



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA FINANZAS**

**“MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA  
SECRETARÍA ACADÉMICA DE GRADO DE LA ESCUELA  
SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2022.”**

**Trabajo de Integración Curricular**

**Tipo:** Proyecto de Investigación

Presentado para optar el grado académico de:

**LICENCIADA EN FINANZAS**

**AUTORA:**

**DIANA ALEXANDRA BARAHONA CUNACHI**

Riobamba – Ecuador

2023



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA FINANZAS**

**“MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA  
SECRETARÍA ACADÉMICA DE GRADO DE LA ESCUELA  
SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2022.”**

**Trabajo de Integración Curricular**

**Tipo:** Proyecto de Investigación

Presentado para optar el grado académico de:

**LICENCIADA EN FINANZAS**

**AUTORA:** DIANA ALEXANDRA BARAHONA CUNACHI

**DIRECTOR:** ING. VÍCTOR OSWALDO CEVALLOS VIQUE

Riobamba – Ecuador

2023

© 2023, Diana Alexandra Barahona Cunachi

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, Diana Alexandra Barahona Cunachi declaro que el presente Trabajo de Integración Curricular es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Integración Curricular; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 08 de febrero de 2023

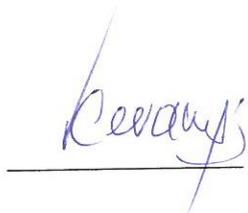


---

**Diana Alexandra Barahona Cunachi**  
**C.C: 0604761908**

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA FINANZAS**

El Tribunal del Trabajo de Integración Curricular certifica que: El Trabajo de Integración Curricular; tipo: Proyecto de Investigación, “**MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA SECRETARÍA ACADÉMICA DE GRADO DE LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2022.**”, realizado por la señorita: **DIANA ALEXANDRA BARAHONA CUNACHI**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Integración Curricular, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>
Ing. Gino Geovanny Merino Naranjo <b>PRESIDENTE DEL TRIBUNAL</b>		2023-02-08
Ing. Víctor Oswaldo Cevallos Vique <b>DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR</b>		2023-02-08
Ing. Ángel Gerardo Castelo Salazar <b>ASESOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR</b>		2023-02-08

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de titulación es dedicado a Dios quien es el ser que me ha brindado toda la sabiduría y la fuerza para continuar día a día creciendo en mi vida profesional, me ha iluminado para alcanzar una de mis principales metas en la vida con esfuerzo y dedicación, levantándome a pesar de las adversidades y manteniendo a mi lado a las personas que amo.

A mis amados padres Miguel Barahona y Mercedes Cunachi quienes han sido mis ángeles en la tierra, quienes desde pequeña han guiado mis pasos para convertirme en una buena persona y ahora una excelente profesional, ellos han sido el pilar fundamental durante toda mi vida y han compartido tanto mis éxitos como fracasos siempre con una sonrisa y todo el amor del mundo, además me han brindado todos los recursos necesarios para alcanzar mis objetivos durante mi formación académica, a mis queridos hermanos Jessica, Alex y Ana por aportar su alegría y consejos en todo momento.

A mis queridos amigos y personas especiales quienes formaron parte importante de mi crecimiento profesional e hicieron de mi vida universitaria una de las mejores épocas de mi vida, enseñándome que la vida te regala personas muy especiales, los quiero mucho.

**Diana Barahona**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco de todo corazón a Dios por llenarme de sabiduría y fortaleza para culminar este trabajo de titulación que es el último peldaño de mi carrera y guiar mis pasos en la vida estudiantil y un futuro profesional.

A mi familia por ser el pilar fundamental en la vida y permanecer junto a mi apoyándome día a día a pesar de todas las dificultades que se han presentado en el camino, por todo el cariño que me han regalado desde el principio de mi formación como estudiante y ser humano.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo institución prestigiosa que me abrió sus puertas para cumplir este sueño de convertirme en profesional y excelente persona, a la Carrera de Finanzas y a sus docentes que no solo han impartido conocimientos académicos, sino también nos han enseñado valores éticos y morales para convertirnos en profesionales aptos en cualquier ámbito de la vida, expreso un agradecimiento especial a los docentes Msc. Víctor Oswaldo Cevallos Vique, e Ing. Ángel Gerardo Castelo Salazar quienes me han brindado toda la confianza y guiado en la elaboración de esta importante investigación, además de ser excelentes personas con una increíble calidad humana.

Por último y no menos importante a mis queridos amigos por todas las lindas experiencias vividas en los salones de clase y fuera de ellos, gracias por su apoyo y motivación de todo momento, haciendo que mi vida universitaria haya sido una experiencia única donde aprendí todo lo necesario para salir a triunfar y cumplir mis metas.

**Diana Barahona**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES .....	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS .....	xiv
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT .....	xvi
INTRODUCCIÓN .....	1

### CAPÍTULO I

<b>1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>1.1 Planteamiento del Problema .....</b>	<b>3</b>
<b>1.2 Limitaciones y Delimitaciones.....</b>	<b>4</b>
<b>1.3 Problema General de la Investigación .....</b>	<b>4</b>
<b>1.4 Problemas Específicos de la Investigación.....</b>	<b>5</b>
<b>1.5 Objetivos.....</b>	<b>5</b>
<i>1.5.1 Objetivo General: .....</i>	<i>5</i>
<i>1.5.2 Objetivos Específicos:.....</i>	<i>5</i>
<b>1.6 Justificación .....</b>	<b>5</b>
<i>1.6.1 Justificación Teórica .....</i>	<i>5</i>
<i>1.6.2 Justificación Metodológica.....</i>	<i>6</i>
<i>1.6.3 Justificación Práctica .....</i>	<i>6</i>

### CAPÍTULO II

<b>2. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>7</b>
<b>2.1 Antecedentes de la Investigación.....</b>	<b>7</b>
<b>2.2 Referencias Teóricas.....</b>	<b>10</b>
<i>2.2.1 Definición de Modelo de Gestión.....</i>	<i>10</i>
<i>2.2.2 Clasificación de un Modelo de Gestión.....</i>	<i>11</i>
<i>2.2.3 Modelo de Gestión por Procesos.....</i>	<i>12</i>
<i>2.2.4 Beneficios de implementar un Modelo de Gestión por Procesos.....</i>	<i>12</i>
<i>2.2.5 Diagramas de Procesos.....</i>	<i>13</i>
<i>2.2.6 Definición de Proceso.....</i>	<i>14</i>
<i>2.2.7 Límites, elementos y factores de un proceso .....</i>	<i>14</i>

2.2.7.1 Límites de un proceso.....	14
2.2.7.2 Elementos de un proceso. ....	15
2.2.7.3 Factores de un proceso.....	16
<b>2.2.8 Eficiencia Administrativa .....</b>	<b>17</b>
2.2.8.1 Eficiencia .....	17
2.2.8.2 Administración.....	17

### **CAPÍTULO III**

<b>3. MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>18</b>
<b>3.1 Enfoque de investigación.....</b>	<b>18</b>
<b>3.2 Nivel de Investigación.....</b>	<b>18</b>
3.2.1 <i>Descriptivo.....</i>	<i>18</i>
<b>3.3 Diseño de investigación.....</b>	<b>18</b>
3.3.1 <i>Investigación No Experimental .....</i>	<i>18</i>
3.3.2 <i>Transversal.....</i>	<i>19</i>
<b>3.4 Tipo de estudio .....</b>	<b>19</b>
3.4.1 <i>Investigación de Campo.....</i>	<i>19</i>
3.4.2 <i>Investigación Documental .....</i>	<i>19</i>
<b>3.5 Población y Planificación .....</b>	<b>19</b>
3.5.1 <i>Población.....</i>	<i>19</i>
3.5.2 <i>Muestra .....</i>	<i>20</i>
<b>3.6 Métodos, técnicas e instrumentos de investigación.....</b>	<b>20</b>
3.6.1 <i>Método cualitativo .....</i>	<i>20</i>
3.6.2 <i>Método Deductivo.....</i>	<i>20</i>
<b>3.7 Técnicas e Instrumentos.....</b>	<b>20</b>
3.7.1 <i>Observación.....</i>	<i>20</i>
3.7.2 <i>Entrevista .....</i>	<i>21</i>
3.7.3 <i>Encuesta.....</i>	<i>21</i>
<b>3.8. Técnicas .....</b>	<b>21</b>
<b>3.9 Variables.....</b>	<b>22</b>
3.9.1. <i>Variable Dependiente .....</i>	<i>22</i>
3.9.2. <i>Variable Independiente.....</i>	<i>22</i>

### **CAPÍTULO IV**

<b>4. MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>23</b>
--	-----------

4.1. Encuestas – Anexo 1 .....	23
4.1.1. Coordinadores .....	23
4.1.2 Analistas de despacho.....	33
4.2 Entrevista.....	42

## CAPÍTULO V

5. MARCO PROPOSITIVO .....	46
5.1 Introducción .....	46
5.2 Antecedentes .....	46
5.3 Objetivos .....	47
5.3.1 <i>Objetivo General:</i> .....	47
5.3.2 <i>Objetivos Específicos:</i> .....	47
5.4 Base Legal.....	47
5.5 Ciclo de Mejora de la Gestión por Procesos. ....	49
5.6 Pasos de la Planificación y Documentación del Modelo de Gestión por Procesos para la SAG.....	50
5.6.1 <i>Análisis Documental</i> .....	50
5.6.2 <i>Levantamiento de Procesos</i> .....	51
5.6.2.1 <i>Autorización</i> .....	51
5.6.3 <i>Elaboración de Fichas</i> .....	51
5.6.3.1 <i>Fichas de Procesos</i> .....	51
5.6.3.2 <i>Ficha de Procedimientos y Plazos</i> .....	52
5.6.4 <i>Diagramación de Procesos</i> .....	52
5.6.5 <i>Implementación de Indicadores</i> .....	53
5.6.6 <i>Validación de Procesos</i> .....	54
5.7 Gestión por procesos de Secretaría Académica de Grado.....	54
5.7.1 <i>Macroproceso: Secretaría Académica</i> .....	54
5.8 Gestión interna .....	55
5.9 Mapas de procesos de Secretaría Académica .....	57
5.9.1 <i>Procesos</i> .....	57
5.10 Auditorías Académicas.....	57
5.11 <i>Gestión Académica</i> .....	58
5.12 Procesos y procedimientos.....	59
5.12.1 <i>Proceso: Auditorías académicas</i> .....	59
5.12.1.1 <i>Subproceso: Auditoría Fin de Carrera</i> .....	59
5.12.1.2 <i>Subproceso: Auditoría de Titulación</i> .....	64

