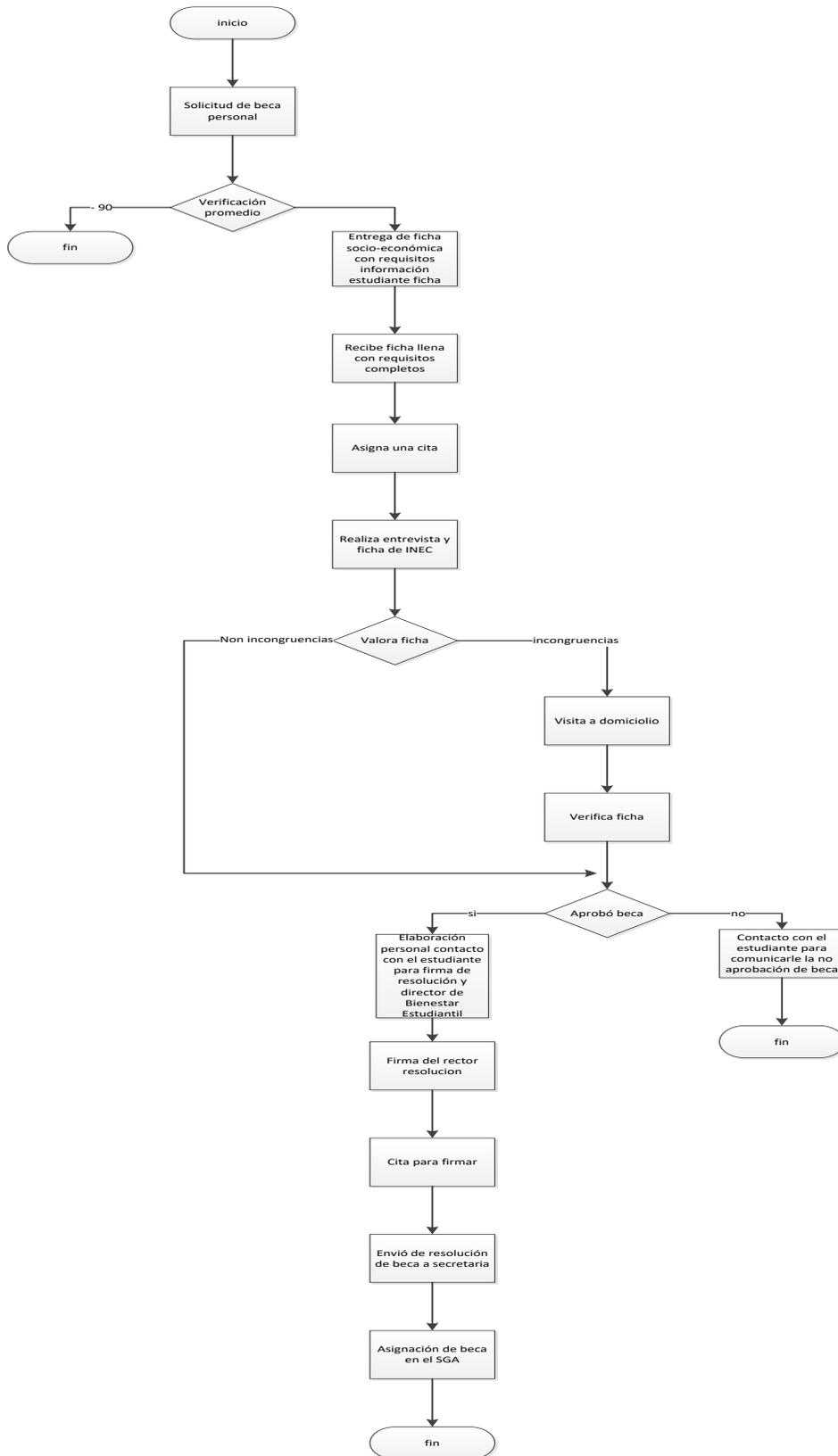
Etapa III. Verificación y ajuste del diagrama