<i>5.12.1.3 Subproceso: Auditoría Especiales.....</i>	<i>69</i>
<b>5.12.2 Proceso: Gestión Académica .....</b>	<b>75</b>
<i>5.12.2.1 Subproceso: Calendario Académico .....</i>	<i>75</i>
<i>5.12.2.2 Subproceso: Habilitación de Usuarios.....</i>	<i>80</i>
<i>5.12.2.3 Subproceso: Movilidad Interna y Externa.....</i>	<i>85</i>
<i>5.12.2.4 Subproceso: Inducción del Régimen Académico y Sistema Académico .....</i>	<i>91</i>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>96</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>97</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	
<b>ANEXOS</b>	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1-2:</b> Clasificación de Modelos de Gestión.....	11
<b>Tabla 2-2:</b> Eficiencia Administrativa.....	17
<b>Tabla 1-3:</b> Población de Coordinadores y Analistas de Despacho .....	19
<b>Tabla 1-4:</b> Coordinadores ESPOCH .....	23
<b>Tabla 2-4:</b> Coordinadores ESPOCH .....	25
<b>Tabla 3-4:</b> Coordinadores ESPOCH .....	26
<b>Tabla 4-4:</b> Coordinadores ESPOCH .....	27
<b>Tabla 5-4:</b> Coordinadores ESPOCH .....	29
<b>Tabla 6-4:</b> Coordinadores ESPOCH .....	30
<b>Tabla 7-4:</b> Coordinadores ESPOCH .....	31
<b>Tabla 8-4:</b> Coordinadores ESPOCH .....	32
<b>Tabla 9-4:</b> Analistas de Despacho ESPOCH.....	33
<b>Tabla 10-4:</b> Analistas de Despacho ESPOCH.....	34
<b>Tabla 11-4:</b> Analistas de Despacho ESPOCH.....	35
<b>Tabla 12-4:</b> Analistas de Despacho ESPOCH.....	36
<b>Tabla 13-4:</b> Analistas de Despacho ESPOCH.....	38
<b>Tabla 14-4:</b> Analistas de Despacho ESPOCH.....	39
<b>Tabla 15-4:</b> Analistas de Despacho ESPOCH.....	40
<b>Tabla 16-4:</b> Analistas de Despacho ESPOCH.....	41
<b>Tabla 1-5:</b> Ficha de proceso .....	51
<b>Tabla 2-5:</b> Ficha de procedimientos y plazos .....	52
<b>Tabla 3-5:</b> Simbología.....	53
<b>Tabla 4-5:</b> Auditoría Fin de Carrera.....	59
<b>Tabla 5-5:</b> Ficha del proceso - Auditoría Fin de Carrera.....	60
<b>Tabla 6-5:</b> Diagrama de flujo - Auditoría Fin de Carrera.....	61
<b>Tabla 7-5:</b> Ficha de procedimiento y plazos - Auditoría Fin de Carrera.....	62
<b>Tabla 8-5:</b> Auditoría de Titulación .....	64
<b>Tabla 9-5:</b> Ficha del proceso - Auditoría de Titulación .....	65
<b>Tabla 10-5:</b> Diagrama de flujo - Auditoría de Titulación .....	66
<b>Tabla 11-5:</b> Ficha de procedimientos y plazos - Auditoría de Titulación.....	67
<b>Tabla 12-5:</b> Auditoría Especiales.....	69
<b>Tabla 13-5:</b> Ficha del proceso - Auditoría Especiales .....	70
<b>Tabla 14-5:</b> Diagrama de flujo - Auditoría Especiales.....	72
<b>Tabla 15-5:</b> Ficha de procedimiento y plazos - Auditoría Especiales.....	73

<b>Tabla 16-5:</b> Calendario Académico .....	75
<b>Tabla 17-5:</b> Ficha del proceso – Calendario Académico .....	76
<b>Tabla 18-5:</b> Diagrama de flujo – Calendario Académico.....	77
<b>Tabla 19-5:</b> Ficha de procedimientos y plazos – Calendario Académico .....	78
<b>Tabla 20-5:</b> Habilitación de Usuarios .....	80
<b>Tabla 21-5:</b> Ficha del proceso - Habilitación de Usuarios .....	81
<b>Tabla 22-5:</b> Diagrama de flujo - Habilitación de Usuarios .....	82
<b>Tabla 23-5:</b> Ficha de procedimiento y plazos - Habilitación de Usuarios.....	83
<b>Tabla 24-5:</b> Movilidad Interna y Externa.....	85
<b>Tabla 25-5:</b> Ficha del proceso - Movilidad Interna y Externa.....	86
<b>Tabla 26-5:</b> Diagrama de flujo - Movilidad Interna y Externa .....	87
<b>Tabla 27-5:</b> Ficha de procedimientos y plazos - Movilidad Interna y Externa.....	88
<b>Tabla 28-5:</b> Inducción del Régimen Académico y Sistema Académico .....	91
<b>Tabla 29-5:</b> Ficha del proceso - Inducción del Régimen Académico y Sistema Académico .....	92
<b>Tabla 30-5:</b> Diagrama del flujo - Inducción del Régimen Académico y Sistema Académico ...	93
<b>Tabla 31-5:</b> Ficha de procedimientos y plazos – Inducción del Régimen Académico y Sistema Académico .....	94

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

<b>Ilustración 1-4:</b> Coordinadores ESPOCH.....	24
<b>Ilustración 2-4:</b> Coordinadores ESPOCH.....	25
<b>Ilustración 3-4:</b> Coordinadores ESPOCH.....	26
<b>Ilustración 4-4:</b> Coordinadores ESPOCH.....	28
<b>Ilustración 5-4:</b> Coordinadores ESPOCH.....	29
<b>Ilustración 6-4:</b> Coordinadores ESPOCH.....	30
<b>Ilustración 7-4:</b> Coordinadores ESPOCH.....	31
<b>Ilustración 8-4:</b> Coordinadores ESPOCH.....	32
<b>Ilustración 9-4:</b> Analistas de Despacho ESPOCH.....	33
<b>Ilustración 10-4:</b> Analistas de Despacho ESPOCH.....	34
<b>Ilustración 11-4:</b> Analistas de Despacho ESPOCH.....	35
<b>Ilustración 12-4:</b> Analistas de Despacho ESPOCH.....	37
<b>Ilustración 13-4:</b> Analistas de Despacho ESPOCH.....	38
<b>Ilustración 14-4:</b> Analistas de Despacho ESPOCH.....	39
<b>Ilustración 15-4:</b> Analistas de Despacho ESPOCH.....	40
<b>Ilustración 16-4:</b> Analistas de Despacho ESPOCH.....	41
<b>Ilustración 1-5:</b> Ciclo de Gestión de Proceso.....	49
<b>Ilustración 2-5:</b> Pasos de Planificación.....	50
<b>Ilustración 3-5:</b> Estructura Orgánica SAG.....	56
<b>Ilustración 4-5:</b> Procesos.....	57
<b>Ilustración 5-5:</b> Auditorias Académicas.....	58
<b>Ilustración 6-5:</b> Gestión Académica.....	59

## **ÍNDICE DE ANEXOS**

**ANEXO A:** ENCUESTA DIRIGIDA ANALISTAS DE DESPACHO Y COORDINADORES  
DE CARRERA

**ANEXO B:** ENTREVISTA DIRIGIDA AL SECRETARIO ACADÉMICO Y  
VICERRECTORA ADMINISTRATIVA

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo el diseño y aplicación de un Modelo de Gestión por Procesos para la Secretaría Académica de Grado que será aplicado en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, es así que se empezó con un análisis detallado de su problemática, posteriormente se realizó el levantamiento de información, con una encuesta aplicada a los Coordinadores de Carrera y Analistas de Despacho de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, seguido de una entrevista realizada al Secretario Académico de Grado obteniendo como resultado final la aceptación de la diseño y desarrollo de un modelo de gestión por procesos el cual busca mejorar la eficiencia, calidad y por ende obtener mejores resultados de los inconvenientes encontrados dentro de los procesos de gestión académica que presentan los estudiantes y así poder satisfacer cada uno de ellos. Finalmente se presentó la estructura detallada del modelo de gestión por procesos que será aplicado dentro de Secretaría Académica de Grado mismo que contiene: objeto, ámbito de aplicación, normativa o documentación de referencia, ficha de proceso, diagramas de flujo, fichas de procedimientos y plazos, documentos relacionados e indicadores. Es por ello, que se considera que su aplicación ayudará a mejorar el tiempo en las actividades brindadas por el departamento ya sean en proceso de auditorías, movilidad o gestión académica y mejorar los resultados dentro de la tasa de titulación, movilidad interna y administración dentro de las actividades politécnicas. Finalmente se recomienda llevar un correcto manejo del modelo de gestión que involucre a todos los miembros de Secretaria Académica de Grado con el propósito de hacer cumplir sus objetivos institucionales.

**Palabras clave:** <MODELO DE GESTIÓN>, <PROCESOS>, <EFICIENCIA>, <AUDITORÍA>, <GESTIÓN ACADÉMICA>.



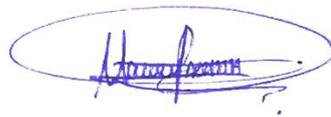
05-04-2023

0654-DBRA-UPT-2023

## ABSTRACT

The objective of this research work was the design and application of a Process Management Model for the Academic Secretary that will be applied in the Polytechnic School of Chimborazo, so it began with a detailed analysis of its problems, later the information was collected, with a survey applied to the Career Coordinators and Office Analysts of the Polytechnic School of Chimborazo, followed by an interview with the Academic Secretary, obtaining as a final result the acceptance of the design and development of a process management model which seeks to improve efficiency, quality and therefore obtain better results from the drawbacks found within the academic management processes presented by students and thus be able to satisfy each one of them. Finally, the detailed structure of the management model by processes that will be applied within the Academic Secretary itself was presented, which contains: the object, the scope of application, regulations or reference documentation, process sheet, flow charts, procedures sheets, and deadlines, related documents, and indicators. For this reason, it is considered that its application will help improve the time in the activities provided by the department, whether they are in the process of audits, mobility, or academic management, and improve the results within the degree rate, internal mobility, and administration within. polytechnic activities. Finally, it is recommended to carry out correct management of the management model that involves all the members of the Academic Secretariat with the purpose of enforcing its institutional objectives.

**Keywords:** <MANAGEMENT MODEL>, <PROCESSES>, <EFFICIENCY>, <AUDITING>, <ACADEMIC MANAGEMENT>.



Lcda. Yajaira Natali Padilla Padilla Mgs.

0604108126

## INTRODUCCIÓN

Como bien se sabe, la administración dentro de una organización es de vital importancia debido a que nos ayuda a llevar un correcto control sobre las actividades que imparte cada departamento, mismo que busca obtener eficiencia de acuerdo a su cultura organizacional en sus procesos.

El presente trabajo de investigación previo a la obtención del Título de Licenciada en Finanzas, cuenta con la aprobación y compromiso del personal institucional de la actual Secretaría Académica de Grado de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, mismo que propone la creación, actualización y aplicación de un Modelo de Gestión por Procesos para la Secretaría Académica de Grado mismo que tiene como objeto mejorar la Gestión Académica Institucional, basado en el cumplimiento del Reglamento de Régimen Académico vigente.

Mediante el desarrollo e implementación del Modelo de Gestión por procesos se busca mejorar la calidad del servicio que ofrece a los estudiantes y personal politécnico aprovechando cada uno de sus recursos y optimizará el trabajo dentro del área de gestión académico a través de un eficaz control interno.

El contenido de la presente investigación está estructurado por cinco capítulos detallado a continuación:

**Capítulo I**, se detalla y se conoce los antecedentes de la problemática justificando de esta manera porque es necesaria la creación de un modelo de gestión por procesos, seguido del planteamiento de objetivos generales y específicos dentro de la ejecución del trabajo.

**Capítulo II**, se conoce definiciones, antecedentes de investigación quienes servirán como guía para la realización del modelo de gestión por procesos.

**Capítulo III**, concierne al enfoque, nivel, diseño de investigación que será aplicado dentro de la creación del modelo de gestión, también se conocerá la población, métodos y técnicas que serán puestos en marcha para la verificación de la idea a defender.

**Capítulo IV**, se conocerá los resultados obtenidos mediante la aplicación de una encuesta y entrevista realizada al personal que labora dentro de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

**Capítulo V**, se realiza la ejecución del modelo de gestión por procesos para Secretaria Académica de Grado mismo que será detallado con fichas, diagramas de flujo e indicadores.

Finalmente se emiten las conclusiones y recomendaciones del trabajo de investigación, mismo que busca obtener un cambio dentro de su proceso de gestión académica institucional.

## CAPÍTULO I

### 1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Mediante el desarrollo del presente capítulo se conocerá cuál es el problema de investigación y cuáles fueron los fundamentos para poder desarrollar el presente modelo de gestión que ayude a satisfacer las necesidades académicas.

#### 1.1 Planteamiento del Problema

Un modelo de gestión es un proceso el cual busca organizar y verificar los recursos existentes con el propósito de cumplir políticas y objetivos que tiene una organización dependiendo de las prioridades de la misma, aplicando un trabajo que conlleva metodologías definidas, instrumentos y herramientas que deben ajustarse al trabajo que realiza la organización y que en este proceso no se excluya actividades sino ayude a complementar todos los enfoques que existen. Para (Pepper, 2011) La gestión por procesos puede definirse como una forma de enfocar el trabajo, donde se persigue el mejoramiento continuo de las actividades de una organización mediante la identificación, selección, descripción, documentación y mejora continua de los procesos. Toda actividad o secuencia de actividades que se llevan a cabo en las diferentes unidades constituye un proceso y como tal, hay que gestionarlo.