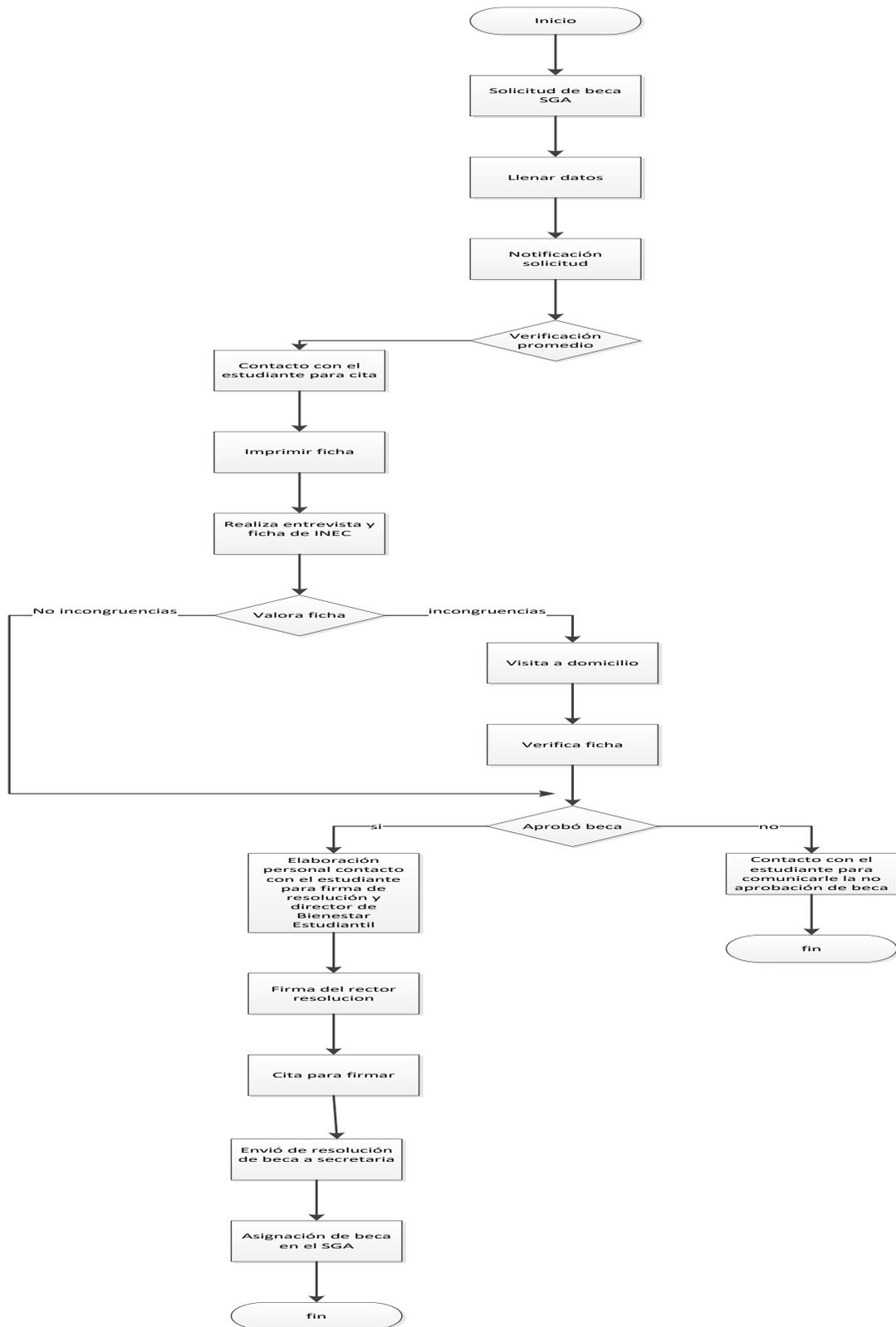
Con el diagrama preliminar se realiza la verificación con la dirección del departamento y asistentes, se hacen algunos ajustes.