Cuando hablamos de educación y su grado de eficiencia se puede deducir que es un tema que se ha venido tratando año tras año debido a que se busca mejorar los procesos educativos para obtener resultados que ayuden a la resolución de los diferentes conflictos académicos que existen debido a la falta de organización dentro de cada institución a nivel mundial.

Actualmente el sistema de educación superior en el país no cuenta con las bases necesarias de organización debido a que existen procesos que no están bien estructurados y por ende existen falencias en el desarrollo de los diferentes procesos académicos dentro de cada institución a nivel nacional colocándonos así en instituciones de educación superior de bajo grado de eficiencia. En la provincia de Chimborazo las instituciones de educación superior presentan este inconveniente de satisfacer las necesidades estudiantiles ya que sus procesos no brindan la atención necesaria para la resolución de los mismos.

En la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo el problema viene centrado debido a que en Secretaría Académica se envía toda la documentación de cada estudiante de la institución para proceder a la respectiva auditoría de carpeta, se da a conocer que cada estudiante es un caso

diferente en donde pudo haber existido movilidad interna o externa y no se encuentra toda la documentación correspondiente para su proceso de titulación, y de este modo podría retrasarse. Otro problema está dado dentro de cada Facultad con sus respectivas escuelas, ya que existen procesos como movilizaciones, actualización de la base de datos con la respectiva información académica institucional, auditorías de notas e historiales académicos, entre otros, donde el estudiante o el personal que labora dentro de la institución no conocen los debidos procesos o modelos de solicitudes que se deben realizar para proceder a la obtención de dichos servicios.

Lo que se busca es mejorar la eficiencia de la secretaria académica de grado mediante un modelo de gestión por procesos que permita plasmar la estructura organizativa de cada proceso y así poder mejorar la atención y satisfacer de mejor manera las necesidades institucionales.

Entonces con la realización de un modelo de gestión por procesos se plasmará que es una herramienta que nos ayuda alcanzar diferentes objetivos de cada institución basándolos por prioridad y brindando un mejor sistema de organización dentro de cada institución.

## **1.2 Limitaciones y Delimitaciones**

Área: Finanzas y Administración

Campo: Finanzas

Aspecto: Modelo de Gestión por Procesos

### ***Delimitación espacial:***

Provincia: Chimborazo

Ciudad: Riobamba

Delimitación espacial: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo

## **1.3 Problema General de la Investigación**

¿Cuál es la incidencia de aplicar un modelo de gestión por procesos en la Secretaría Académica de Grado y ayudar a mejorar su eficiencia administrativa?

## **1.4 Problemas Específicos de la Investigación**

- ¿Cuál es el entorno actual de la Secretaría Académica de Grado, periodo 2022?
- ¿Por qué es necesario actualizar el modelo de gestión por procesos de la secretaria académica de grado?
- ¿Cuáles son los indicadores de Gestión que se deberían aplicar para verificar el nivel de cumplimiento por procesos?

## **1.5 Objetivos**

### ***1.5.1 Objetivo General:***

Diseñar un modelo de gestión por procesos para la Secretaría Académica de grado (S.A.G) de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo para mejorar la eficiencia de la gestión académica institucional.

### ***1.5.2 Objetivos Específicos:***

- Establecer una base teórica que sustente la investigación del diseño del modelo gestión administrativa- financiera.
- Actualizar el manual de Gestión por Procesos de la SAG de conformidad con el Reglamento de Régimen Académico vigente a nivel nacional e institucional.
- Diseñar un conjunto de indicadores de gestión a fin de verificar el nivel de cumplimiento de los procesos.

## **1.6 Justificación**

### ***1.6.1 Justificación Teórica***

El desarrollo del presente trabajo de titulación se lo realiza con la recopilación de información de, documentos digitales, tesis, artículos científicos de revistas indexadas, que sirvan como sustento y respaldo en el diseño de un modelo de gestión por procesos para la Secretaria Académica de Grado.

### ***1.6.2 Justificación Metodológica***

En el presente trabajo de titulación se pondrá en práctica los conocimientos adquiridos durante la carrera universitaria, así como también la aplicación del método descriptivo y método deductivo, que permitan realizar el análisis y recomendaciones correspondientes que den solución oportuna para la problemática antes mencionada.

### ***1.6.3 Justificación Práctica***

El presente trabajo de investigación se acredita con la propuesta de realizar un modelo de gestión por procesos para la Secretaría Académica de Grado (SAG) debido a que existen falencias dentro de los servicios administrativos prestados a los estudiantes y docentes politécnicos donde no se cumplen las necesidades requeridas por los mismos, retardando así los diferentes procesos. Entonces con el desarrollo del modelo de gestión se podrá brindar un mejor servicio y así obtener un mayor grado de eficiencia dentro del departamento de secretaría institucional.

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

En el presente capítulo se investigará las definiciones y metodologías compatibles al problema antes mencionado, y se dará a conocer casos de éxito que posteriormente serán utilizados como un punto guía para desarrollar la propuesta de mejora a la problemática.

#### 2.1 Antecedentes de la Investigación

Dentro de las diferentes investigaciones relacionadas sobre la elaboración de un Modelo de Gestión por Procesos, se ha realizado una revisión exhaustiva y se ha tomado como referencia las investigaciones más relevantes:

**Tema 1:** “Propuesta de un modelo de Gestión por Procesos y Calidad en la Empresa O&C Metals S.A.C.”

**Autor:** Antonio Franco Coaguila Gonzales

**Universidad:** Católica San Pablo

Mediante la propuesta de implementación de un modelo de gestión por procesos dentro de la empresa O&C Metals S.A.C se identificaron varios problemas como; productos sin especificación o de mala calidad, tiempos de producción no conformes (retrasos) y falta de materia prima en momentos críticos para la empresa, entonces con la implementación de este modelo de gestión se buscó generar mayor eficacia dentro de la gestión de los procesos que maneja la empresa los cuales fueron basados en la Norma ISO 9001:2015, y al aplicarlas a la problemática antes mencionada se pudo corroborar que el control y ordenamiento a los procesos y que mediante la aplicación de las diferentes propuestas se buscó cumplir con los requerimientos de los clientes al 100% en cuanto a calidad y disponibilidad encontrando así la satisfacción del cliente. (Gonzales, 2017)

**Tema 2:** “Propuesta de implementación de la gestión por procesos en las actividades misionales y de apoyo de la fundación desayunitos creando huella.”

**Autor:** Daniel Alfredo Rodríguez Romero

**Universidad:** Católica de Colombia

La Fundación Desayunitos creando huella es una entidad sin fines de lucro ubicada en la ciudad de Bogotá, la cual tiene como propósito mitigar situaciones que van en contra de los principios o derechos de una familia, ejemplo de ello está la violencia intrafamiliar, la desnutrición y la deserción escolar a la cual están expuestas las mujeres y los niños. Dentro de la fundación se identificaron diferentes falencias ya que no existen evidencias del cumplimiento de las metas y tampoco existe un manejo adecuado de la documentación relacionada al sistema de gestión, es por ello que mediante el desarrollo del modelo de gestión por procesos se obtuvieron tres aportes considerables de desarrollo para mejorar las actividades misionales, ya que este documento fue constituido y formalizado en cumplimiento a los requisitos de la norma ISO 9001:2015, la cual se basa en la estandarización de los procesos y permite generar un control efectivo para mejorar el cumplimiento de los objetivos que fueron planteados y así poder definir las acciones de mejora y/o correctivas a implementar. (Gonzales, 2017)

**Tema 3:** “Creación de un marco analítico para la implementación de gestión por procesos en servicios hospitalarios provistos por el sector público.”

**Autor:** Andrea Ximena Sanchez Grados, Vecka Rosaydee Villegas Madrid

**Universidad:** Pontifica Universidad Católica del Perú.

Mediante las conclusiones de la investigación realizada se llegó a cumplir con uno de sus objetivos el cual fue determinar los modelos para la implementación de la gestión por procesos aplicados en servicios hospitalarios y se concluye que, están establecidos lineamientos de implementación del enfoque, así como determinar, medir y mejorar los resultados de los modelos teóricos, ya que estos no han podido ser implementados de manera óptima.

Entonces se presentaron dos modelos teóricos de implementación por esos, tomando como primer punto el modelo de Madurez de la gestión que se caracteriza por un enfoque gradual y que muestra factores de éxito y aplicación de tecnologías de información, y por otra parte se aplicó un enfoque de procesos aplicados en un modelo de gestión misma que presenta fases y herramientas que la

organización o entidad utiliza, ya sean mapas de procesos o fichas de indicadores. Es por ello que es necesario realizar un enfoque sistemático donde implica la utilización de procesos y trata de enfocar a la organización donde cada persona y actividad tendrá un impacto en el resultado final. (Villegas & Sánchez, 2020)

**Tema 4:** “Sistema de Gestión por procesos en la empresa de calzado REXELL”

**Autor:** Arcos López Ricardo David.

**Universidad:** Universidad Técnica de Ambato

El modelo de gestión por procesos realizado y aplicado a cada una de las áreas de la empresa de calzado REXELL, determino que una de sus falencias es la incorrecta organización y documentación en los procesos, mismo que produce pérdidas de tiempo en la producción, incumplimiento o demora con los pedidos de los clientes, generando pérdidas económicas a la empresa. Entonces con los manuales de procedimientos elaborados, se logra obtener de mejor manera la información pertinente del proceso, detallando así su objetivo, los entes responsables y cuáles son los deberes que realiza cada uno, de ellos y principalmente se elabora una descripción detallada de las actividades del proceso, que ayudan a la empresa, como por ejemplo: Capacitar a los nuevos trabajadores, para que el personal operativo conozca los diferentes pasos que se deben seguir para el desarrollo de las actividades diarias, proporcionando la descripción de cada función al personal.(Arcos, 2017)

**Tema 5:** “Diseño de un modelo de gestión por procesos para mejorar la empresa coordinadora de empresas públicas, EMCO-EP”

**Autor:** Mayra Alejandra Pabón Matamoros

**Universidad:** Pontificia Universidad Católica del Ecuador

Los problemas evidenciados en las empresas públicas, en su gran parte generan desconformidad por su falta de gestión y liderazgo, dentro de la toma de decisiones sin obtener un beneficio y la falta de claridad en la misión empresarial; es por ello que el Gobierno Nacional busca lograr mayores niveles de eficiencia dentro de la gestión técnica, administrativa y financiera de las Empresas Públicas, mediante el mejoramiento de constituir la empresa Coordinadora de Empresas Públicas, sin embargo al ser un ente no operativo, mismo que limita su gestión de planificación y aprobación del presupuesto. Mediante la investigación se dio a conocer que, no existen

lineamientos que definan la entidad responsable de proporcionar información concerniente a la gestión de las empresas públicas, generando un gasto de recursos (tiempo, personal e insumos) y duplicidad de información, entonces conforme a los indicadores financieros analizados y los modelos de gestión aplicados, se evidencio la existencia de excesivos gastos operativos con relación a las ventas generadas, utilización inadecuada de capital y resultados netos que durante un periodo de tiempo no han generan ningún beneficio en relación a la inversión realizada por el Estado, buscando así un mejor servicio prestado a las empresas públicas y entidades que se acogen a ellas. (Pabón, 2016)

## **2.2 Referencias Teóricas**

### ***2.2.1 Definición de Modelo de Gestión***

Para (Pérez, 2010) el Modelo de gestión es un esquema de planificación o desempeño que interrelaciona Personas, Tecnología y Procesos como pilares de toda organización, permitiendo a esta en primer lugar el realizar un diagnóstico, en segundo lugar determinar las áreas de mejora sobre las cuales hay que actuar, en tercer lugar evaluar y finalmente plantear los posibles cambios a adoptar. Un Modelo de Gestión es un referente estratégico.