Etapa IV. Diagramación definitiva del proceso de cambio de programación

Se diagrama el proceso final, el cual se muestra en la figura 4.2.

Figura 4.2. Diagrama de Proceso de Becas y Ayuda financieras





Fuente: Elaboración Propia, 2018

Descripción detallada del proceso:

El estudiante se acerca al departamento de Bienestar Estudiantil y solicita la información de las becas y ayudas financieras que otorga la institución. El asistente de bienestar estudiantil procede a pedir número de cédula y apellidos del estudiante para verificación de datos en SGA opción reportes de calificaciones y finanzas. Se procede a revisar la documentación, notas, finanzas para corroborar que todo esté al día y aprobado para proceder con el trámite solicitado. Se revisa en el SGA, icono de los grupos disponibles según el horario que el estudiante indique. Una vez dada la información de los grupos disponibles se espera la aprobación de forma verbal del estudiante sobre la elección del nuevo grupo. Cuando ya escoge al grupo que desea cambiarse se procede a generar la ESPECIE DE CAMBIO DE PROGRAMACIÓN con un costo de \$2 en el icono de finanzas del SGA. Se le informa al estudiante como llenar la ESPECIE DE CAMBIO DE PROGRAMACIÓN que luego será llevada a la coordinación académica de la carrera que corresponda para su debida autorización y regresar a la secretaría general. Una vez entregada la especie autorizada al asistente de secretaria general, procederá con el trámite correspondiente. Cuando se ubica el grupo en el SGA al que el/la estudiante se cambiara, se procede a matricular. Apenas se cargue la matricula en el SGA se le informa al estudiante la fecha de inicio de clases, aula y sede correspondiente. Después que el estudiante ha procedido a realizar el respectivo proceso de cambio de programación, realizado en el departamento de Secretaria General, deberá confirmar con en su cuenta SGA que el proceso ha sido realizado de acuerdo a lo solicitado. Este es un proceso que todos los estudiantes que están cursando las diferentes carreras del ITB, lo realizan frecuentemente, dentro de los periodos académicos.

Etapa V. Elaboración del diagrama SIPOC

En esta etapa se hicieron entrevistas para conformar el SIPOC del proceso, definiendo Proveedores, Entradas, Cliente y Salidas. **Ver cuadro 4.3.**

Cuadro 4.3. Elaboración del proceso de becas.

PROVEEDOR	ENTRADA	PROCESO	SALIDA	CLIENTE
Asistente de bienestar estudiantil	Solicitud de beca	Confirmar que el promedio sea igual o mayor a 90 puntos en el sga	Promedio requerido	Estudiante
Asistente de bienestar estudiantil	Finanzas	Verificar que no tenga deudas en el sga	Pagos al día	Estudiante
Asistente de bienestar estudiantil	Matriculación al siguiente nivel	Verificar que este matriculado al siguiente nivel en el sga	matriculación	Estudiante
Asistente de bienestar estudiantil	Materias	Verificar que no tenga materias reprobadas en el sga	Nivel completo aprobado	Estudiante

Estudiante	Formulario de becas	Requisitos solicitados	Documentación completa	Estudiante
Estudiante	Documentación requerida	Verifica si la documentación esté completa	Completación de documentación	Estudiante
Asistente de bienestar estudiantil	Verificación de los datos entregados	Entrevista personal o a domicilio	Confirmación de datos	Estudiante

Después de realizado el SIPOC, se conforma la ficha de proceso donde además se definen elementos de registros e indicadores. Ver cuadro 4.4.

Cuadro 4.4. Ficha de procesos

INTENSA	Proceso de otorgamiento de becas y ayudas financieras	FP-722
<p>Misión: Asegurar la satisfacción de los estudiantes con relación al otorgamiento de becas de beca y ayudas financieras en el departamento de Bienestar Estudiantil en el ITB.</p>		
<p>PROCESO: Proceso de otorgamiento de becas y ayudas financieras</p>		<p>PROPIETARIO: ITB</p>
ALCANCE	<ul style="list-style-type: none"> • Empieza: Solicitud de becas y ayudas financiera • Incluye: Registro de ficha, verificación y elaboración de resolución y aprobación de la beca y ayuda financiera. • Termina: Otorgamiento de la beca y ayuda financiera 	

<p>ENTRADAS: Necesidad del estudiante, documentos, información registrada en modulos SGA</p> <p>PROVEEDORES Secretaria, caja, coordinaciones, estudiante, Departamento TICs</p>	
<p>SALIDAS: Proceso registrado, estudiantes satisfechos</p> <p>CLIENTES: Estudiantes, Coordinación, Caja, Secretaría.</p>	
<p>INSPECCIONES:</p> <p>VERIFICACIÓN DE INFORMACIÓN</p> <p>VERIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL BENEFICIADO</p>	<p>REGISTROS:</p> <p>Reportes de estudiantes con becas y ayudas</p> <p>Reporte de promedios de estudiante con becas y ayudas al finalizar periodos</p>
<p>VARIABLES DE CONTROL:</p> <p>Cantidad de becados</p> <p>Cantidad de estudiantes con ayudas</p>	<p>INDICADORES:</p> <p>% de estudiantes con becas</p> <p>% de estudiantes con ayudas financieras</p>

Fuente: Elaboración propia, 2017

4.2. Descripción del procedimiento actual del proceso de becas y ayudas financieras.

El estudiante se acerca directamente a las oficinas de bienestar estudiantil y solicita el otorgamiento de becas y ayudas financieras.

Ingresar al SGA y dar clic en el icono de INSCRIPCIONES



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

Inicio / Inscripciones /

Inscripciones - Estudiantes ACTIVOS ← Atras

SARITAMA MORA Grupos: -----

Nombre	Grupo - Nivel	Cedula/Pasap	Usuario	#Mat/Archivo	Teléfonos	Emails	Fecha	Carrera	
SARITAMA MORA ANGEL GABRIEL (0930657937) <input type="button" value="DM"/> <input type="button" value="VM"/>	TALLER CIENCIAS EMPRESARIALES - NOCTURNO	0930657937	agsaritama3	0026666		agsaritama3@itb.edu.ec	22-04-2015 <small>kmackay</small>	CURUACED	<input type="button" value="Acciones"/>
SARITAMA MORA ANGEL GABRIEL (0930657937) <input type="button" value="DM"/> <input type="button" value="VM"/>	SEMINARIO CULTURA DE PREVENION	0930657937	agsaritama4	0031524		agsaritama4@itb.edu.ec	02-09-2015 <small>kmackay</small>	SEMINARIO ASOMI	<input type="button" value="Acciones"/>
SARITAMA MORA ANGEL GABRIEL (0930657937) EGRESADO	APD09	0930657937	agsaritama2	0015982 ITB-51-0068-21	0979848685	agsaritama2@itb.edu.ec	11-01-2014 <small>njsuarez</small>	ADM. EMPRESAS	EGRESADO <input type="button" value="Acciones"/>