Según la (ISO 9001, 2015), “la Gestión por Procesos se basada prácticamente en la modelización de sistemas haciendo referencia a un conjunto de procesos interrelacionados mediante vínculos de causa-efecto” y el enfoque basado en Procesos consiste en “la Identificación y Gestión Sistemática de los procesos desarrollados en la organización y en particular en la interacción de los mismos” (p. 08).

La (ISO 9001, 2015) promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla y mejora la eficacia de un Sistema de Gestión de Calidad con la finalidad de aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requerimientos. Esta Norma especifica en su apartado 4.4.1 que “La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad y su 20 aplicación a través de la organización” (p. 06).

Entonces cabe mencionar que un modelo de Gestión es un esquema en el cual se va desarrollando los ámbitos o ideas que se desean planificar de mejor manera permitiendo poner en primer plano las actividades que se desean aportar un mayor enfoque y actuar de manera inmediata para el mejoramiento de las actividades que se tiene planteado desarrollar y promover la búsqueda de objetivos comunes.

### 2.2.2 Clasificación de un Modelo de Gestión

**Tabla 1-2:** Clasificación de Modelos de Gestión

<b>CLASIFICACIÓN DE MODELOS DE GESTIÓN</b>	
1.- Gestión por Resultados	<p>La gestión en resultados se basa en las metas y objetivos de la organización y estos deben estar de acuerdo con la planificación estratégica, es decir en este modelo se debe involucrar a la gerencia y colaboradores en donde los resultados deben ser monitorizados constantemente, es por ello que el resultado que se logra es más importante que el método que se haya utilizado y en este proceso se puede definir los niveles organizacionales.</p> <p>Una de las principales características de este modelo es que una vez finalizado el proceso se hace una comparación de los resultados obtenidos y los planificados, ayudando así a que no se pierda el enfoque de los objetivos establecidos previamente.</p>
2.- Gestión Democrática	<p>En este tipo de gestión los empleados participan en los procesos de toma de decisiones y participan activamente en ayudar y crear nuevas estrategias considerando el capital intelectual de la empresa y que esta proporcione una seguridad más alta con capacidad técnica y juicio a sus empleados.</p> <p>Por otra parte, los empleados enfrentan problemas y buscan una mejor solución basados en la misión, visión y valores de la organización enfocados en un punto principal como la comunicación y transparencia que tienden a motivar a los empleados y los hace tener más pertenencia a la organización.</p>
3.- Gestión por Procesos	<p>Este modelo de gestión se centra en la mejora constante de los procesos organizacionales, en donde se mantiene un monitoreo y evaluación del desempeño de los procesos y estandarízalos para poder identificar e implementar mejoras en las practicas. Por otro lado, este modelo de gestión busca mejorar la relación entre los diferentes sectores de la empresa, sistematizar los flujos de trabajo y reducir costos.</p> <p>Cuando se detallan los procesos por medio de mapas, se proporciona la información más relevante sobre los procesos buscando hacerlos más fluidos, transparentes, eficientes y alineados con los objetivos de la organización con un enfoque a la mejora continua de procesos que la empresa pueda ofrecer y que estos presenten un alto nivel de calidad.</p>
	<p>En este tipo de modelo su centro principal está basado en la figura del líder que viene a ser el gerente, quien define los objetivos, delega</p>

4.- Gestión Centralizada	responsabilidades, controla el rendimiento, proporciona pautas y decide sobre todo lo que va ocurrir en la organización.
--------------------------	--

Fuente: Pro Optim, (2020).

Realizado por: Barahona, D.A. (2022).

### ***2.2.3 Modelo de Gestión por Procesos***

El modelo de gestión por procesos es una forma de organización diferente a la clásica donde los procesos son detallados a manera de buscar una mejora y de este modo son mejor estructurados para obtener una mejor eficiencia dentro de la organización, es decir que el desarrollo del modelo aporta una visión y herramientas de mejora para rediseñar las actividades adaptando a ofrecer un servicio o producto de calidad a los clientes. (Álvarez, 2017)

Una vez hallada la definición de modelo de gestión por procesos, podemos decir que es una herramienta la cual tiene una estructura más simple que ayuda a la captación y facilidad al momento de realizar una actividad, en donde posteriormente será plasmada por medio de diagramas, flujogramas que ayudan al mejoramiento de la actividad a querer desarrollarse y de esta manera mejorar la visión del servicio o producto que se desea alcanzar.

### ***2.2.4 Beneficios de implementar un Modelo de Gestión por Procesos***

- Brinda un panorama más claro de lo que se hace, como se hace y quien es el responsable de hacer dicha actividad.
- Integra y alinea los procesos para permitir el logro de los resultados planificados.
- Ayudará a fortalecer la capacidad para centrar los esfuerzos en la eficacia, eficiencia y efectividad dentro de los procesos.
- Proporciona confianza a los clientes usuarios, respecto al desempeño coherente del área a desarrollarse.
- Brinda mayor transparencia de las operaciones dentro del área.
- Reduce costos y tiempo de ciclo a través del uso eficaz de los recursos.
- Mejora los resultados coherentes y predecibles.
- Proporciona oportunidades para enfocar y priorizar las iniciativas de mejora. (Velasco, 2014)

Como se puede evidenciar mediante la investigación, el realizar un modelo de gestión por procesos aporta muchos beneficios al plasmarlo dentro de una actividad debido a que nos ayuda a entender, fortalecer, reducir y enfocar de mejor manera el desarrollo de los procesos en donde

será aplicado el modelo de gestión, es decir, su aplicación beneficia y brinda soporte de alcanzar niveles de eficiencia y calidad.

### ***2.2.5 Diagramas de Procesos***

La aplicación de diagramas de procesos facilita a toda entidad u organización a desarrollar de mejor manera las actividades planteadas. Es por ello que a continuación, se detallan los siguientes modelos por procesos:

- ***Diagramas de bloque***

Emplean únicamente rectángulos y flechas, realizan la acción de describir un proceso fraccionando en rectángulos o bloques de cada actividad.

- ***Diagramas de Despliegue***

Representa el flujo de información y materiales que existen entre distintas unidades de organización (departamentos, secciones, delegaciones) para la realización de los procesos. En este diagrama se exponen todas las acciones en representación lineal de áreas y departamentos y se puede incluir una variable de tiempo en el proceso.

- ***Diagramas de flujos de datos***

Son aquellos diagramas expuestos mediante símbolos específicos, líneas y flechas, representando el flujo completo de datos o información que se generan en dos o más unidades.

- ***Diagrama de red***

Se ilustran conexiones de flujos que existen dentro de los componentes de un sistema de red y se aplican redes informáticas y energéticas.

- ***Diagrama de Análisis***

Mediante este diagrama se utiliza para analizar la efectividad de un proceso, registrando cada variable que se haya producido ya sea retrasos, consumos, costes, etc. (TOLEDO, 2002)

### ***2.2.6 Definición de Proceso***

Existen diferentes definiciones de procesos, con diferentes autores en donde se pueden encontrar algunas similitudes, por ejemplo:

El autor (Pérez, 2010) propone una definición sobre proceso: *“Secuencia ordenada de un sin número de actividades repetitivas cuyo producto tiene valor característico para su usuario o cliente”*

Por otra parte, la (ISO 9001, 2015) menciona al proceso como un *“conjunto de actividades mutuamente relacionadas entre sí y que se encuentran bajo condiciones controladas para la creación de valor, usando entradas para lograr un resultado previsto.”*

Después de conocer diferentes puntos de vista sobre se puede definir a un proceso como un conjunto de actividades que mediante su desarrollo dan lugar a una o varias actividades específicas que proporcionan un valor agregado para obtener ciertos resultados.

### ***2.2.7 Límites, elementos y factores de un proceso***

Los procesos son mecanismos que han existido desde siempre para así poder organizar de mejor manera un trabajo, en donde se identifican los tipos de acciones que se quieren realizar. Es por ello que se toman dos variables considerables:

- Determinar sus límites, en función de nivel y así poder asignar las responsabilidades a cada ente participante.
- Identificar los elementos y factores para poder determinar sus interacciones y hacer posible la gestión planteada. (Pérez, 2010)

#### ***2.2.7.1 Límites de un proceso***

Como bien se sabe, no existe una interpretación homogénea sobre la existencia de los límites en un proceso ya que estos varían de acuerdo al tamaño de la empresa. Es por ello que se busca adoptar un criterio que cumpla con las características que se desean alcanzar y así poder mantenerlo por un tiempo más largo.

Entonces:

- Los límites determinan una unidad adecuada para gestionar los diferentes niveles de responsabilidad.
- Tener un punto de vista por departamentos y así poder medir su alcance, en donde intervienen tres tipos de procesos: Unipersonales, Funcionales o interdepartamentales, interfuncionales o interdepartamentales. (Pérez, 2010)

#### 2.2.7.2 Elementos de un proceso.

Todo proceso tiene tres elementos

##### a) **Input** (entrada principal)

Es la acción o aquello que justifica la ejecución sistemática del proceso, en donde se adjunta un cuadro detallando las características con la secuencia de un proceso que se componen dentro del proceso de fabricación o alcance, buscando de esta manera tener una mejor proyección del proceso. (Pérez, 2010)

##### b) **Secuencia de actividades**

Es aquella etapa en donde se precisan los medios y los recursos determinando los requisitos para ejecutarlos para crear así un método de trabajo que ayude a procesar como y cuando entregar el output al siguiente eslabón del proceso administrativo.

Por otro lado, los factores que intervienen dentro de este proceso son entradas laterales que son necesarios o convenientes para la ejecución de los procesos y que cuya existencia no genera cambios dentro de los procesos que interactúan, es por ello que es necesario llevar un sistema de control con indicaciones del proceso y medidas de resultado para verificar la satisfacción del usuario. (Pérez, 2010)

##### c) **Output** (salida)

Es aquella salida que va destinada al usuario o cliente dentro de la cadena de valor donde se toman dos tipos de output: el primero de ellos es el producto tangible que será sometido a un control de calidad y por otro lado la medición de la eficacia en los resultados con la satisfacción del cliente. (Pérez, 2010)

### 2.2.7.3 Factores de un proceso

- **Personas**

Es aquel responsable y los miembros del equipo de un proceso, en donde se reúne los conocimientos y habilidades y actitudes (competencias) adecuados. La contratación, integración y desarrollo de las personas que proporciona el proceso de Gestión de Personal. (Pérez, 2010)

- **Materiales**

Materias primas o semielaboradas, esto conlleva a información muy importante debido a que es la parte de donde se cumplen los procesos de servicios y en donde se une las características adecuadas para el uso, y en donde los materiales suelen ser proporcionados por el proceso de “Gestión de Proveedores.” (Pérez, 2010)

- **Recursos Físicos**

Instalaciones, maquinaria que deben estar siempre en las mejores condiciones de uso. En esta parte se refiere al proceso de gestión de proveedores de bienes de inversión y al proceso de mantenimiento de la infraestructura. (Pérez, 2010)

- **Métodos/ Planificación del Proceso.**

En este paso se define la forma de utilizar los recursos, que hace, cuando lo hace y ocasionalmente el cómo se hace. En esta etapa se incluye el método de medición y seguimiento del funcionamiento del proceso (medición o evaluación), Producto del proceso (medida de cumplimiento) y la satisfacción del cliente. (Pérez, 2010)

- **Medio Ambiente**

Este proceso está bajo control cuando el resultado es estable y predecible, es decir equivale a dominar los factores del proceso y en caso de que haya un funcionamiento incorrecto saber cuál es el factor por el cual no está funcionando de manera correcta y así poder orientar a la acción de mejora y hacer una mejor gestión de calidad. (Pérez, 2010).

## 2.2.8 Eficiencia Administrativa

### 2.2.8.1 Eficiencia

La eficiencia es la capacidad de medir el cumplimiento de los objetivos minimizando el empleo o recursos, a continuación, se detalla diferentes conceptos que hace referencia a la eficiencia:

**Tabla 2-2:** Eficiencia Administrativa

DEFINICIÓN	AUTOR
Cumplimiento de los objetivos, dando un uso adecuado, racional u optimo a los recursos.	Aedo (2005) Gutiérrez (2005)
Relación entre los esfuerzos y los resultados, por lo que se mide dividiendo las salidas entre las entradas.	Díez de Castro (2002).
Grado en que se cumplen los objetivos, teniendo en cuenta la calidad y la oportunidad, y sin tener en cuenta los costos.	Aedo (2005) Gutiérrez (2005)

**Fuente:** Juselius, (1975).

**Realizado por:** Barahona, D.A. (2022).

Finalmente se puede mencionar que la eficiencia es el grado de cumplimiento de los objetivos en donde se busca la realización de todas las actividades teniendo en cuenta la calidad y servicio que se ofrece, aportando así el cumplimiento de los mismo con la optimización de los recursos.

### 2.2.8.2 Administración

Para (Torres, 2014) La Administración *“es el proceso basado en la planeación, organización dirección y control del uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales”*.

Según (Torres, 2014) La administración se puede análoga como un árbol, desde los nutrientes que dan vida a la planta hasta los frutos que finalmente produce y que, en la administración equivale a la filosofía, que es la madre de todas las ciencias y los frutos viene a ser las variables de resultado de la administración como: rentabilidad, productividad, competitividad, riqueza, calidad de vida, entre otras.

Entonces considerando a las definiciones mencionadas por los autores se puede decir que la administración es la madre de todas las ciencias en donde es el conjunto de acciones o funciones que se realizan para así poder cumplir con los objetivos que hayan sido planteados.

## CAPÍTULO III

### 3. MARCO METODOLÓGICO

El presente capítulo cuenta con información del diseño, nivel y tipo de investigación que se ha realizado, además de las técnicas e instrumentos implementados para la recolección de información.

#### 3.1 Enfoque de investigación

El enfoque de la investigación tendrá un enfoque cualitativo debido a que el modelo de gestión será desarrollado en base a los procesos que presenta secretaria académica de grado y estos serán planteados a través de la descripción de los procesos con los que cuenta el departamento.

#### 3.2 Nivel de Investigación

##### 3.2.1 *Descriptivo*

También conocida como la investigación estadística, se describen los datos y características de la población o fenómeno en estudio. Este nivel de Investigación responde a las preguntas: quién, qué, dónde, cuándo y cómo. (Marroquín, 2013)

Se utilizó el modelo descriptivo ya que los procesos que realiza secretaria académica serán descritos paso por paso para ayudar al mejoramiento administrativo y de la misma forma mejorar la eficiencia de dicho departamento.

#### 3.3 Diseño de investigación

##### 3.3.1 *Investigación No Experimental*

Para el autor (Maldonado, 2016) la investigación no experimental es aquella que se realizan sin que sea necesario manipular deliberadamente las variables.

El desarrollo del trabajo es una investigación no Experimental debido a que el investigador no intervendrá o alterará las funciones que realiza el departamento en donde se está aplicando el modelo de Gestión, sino busca mejorar sus actividades brindando un esquema planteando las actividades de manera más organizada de acuerdo a cada función que brinda el departamento.

### **3.3.2 Transversal**

Según el autor (Huairé, 2019) la Investigación Transversal recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único.

Se utilizará un diseño transversal debido a que los datos recolectados serán en un periodo de tiempo específico y el modelo de gestión está plasmado e incorporado en Secretaría Académica de Grado para el año 2023.

### **3.4 Tipo de estudio**

#### **3.4.1 Investigación de Campo**

La investigación buscó realizar un análisis del nivel de satisfacción que presentan los funcionarios de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, en base a la gestión brindada por Secretaría académica de Grado de acuerdo a los diferentes procesos que ocurren dentro del departamento, por lo tanto, implicó observación directa por parte del investigador.

#### **3.4.2 Investigación Documental**

Mediante el desarrollo de la investigación se necesitó documentos para sustentar el marco teórico, el estudio técnico y administrativo del plan estudiado.

### **3.5 Población y Planificación**

#### **3.5.1 Población**

Para la elaboración de la presente investigación se tomó como población a los Coordinadores de Carrera y Analistas de Despacho de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, quien cuenta con 43 carreras, 5 facultades y 2 Extensiones. (ESPOCH, 2021)

**Tabla 1-3:** Población de Coordinadores y Analistas de Despacho

<b>TABLA 1: POBLACIÓN DE COORDINADORES Y ANALISTAS DE DESPACHO</b>	
Coordinadores	43
Analistas de Despacho	43
<b>TOTAL</b>	<b>86</b>

Fuente: ESPOCH, 2022.

Realizado por: Barahona, D.A. (2022).

### **3.5.2 Muestra**

Nuestra población es pequeña entonces la encuesta será realizada a la totalidad de la población presentada, es decir a los 43 Coordinadores de Carrera y 43 Analistas de Despacho de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

## **3.6 Métodos, técnicas e instrumentos de investigación**

### **3.6.1 Método cualitativo**

El modelo cualitativo es el diseño y planeación de la investigación hasta la recolección, organización, análisis e interpretación de los datos obtenidos dentro de una población. (Villamil, 2003)

En este proceso de investigación se llevará a cabo un modelo cualitativo debido a que es un procedimiento basado en obtener datos característicos que nos ayuden a medir el grado de eficiencia que brinda el departamento de Secretaria Académica de Grado.

### **3.6.2 Método Deductivo**

“La modalidad deductiva basa sus cimientos en determinados fundamentos teóricos, hasta llegar a configurar hechos o prácticas particulares.” (Prieto, 2018)

El método deductivo será el utilizado debido a que se basa en un marco teórico propuesto y como este influye en el desarrollo de un modelo de gestión que ayude al mejoramiento institucional.

## **3.7 Técnicas e Instrumentos**

### **3.7.1 Observación**

“La Observación un método interactivo de recogida de información que requiere de la implicación del observador en los acontecimientos observados, ya que permite obtener percepciones de la realidad estudiada”. (Rekalde & Macazaga, 2014).

Se utilizará esta técnica debido a que la actuación es directa con la finalidad de obtener un mayor grado de datos reales, con los cuales se ayudara a tener una mejor visión del problema antes mencionado.

### **3.7.2 Entrevista**

La entrevista, una de las herramientas para la recolección de datos más utilizadas en la investigación cualitativa, permite la obtención de datos o información del sujeto de estudio mediante la interacción oral con el investigador. (Pantoja & Placencia, 2017)

Se utilizará la entrevista debido a que es necesario tener un acercamiento de la/el Secretaria/o Académico en donde se conocerá los respectivos procedimientos que existen dentro de Secretaria Académico y como la implementación del modelo de gestión por procesos ayudara al mejoramiento institucional.

### **3.7.3 Encuesta**

La encuesta es técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida. (Roldán, 2015)

En este modelo de investigación es necesario la aplicación de una encuesta debido a que esta herramienta está diseñada para la recopilación de información de manera directa al segmento de mercado elegido, en este caso será los Coordinadores y Analistas de Despacho.

## **3.8. Técnicas**

### **a) Observación Directa.**

Se aplicó este modelo debido a que se tiene un acercamiento acorde a las actividades que realiza Secretaria Académica y se busca obtener información para brindar una solución.

### **b) Guía de Entrevista.**

Se formuló una serie de preguntas diseñadas para un diálogo adecuado, el mismo que fue dirigido al personal al Secretario Académico de Grado para conocer el punto de vista frente al manejo de los procesos y actividades del departamento mencionado.

**c) Test o Cuestionario.**

Se elaboró un conjunto de preguntas técnicas las cuales fueron aplicados al total de la muestra calculada entre Coordinadores y Analistas de Despacho, mismos que contestaron con toda certeza a fin de facilitar información real sobre la situación de la empresa.

**d) Fichas de Observación.**

Se utilizó las fichas de observación mediante las cuales fueron detallados los papeles de trabajo de los diferentes procesos que maneja Secretaría Académica de Grado, quienes fueron diagramados, planteados en dichas de procesos, fichas de indicadores y documentos obtenidos mediante el transcurso de la investigación realizada.

### **3.9 Variables**

#### ***3.9.1. Variable Dependiente***

##### *Modelo de Gestión por Procesos*

Dentro de la Variable Dependiente se tomará como base al Modelo de Gestión por Procesos el cual será desarrollado y actualizado de acuerdo a los nuevos estándares de calidad. Esta variable por otro modo es afectada por la variable independiente y los cambios que se realicen en esta variable son registrados meticulosamente para poder observar un resultado del experimento.

#### ***3.9.2. Variable Independiente***

##### *Eficiencia Administrativa*

En el presente trabajo se utilizará la variable Independiente tomando como punto de partida a la eficiencia administrativa quien está basada en la gestión académica. Esta variable es aquella que cambia y controla los diferentes efectos que ocurren, es decir puede valerse por sí sola y no es afectada por nada de lo que el experimentador realice.

## CAPÍTULO IV

### 4. MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En el presente capítulo se conocerá los resultados obtenidos con la aplicación de una encuesta realizada a los coordinadores y analistas de despacho de cada carrera de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

**Objetivo:** Determinar el nivel de percepción de acuerdo a los Servicios que brinda la Secretaría Académica de Grado en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

#### 4.1. Encuestas – Anexo 1

##### 4.1.1. Coordinadores

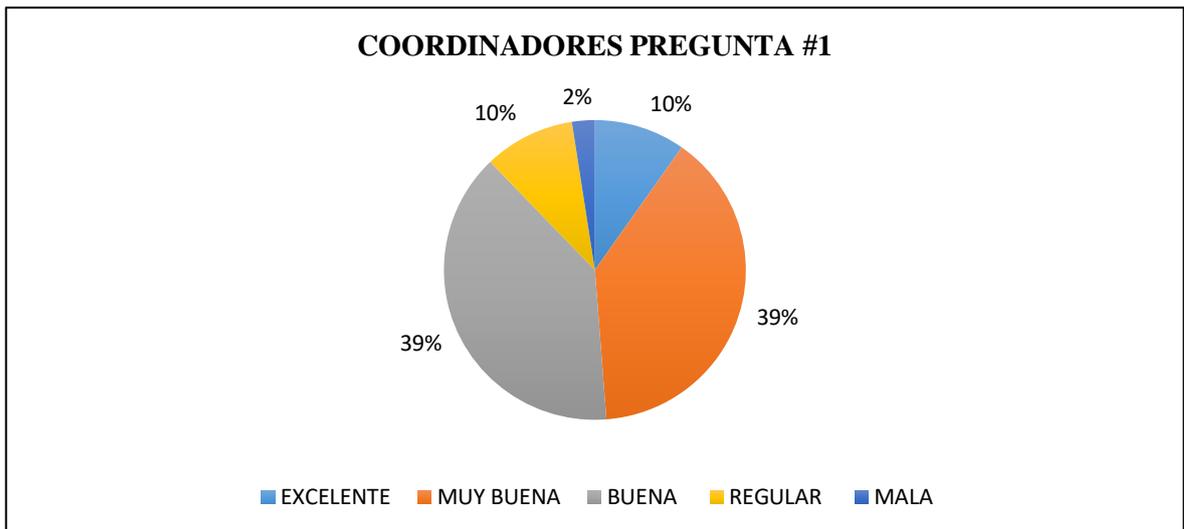
1. ¿Conforme a su apreciación cual es el nivel de información y asesoría que ofrece la SAG a los Coordinadores de Carrera y Analistas de Despacho de acuerdo con la normativa académica Institucional?