1

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

Se da clic en la opción ACCIONES para revisar dicha información

Inicio / Finanzas / Inscripciones / Matrícula / Reportes

Inscripciones - Estudiantes ACTIVOS ← Atras

WILLALTA ORTEGA Grupos: -----

Nombre	Grupo - Nivel	Cedula/Pasap	Usuario	#Mat/Archivo	Teléfonos	Emails	Fecha	Carrera	
WILLALTA ORTEGA ESTEBAN GONZALO (0930657937) <input type="button" value="DM"/>	AP09	0930657937	willalta2	0033490 ITB-51-0068-21	388571	willalta2@itb.edu.ec	28-11-2014	ADM EMPRESAS	<input type="button" value="Acciones"/>
WILLALTA ORTEGA NATHAN MONTEFALTO GONZALEZ (0930657937) <input type="button" value="DM"/>	AS04	0930657937	willalta2	0013840 ITB-51-0068-21	09845408 303390	willalta2@itb.edu.ec	01-01-2014	ADM EMPRESAS	<input type="button" value="Acciones"/>
WILLALTA ORTEGA NELSON FELIX MONTEFALTO (0930657937) <input type="button" value="DM"/>	AP09 - 2ER NIVEL	0930657937	willalta2	0013830 ITB-51-0068-21	0979847188 388571	willalta2@itb.edu.ec	01-01-2014	ADM EMPRESAS	<input type="button" value="Acciones"/>

1

Procedemos a dar clic en el icono de listados de REPORTES para comprobar en la pestaña Información general.



Dar clic en la opción EJECUTAR REPORTE

Inicio / Inscripciones / Reportes /

Calificaciones de Alumnos (uso DOBE)

Seleccione parametros del reporte

Estudiante:

← Atrás

TIRADOS TEST DOBE TURNERO

Reportes

Listado de Reportes del Sistema.

ASUNTOS ESTUDIANTILES ATENCIÓN E

- Total Alumnos Matriculados por C
- Listado de Asistencias por Alumn
- Calificaciones de Alumnos (uso D
- Ficha Socioeconómica
- Listado de Alumnos Aprobados - f
- Listado de Alumnos con BECA po
- Listado de Alumnos con BECA po
- Listado de Alumnos con BECA po
- Listado de Posibles Desertores
- Listado de Valores Vencidos a la Fecha por NIVEL
- Listado Constancia de Entrega - Varios

Luego aparece el registro de calificaciones del estudiante verificamos las materias aprobadas en color verde y las materias reprobadas en color rojo.

Guayaquil, 28 de Junio de 2018

CALIFICACIONES DE ESTUDIANTE

NOMBRE: MARIA JOSE GOMEZ BICHORQUEZ **GRUPO:** AFD09
CEDULA/PAS: 052871333 **MODALIDAD:** DIURNA
CARRERA: TECNOLOGIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

NIVEL	ASIGNATURA	CREDITOS	CALIFICACION	CONDICION
0 NIVEL	INTRODUCCION A LA METODOLOGIA DE LA	1.0	78	APROBADO
0 NIVEL	TECNICAS DE ESTUDIOS	1.0	96	APROBADO
0 NIVEL	DESARROLLO DEL PENSAMIENTO CRITICO	2.0	100	APROBADO
0 NIVEL	INTRODUCCION A LA ADMINISTRACION	2.0	99	APROBADO
		6	93.75	
1ER NIVEL	MATEMATICAS	3.0	80	APROBADO
1ER NIVEL	COMPUTACION BASICA I	4.0	95	APROBADO
1ER NIVEL	COMUNICACION ORAL Y ESCRITA	3.0	91	APROBADO
1ER NIVEL	CONTABILIDAD GENERAL I	5.0	70	APROBADO
1ER NIVEL	INGLES I	5.0	78	APROBADO
1ER NIVEL	INTRODUCCION A LA GESTION ADMINISTRATIVA	5.0	82	APROBADO
		25	82.67	
200 NIVEL	INGLES II	4.0	76	APROBADO
200 NIVEL	MATEMATICAS APLICADAS	3.0	96	APROBADO
200 NIVEL	METODOS DE INVESTIGACION Y APRENDIZAJE	2.0	100	APROBADO
200 NIVEL	PRINCIPIOS DE LEGISLACION LABORAL Y	2.0	80	APROBADO
200 NIVEL	GESTION EMPRESARIAL Y RECURSOS HUMANOS	4.0	95	APROBADO
200 NIVEL	FUNDAMENTOS DE MERCADERO	4.0	100	APROBADO
200 NIVEL	CONTABILIDAD GENERAL II	4.0	0	REPROBADO
200 NIVEL	COMPUTACION BASICA II	2.0	93	APROBADO
		25	80.25	
3ER NIVEL	GESTION Y PROCESOS EMPRESARIALES	3.0	94	REPROBADO (A)
3ER NIVEL	INGLES II	4.0	77	APROBADO
3ER NIVEL	LEGISLACION TRIBUTARIA	4.0	90	REPROBADO (A)
3ER NIVEL	MICROECONOMIA	3.0	86	APROBADO
3ER NIVEL	COMPORTAMIENTO AL CONSUMIDOR	3.0	84	REPROBADO (A)
3ER NIVEL	COMPUTACION BASICA III	2.0	72	APROBADO
3ER NIVEL	CONTABILIDAD DE COSTOS I	3.0	86	REPROBADO (A)
3ER NIVEL	ESTADISTICA ADMINISTRATIVA I	3.0	74	REPROBADO (A)