**Tabla 1-4:** Coordinadores ESPOCH

	EXCELENTE	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA
Facultad de Administración de Empresas			3	1	1
Facultad de Mecánica		1	3		
Facultad de Informática y Electrónica	1	3	1		
Facultad de Recursos Renovables	1	3			
Facultad de Salud		1	3		
Facultad de Pecuarias		2	1		
Facultad de Ciencias		2	2	2	
Extensión Orellana		2	2	1	
Extensión Morona	2	2	1		
	<b>4</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>1</b>

**Fuente:** Encuestas, (2022).

**Realizado por:** Barahona, D.A. (2022).



**Ilustración 1-4:** Coordinadores ESPOCH

**Fuente:** Encuestas, (2022).

**Realizado por:** Barahona, D.A. (2022).

**Análisis**

Según los resultados obtenidos de los Coordinadores de Carrera de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, se puede evidenciar que la Información y asesoría brindada por la Secretaría Académica de Grado llega a un empate con el rango de “Muy Buena” con 39% y “Buena” con 39%, enfocando así que es necesario el mejoramiento continuo para poder alcanzar un resultado más favorable de acuerdo a las capacitaciones brindada sobre la Normativa Académica Institucional.

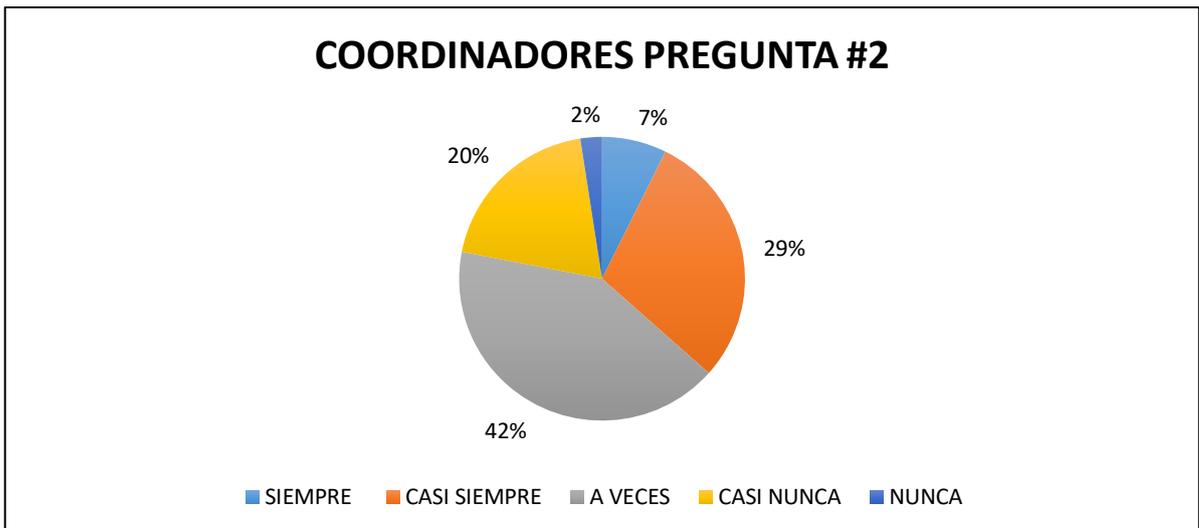
2. ¿Considera usted que la revisión del portafolio de Auditoria de fin de carrera de los estudiantes, se lo realiza dentro del periodo previsto?

**Tabla 2-4:** Coordinadores ESPOCH

	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
Facultad de Administración de Empresas		1	2	2	
Facultad de Mecánica			1	2	1
Facultad de Informática y Electrónica	1	3	1		
Facultad de Recursos Renovables	1	3			
Facultad de Salud		2	2		
Facultad de Pecuarias		1	2		
Facultad de Ciencias			4	2	
Extensión Orellana		1	3	1	
Extensión Morona	1	1	2	1	
	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>17</b>	<b>8</b>	<b>1</b>

Fuente: Encuestas, (2022).

Realizado por: Barahona, D.A. (2022).



**Ilustración 2-4:** Coordinadores ESPOCH

Fuente: Encuestas, (2022).

Realizado por: Barahona, D.A. (2022).

### Análisis

Dentro de los plazos previstos para la revisión del portafolio de auditoria de carrera de los estudiantes se obtuvo los siguientes resultados, con un 42% destaca que “A veces” se cumplen los plazos de la normativa señalada, en segundo lugar, un “Casi Siempre” con 29% y tercer lugar “Casi Nunca” con 20%. Llegando a la conclusión de que se necesita mejorar el proceso de auditorías de carpeta y con la implementación del modelo de gestión por procesos se podrá llevar de mejor manera cada actividad que brinda la Secretaría Académica de Grado.

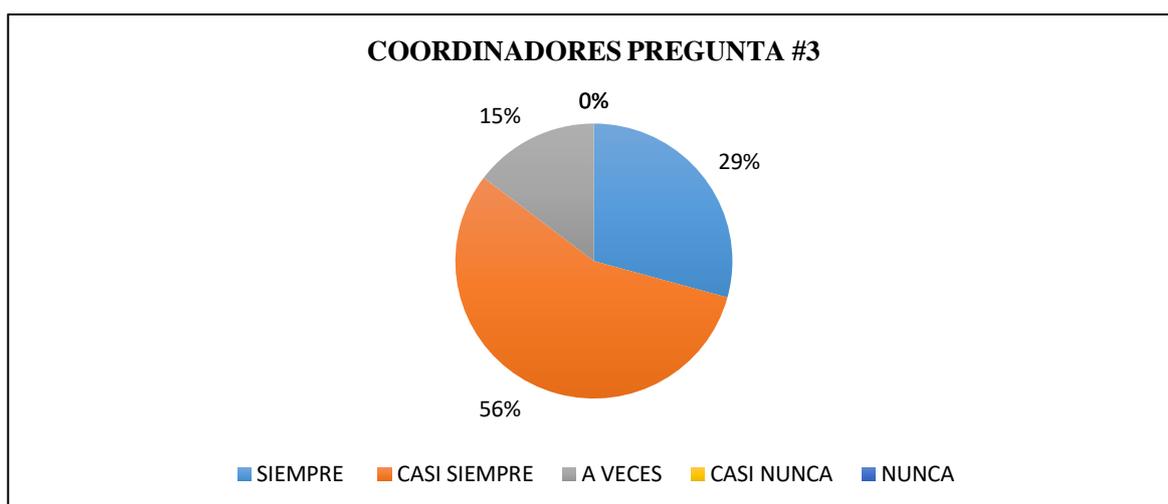
**3. ¿La asistencia proporcionada por el personal de la SAG es de calidad y calidez?**

**Tabla 3-4:** Coordinadores ESPOCH

	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
Facultad de Administración de Empresas		4	1		
Facultad de Mecánica		2	2		
Facultad de Informática y Electrónica	1	4			
Facultad de Recursos Renovables	3	1			
Facultad de Salud	2	2			
Facultad de Pecuarias	2	1			
Facultad de Ciencias	2	3	1		
Extensión Orellana	1	3	1		
Extensión Morona	1	3	1		
	<b>12</b>	<b>23</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Fuente: Encuestas, (2022).

Realizado por: Barahona, D.A. (2022).



**Ilustración 3-4:** Coordinadores ESPOCH

Fuente: Encuestas, (2022).

Realizado por: Barahona, D.A. (2022).

**Análisis**

Durante el desarrollo de la pregunta numero 3 realizada a los Coordinadores de Carrera sobre la atención brindada por parte del personal del departamento de Secretaría Académica se obtuvieron resultados favorables, encontrándose en primer lugar un “Casi Siempre” con 56%, seguido de “Siempre” con un 29%, demostrando así que el personal de la SAG, presta un servicio de calidad y siempre haciendo sentir cómodo al personal que ocupa sus servicios. Por otro lado, es necesario seguir manteniendo ese nivel y en sí, buscar mejorar para obtener un mejor nivel de desempeño institucional.

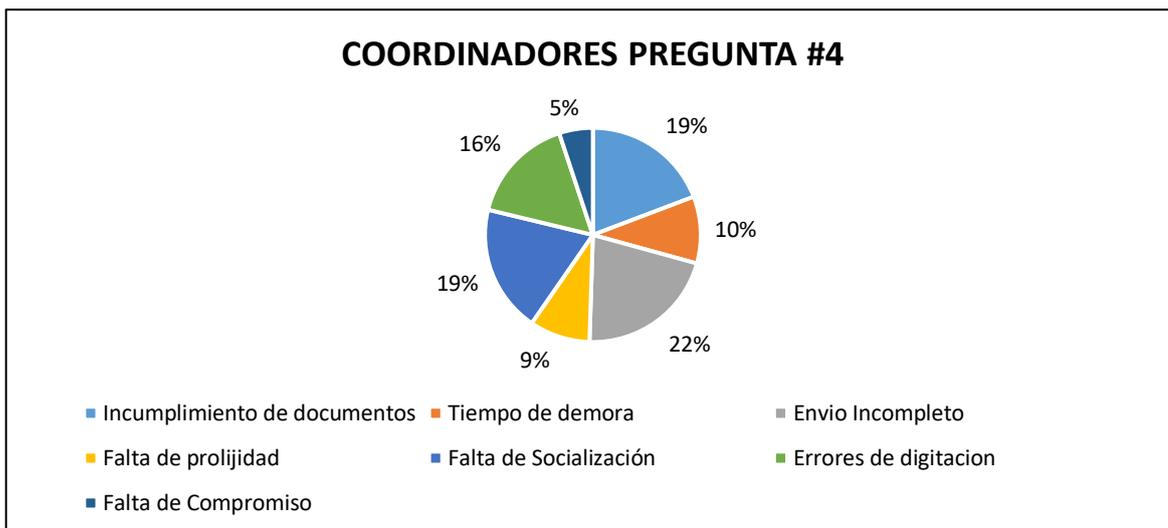
4. ¿Del siguiente listado seleccione los problemas que considera usted que retrasan los procesos internos relacionados con la gestión académica en relación con la SAG?

**Tabla 4-4:** Coordinadores ESPOCH

	<b>Incumplimiento de documentos</b>	<b>Tiempo de demora</b>	<b>Envío Incompleto</b>	<b>Falta de prolijidad</b>	<b>Falta de Socialización del Régimen</b>	<b>Errores de digitación</b>	<b>Falta de Compromiso</b>
Facultad de Administración de Empresas	4	2	4		4	4	
Facultad de Mecánica	3			1	4	3	3
Facultad de Informática y Electrónica	3		3	1	3	4	1
Facultad de Recursos Renovables	4		2	2	1	2	1
Facultad de Salud	1	2	3	1	2	1	
Facultad de Pecuarias	2		1	2	1	1	
Facultad de Ciencias	1	3	3		2		
Extensión Orellana		2	3	2	1	1	
Extensión Morona	1	1	2		1		
	<b>19</b>	<b>10</b>	<b>21</b>	<b>9</b>	<b>19</b>	<b>16</b>	<b>5</b>

Fuente: Encuestas, (2022).

Realizado por: Barahona, D.A. (2022).



#### **Ilustración 4-4:** Coordinadores ESPOCH

**Fuente:** Encuestas, (2022).

**Realizado por:** Barahona, D.A. (2022).

#### **Análisis.**

El desarrollo de la siguiente pregunta presenta un punto clave, debido a que son las acciones el cual los diferentes coordinadores consideran que son las falencias más notables que presenta Secretaria Académica con respecto a los procesos internos que se manejan dentro de dicho departamento, con un 22% encontramos el “Envío incompleto de los documentos” el cual sería el principal problema que retrasa y que mantiene estancado los procesos correspondientes, en segundo y tercer lugar encontramos la “Falta de Socialización de Normativa Institucional” y el “Incumplimiento de documentos por parte de los estudiantes” con un porcentaje de demostrando así que es necesario brindar más capacitación sobre los diferentes procesos que intervienen dentro de la normativa y que por otro lado, también se busque mejorar la responsabilidad del estudiante al momento de presentar su documentación para los procesos respectivos. En otro punto también encontramos a los errores de digitación por parte de los técnicos y por todo lo mencionado con anterioridad se llega al punto cuarto marcando el “Tiempo de Demora de Auditorias de Fin de carrera y titulación”. Es por ello que con la implementación del modelo de gestión se buscara mejorar los servicios que presta y así alcanzar un mejor nivel de eficiencia.

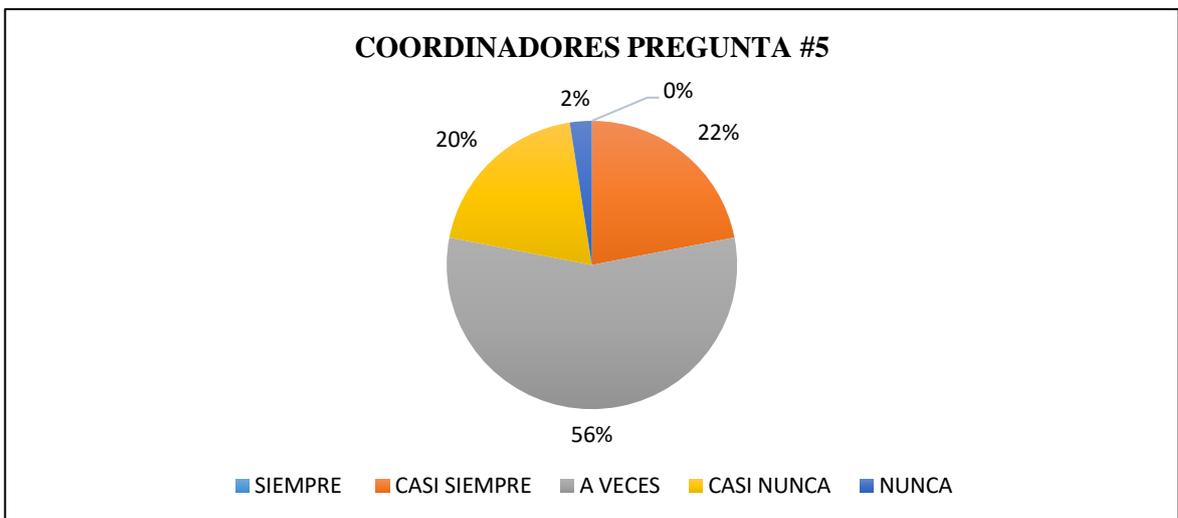
5. ¿Se realizan capacitaciones referentes a la actualización y ejecución de la normativa correspondiente al régimen académico Interno?

**Tabla 5-4:** Coordinadores ESPOCH

	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
Facultad de Administración de Empresas			5		
Facultad de Mecánica		1	2	1	
Facultad de Informática y Electrónica		2	3		
Facultad de Recursos Renovables		1	3		
Facultad de Salud		2	2		
Facultad de Pecuarias		1	2		
Facultad de Ciencias			2	3	1
Extensión Orellana		1	2	2	
Extensión Morona		1	2	2	
	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>23</b>	<b>8</b>	<b>1</b>

Fuente: Encuestas, (2022).

Realizado por: Barahona, D.A. (2022).



**Ilustración 5-4:** Coordinadores ESPOCH

Fuente: Encuestas, (2022).

Realizado por: Barahona, D.A. (2022).

### Análisis

La pregunta sobre inducción y capacitación de datos correspondiente a la normativa de régimen académico interno, arroja un resultado de un 56% con un “A veces” debido a que en diferentes situaciones la normativa no es aplicada y de tal modo no existe un manejo para el mejoramiento continuo de las normas establecidas dentro de cada uno.

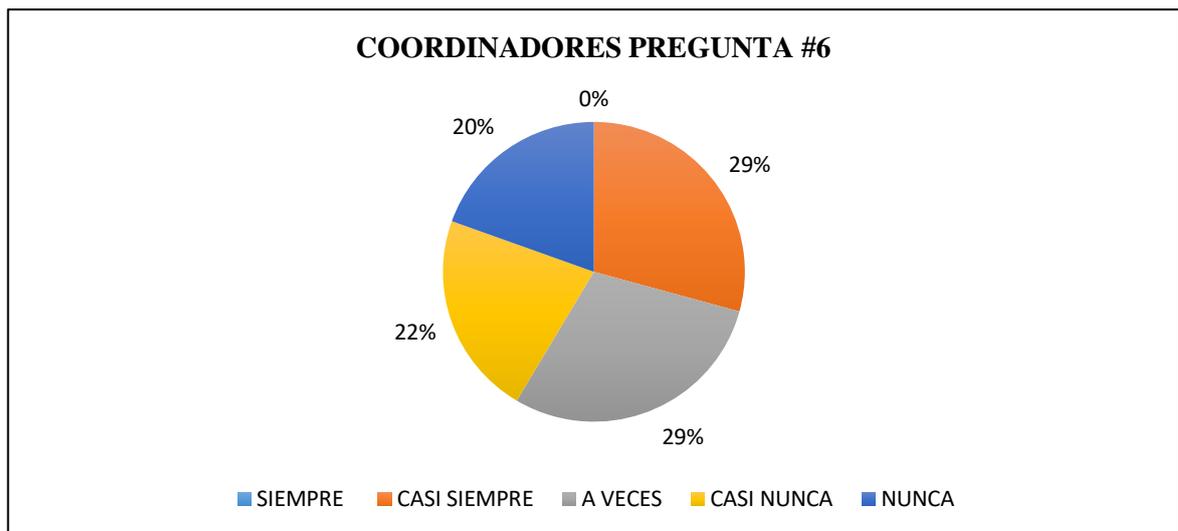
6. ¿Se utilizan indicadores de gestión para cuantificar la eficiencia de los procesos de gestión académica brindados por la Secretaría Académica de Grado?

**Tabla 6-4:** Coordinadores ESPOCH

	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
Facultad de Administración de Empresas				3	2
Facultad de Mecánica			1		3
Facultad de Informática y Electrónica		2		1	2
Facultad de Recursos Renovables		3	1		
Facultad de Salud		2	1	1	
Facultad de Pecuarias			2		1
Facultad de Ciencias		1	3	2	
Extensión Orellana		2	2	1	
Extensión Morona		2	2	1	
	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>8</b>

Fuente: Encuestas, (2022).

Realizado por: Barahona, D.A. (2022).



**Ilustración 6-4:** Coordinadores ESPOCH

Fuente: Encuestas, (2022).

Realizado por: Barahona, D.A. (2022).

### Análisis

Los datos obtenidos mediante la encuesta realizada sobre la aplicación de indicadores de gestión arrojan un resultado positivo del 29% denominado así “Casi Siempre” y “A veces” en donde se conoce que si se aplica un método el cual ayuda a la medición de la eficiencia presentada por Secretaria Académica, en donde se puede detallar y conocer su prestación del servicio y que es importante llevar un control de mismo, ya que nos ayudara a mejorar nuestro grado de eficiencia.

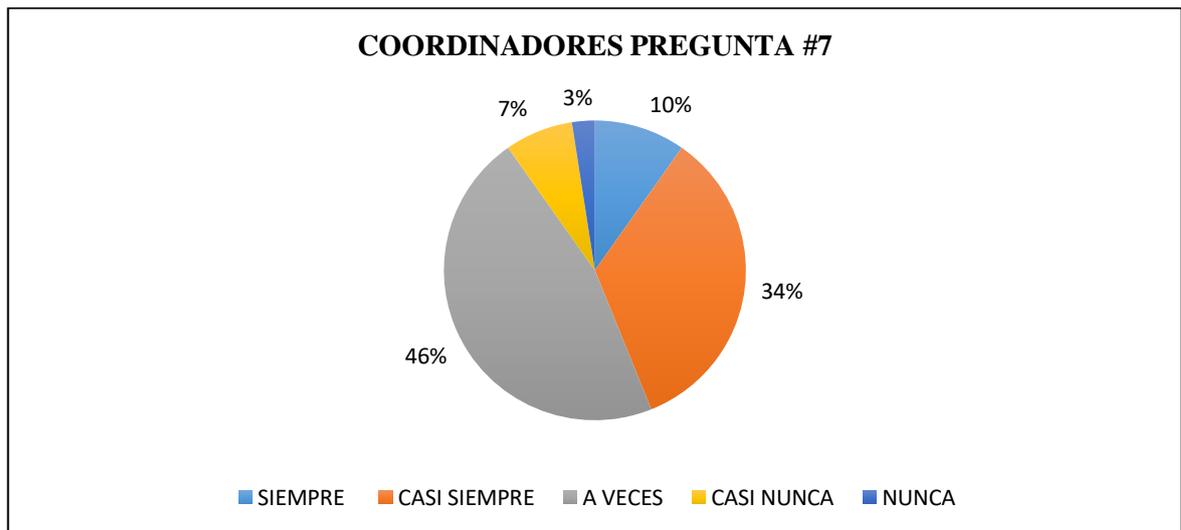
7. ¿Se realiza una retroalimentación al momento de existir observaciones por parte de la SAG?

**Tabla 7-4:** Coordinadores ESPOCH

	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
Facultad de Administración de Empresas		1	4		
Facultad de Mecánica			2	1	1
Facultad de Informática y Electrónica		1	4		
Facultad de Recursos Renovables	1	2	1		
Facultad de Salud		3	1		
Facultad de Pecuarias	1	1	1		
Facultad de Ciencias	1	3	2		
Extensión Orellana	1	2	1	1	
Extensión Morona		1	3	1	
	<b>4</b>	<b>14</b>	<b>19</b>	<b>3</b>	<b>1</b>

Fuente: Encuestas; (2022).

Realizado por: Barahona, D.A. (2022).



**Ilustración 7-4:** Coordinadores ESPOCH

Fuente: Encuestas, (2022).

Realizado por: Barahona, D.A. (2022).

**Análisis**

La encuesta realizada sobre si existe una retroalimentación cuando se presentan falencias dentro del sistema de coordinación de Secretaria Académica da como resultado un “A veces” con un 46%, seguido de “Casi Siempre” con 34%, considerando un punto medio ya que presenta niveles aceptables, pero podría mejorarse y cumplir con mayor satisfacción los requerimientos presentados frente a cada proceso.

8. ¿Con la aplicación y actualización de un modelo de gestión por procesos, considera usted que incrementara la eficiencia en los procedimientos académicos administrativos?

**Tabla 8-4:** Coordinadores ESPOCH

	SI	NO	INDIFERENTE
Facultad de Administración de Empresas	4	0	1
Facultad de Mecánica	4		
Facultad de Informática y Electrónica	4	1	
Facultad de Recursos Renovables	4		
Facultad de Salud	3	1	
Facultad de Pecuarias	3		
Facultad de Ciencias	5	1	
Extensión Orellana	4	1	
Extensión Morona	5		
	<b>36</b>	<b>4</b>	<b>1</b>

Fuente: Encuestas., (2022).

Realizado por: Barahona, D.A. (2022).



**Ilustración 8-4:** Coordinadores ESPOCH

Fuente: Encuestas, (2022).

Realizado por: Barahona, D.A. (2022).

### Análisis

Para la finalización de esta encuesta se realizó una pregunta clave, la cual tuvo una aceptación del 88% haciendo referencia a que la incorporación de un Modelo de Gestión por procesos ayudara a mejorar los niveles de eficiencia del departamento de Secretaría Académica de Grado y con ellos ayudar a la contribución del crecimiento y desarrollo institucional.