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



Luego de esto procedemos a entregar documentos a la estudiante una vez verificado en el SGA que este correcto.

CONCLUSIONES

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

RECOMENDACIONES

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

BIBLIOGRAFÍA

Americas, v. j. (2015). *google*. Obtenido de chrome: <http://www.udla.edu.ec/wp-content/uploads/2015/11/Modelo-de-gesti%C3%B3n-de-Bienestar-Estudiantil.v1.pdf>

Anaya, A. (2009). *google*. Recuperado el 22 de Mayo de 2017, de google: <https://bienestarinstitucional.files.wordpress.com/2009/10/proyecto-bienestar.pdf>

Beltrán Sanz, J. y otros (2016). Guía para una Gestión Basada en Procesos, ISBN • 84-923464-7-7. <http://www.centrosdeexcelencia.com/wp-content/uploads/2016/09/guiagestionprocesos.pdf>

chilenas, c. d. (2017). *google*. Obtenido de chrome.

oaxaca, g. d. (2013). *google*. Obtenido de chrome: http://www.transparenciapresupuestaria.oaxaca.gob.mx/pdf/informesev/BE_CAS_EVALUACI%C3%93N.pdf

Ortega, S. (2008). *google*. Recuperado el 19 de Mayo de 2017, de google: https://www.google.com.ec/search?q=procesos+de+bienestar+estudiantil+generalizado&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjtrrrf0PzTAhXJYyYKHWvoAOcQ_AUIBigB&biw=1600&bih=794#imgrc=cO4w6MEHTaPNom
:

Pedreros, M. 2. (31 de 10 de 2006). *google*. Recuperado el 3 de julio de 2017, de google:

https://www.google.com.ec/search?q=procesos+de+bienestar+estudiantil+generalizado&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjtrrrf0PzTAhXJYyYKHWvoAOcQ_AUIBigB&biw=1600&bih=794#imgrc=sVkXKbx8u0SgSM

publico, c. r. (2009). *google* . Obtenido de chrome.

Sampieri, R. H. (2010). *Metodologia de la investigacion*. D.F.: The McGraw-Hill Companies, Inc.

UNESCO. (2015). *google*. Recuperado el 19 de mayo de 2017, de <http://www.unesco.org/new/es/quito/education/>

universidad de cordoba. (2015). Recuperado el 30 de octubre de 2017, de google: <https://www.unicordoba.edu.co/images/programasy servicios.pdf>

Universidad de Valencia, Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad de la (2011). Manual de Gestión de Procesos. http://www.upv.es/orgpeg/web/manual_gestion_procesos.pdf



Factura: 002 003-000059739

20180901030D01528

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20180901030D01528

te mí, NOTARIO(A) JESSICA ALICIA RODRIGUEZ ENDARA de la NOTARÍA TRIGÉSIMA , comparece(n) ANGEL GABRIEL SARITAMA MORA portador(a) de CÉDULA 0930657937 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS, en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede AUTORIZACION PARA LA PUBLICACION DE TRABAJOS DE TITULACIÓN, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaría, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 29 DE AGOSTO DEL 2018, (9:12).



Handwritten signature of Angel Gabriel Saritama Mora

ANGEL GABRIEL SARITAMA MORA
CÉDULA: 0930657937



Handwritten signature of Jessica Alicia Rodriguez Endara

NOTARIO(A) JESSICA ALICIA RODRIGUEZ ENDARA
NOTARÍA TRIGÉSIMA DEL CANTÓN GUAYAQUIL





Instituto Superior
**Tecnológico
Bolivariano**
de Tecnología
Código Senescyt 2397



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Ángel Gabriel Saritama Mora en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación "PROPUESTA DE DISEÑO PARA EL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE BECAS Y AYUDA FINANCIERA EN EL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR ESTUDIANTIL EN EL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA.", de la modalidad de Semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresas de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

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

Ángel Saritama Mora

C.I. 0930657937


Firma

PROFESIÓN / OCUPACIÓN
ESTUDIANTE

V4333V2222

NOMBRES DEL PADRE
DEL MARÍA

NOMBRES DE LA MADRE
D BLANCA NIEVES

E EXPEDICIÓN

000483028

PRIMA DEL CEDULADO

REPÚBLICA DEL ECUADOR
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL
IDENTIFICACIÓN Y EDULACIÓN

CEDULA No. 0930057937

CIUDADANIA

APELLIDOS Y NOMBRES
SARITAMA MORA
ANGEL GABRIEL

LUGAR DE NACIMIENTO
LOJA
CHAGUARPAMBA
CHAGUARPAMBA

FECHA DE NACIMIENTO 1991-06-02

NACIONALIDAD ECUATORIANA

SEXO M

ESTADO CIVIL Soltero



CNE CONSEJO NACIONAL ELECTORAL

REFERÉNDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

CIUDADANA (O)

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED SUFRAGÓ EN EL REFERÉNDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS LOS TRÁMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS

F. PRESIDENTA/E DE LA JRV

IMP. IGM, MJ

REPÚBLICA DEL ECUADOR

CERTIFICADO DE VOTACIÓN
4 DE FEBRERO 2018

CNE CONSEJO NACIONAL ELECTORAL

014 JUNTA No.

014 - 151 NÚMERO

0930657937 CEDULA

SARITAMA MORA ANGEL GABRIEL
APELLIDOS Y NOMBRES

GUAYAS PROVINCIA

GUAYAQUIL CANTÓN

TARQUI PARROQUIA

CIRCUNSCRIPCIÓN:

ZONA: 9

CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

Número único de identificación: 0930657937

Nombres del ciudadano: SARITAMA MORA ANGEL GABRIEL

Condición del cedulao: CIUDADANO

L u g a r d e n a c i m i e n t o : :

ECUADOR/LOJA/CHAGUARPAMBA/CHAGUARPAMBA

Fecha de nacimiento: 2 DE JUNIO DE 1991

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: HOMBRE

Instrucción: BASICA

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: SARITAMA ANGEL MARIA

Nombres de la madre: MORA AZUERO BLANCA NIEVES

Fecha de expedición: 19 DE ENERO DE 2011

Información certificada a la fecha: 29 DE AGOSTO DE 2018

Emisor: ANDRES AUGUSTO CHAVEZ QUINTANA - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 30 - GUAYAS - GUAYAQUIL



le certificado: 183-150-52609



183-150-52609

Ing. Jorge Troya Fuertes

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente





Instituto Superior
**Tecnológico
Bolivariano**
de Tecnología
Codigo Senescyt 2397

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: "PROPUESTA DE DISEÑO PARA EL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE BECAS Y AYUDA FINANCIERA EN EL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR ESTUDIANTIL" y problema de investigación: ¿Cómo mejorar el proceso de otorgamiento de becas y ayudas financieras ofrecidas a los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para mejorar el bienestar de los estudiantes?, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.


Egresado:

Ángel Gabriel Saritama Mora


Tutora:

Msc. Noemí Bárbara Delgado Álvarez

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

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

CERTIFICO:

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

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT



Firma