#### 4.1.2 Analistas de despacho

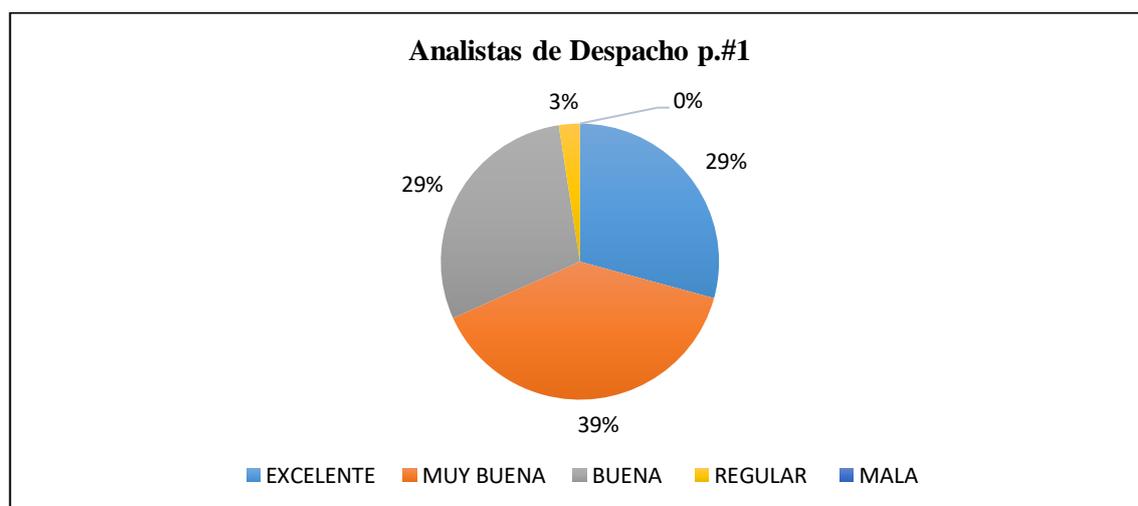
1. ¿Conforme a su apreciación cual es el nivel de información y asesoría que ofrece la SAG a los Coordinadores de Carrera y Analistas de Despacho de acuerdo con la normativa académica?

**Tabla 9-4:** Analistas de Despacho ESPOCH

	EXCELENTE	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA
Facultad de Administración de Empresas	2	1	2		
Facultad de Mecánica	1	3			
Facultad de Informática y Electrónica	1	1	3		
Facultad de Recursos Renovables	2	2			
Facultad de Salud		1	3		
Facultad de Pecuarias	1	2			
Facultad de Ciencias		3	2	1	
Extensión Orellana	3	2			
Extensión Morona	2	1	2		
	<b>12</b>	<b>16</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>0</b>

Fuente: Encuestas, (2022).

Realizado por: Barahona, D.A. (2022).



**Ilustración 9-4:** Analistas de Despacho ESPOCH

Fuente: Encuestas, (2022).

Realizado por: Barahona, D.A. (2022).

#### Análisis

Según los resultados obtenidos de los Analistas de Despacho de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, se puede evidenciar que la Información y asesoría brindada por la Secretaría Académica de Grado llega a presentar un rango positivo encontrado en primer lugar “Muy Buena” con 39%, en segundo lugar, existe un empate de “Excelente” y “Buena” con 29%, enfocando así un resultado favorable de acuerdo a las capacitaciones brindada sobre la Normativa Académica Institucional.

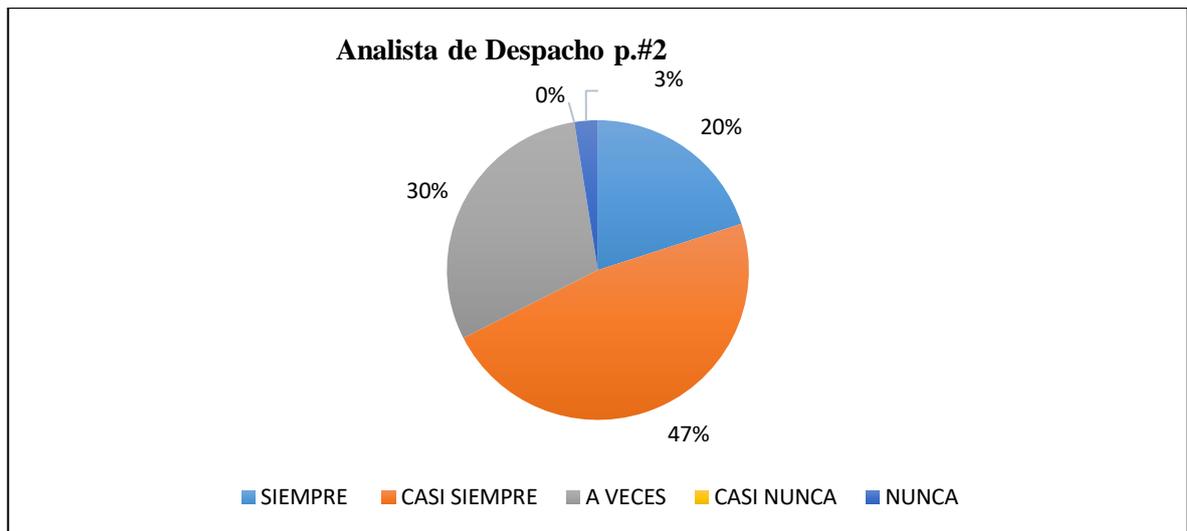
2. ¿Considera usted que la revisión del portafolio de Auditoria de fin de carrera de los estudiantes, se lo realiza dentro del periodo previsto?

**Tabla 10-4:** Analistas de Despacho ESPOCH

	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
Facultad de Administración de Empresas		3	1		1
Facultad de Mecánica	2	1	1		
Facultad de Informática y Electrónica	1	3	1		
Facultad de Recursos Renovables	1	3			
Facultad de Salud			4		
Facultad de Pecuarias	1	2			
Facultad de Ciencias		2	3		
Extensión Orellana	2	2	1		
Extensión Morona	1	3	1		
	<b>8</b>	<b>19</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

Fuente: Encuestas, (2022).

Realizado por: Barahona, D.A. (2022).



**Ilustración 10-4:** Analistas de Despacho ESPOCH

Fuente: Encuestas, (2022).

Realizado por: Barahona, D.A. (2022).

### Análisis

Dentro de los plazos previstos para la revisión del portafolio de auditoria de carrera de los estudiantes se obtuvo los siguientes resultados, con un 47% destaca “Casi Siempre” reflejando así que cumplen los plazos de la normativa señalada, en segundo lugar, un “A veces” con 30% y tercer lugar “Siempre” con 20%. Llegando a la conclusión de que se cumplen los plazos, pero es necesario mejorar el proceso de auditorías de carpeta y con la implementación del modelo de gestión por procesos se podrá llevar de mejor manera cada actividad que brinda la Secretaría Académica de Grado.

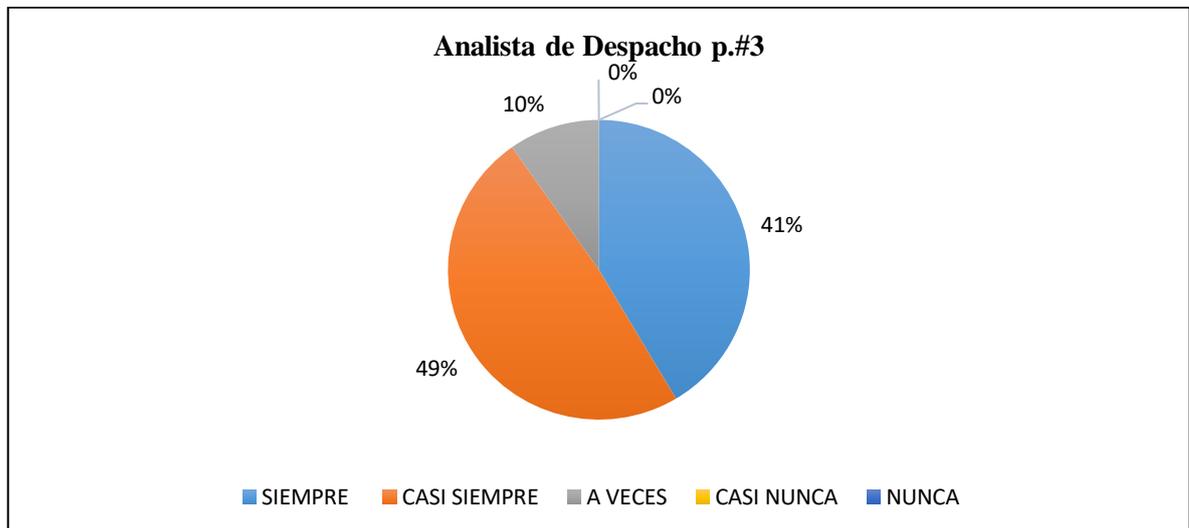
**3. ¿La asistencia proporcionada por el personal de la SAG es de calidad y calidez?**

**Tabla 11-4:** Analistas de Despacho ESPOCH

	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
Facultad de Administración de Empresas	2	2	1		
Facultad de Mecánica	2	2			
Facultad de Informática y Electrónica	3	2			
Facultad de Recursos Renovables	3	1			
Facultad de Salud	1	2	1		
Facultad de Pecuarias	1	2			
Facultad de Ciencias	1	4	1		
Extensión Orellana	2	3			
Extensión Morona	2	2	1		
	<b>17</b>	<b>20</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Fuente: Encuestas, (2022).

Realizado por: Barahona, D.A. (2022).



**Ilustración 11-4:** Analistas de Despacho ESPOCH

Fuente: Encuestas, (2022).

Realizado por: Barahona, D.A. (2022).

**Análisis**

Durante el desarrollo de la pregunta número tres realizada a los Analistas de Despacho sobre la atención brindada por parte del personal del departamento de Secretaría Académica se obtuvieron resultados favorables, encontrándose en primer lugar un “Casi Siempre” con 49%, seguido de “Siempre” con un 41%, demostrando así que el personal de la SAG, presta un servicio de calidad y siempre haciendo sentir cómodo al personal que ocupa sus servicios. Por otro lado, es necesario seguir manteniendo ese nivel y en sí, buscar mejorar para obtener un mejor nivel de desempeño institucional.

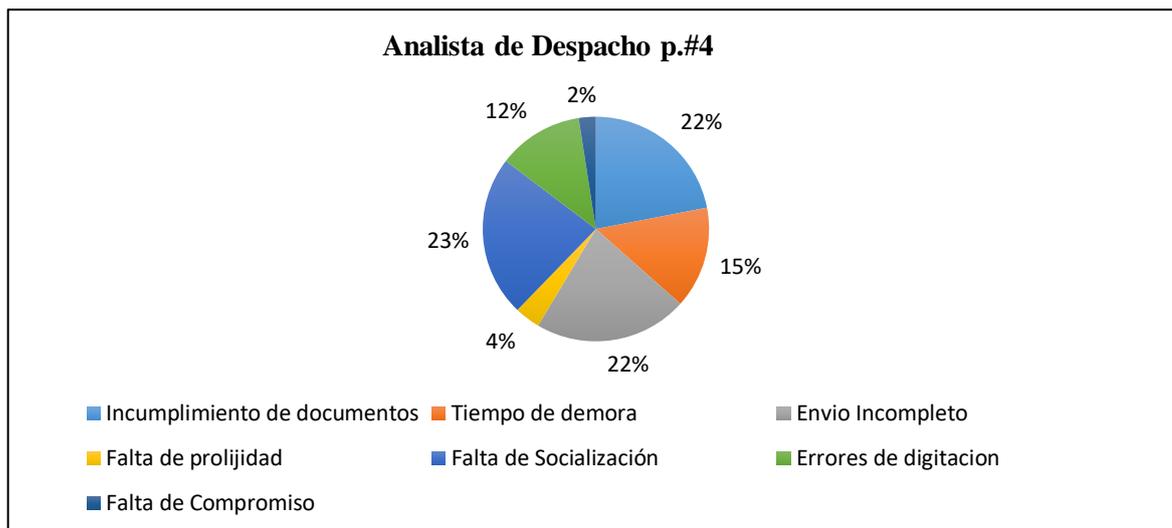
4. ¿Del siguiente listado seleccione los problemas que considera usted que retrasan los procesos internos relacionados con la gestión académica en relación con la SAG?

**Tabla 12-4:** Analistas de Despacho ESPOCH

	<b>Incumplimiento de documentos</b>	<b>Tiempo de demora</b>	<b>Envío Incompleto</b>	<b>Falta de prolijidad</b>	<b>Falta de Socialización del Régimen</b>	<b>Errores de digitación</b>	<b>Falta de Compromiso</b>
Facultad de Administración de Empresas	3	1	3		2		
Facultad de Mecánica	4	1	3	1	2	2	1
Facultad de Informática y Electrónica	4	2		1	2		
Facultad de Recursos Renovables	4		2		2	1	
Facultad de Salud	1	2	2	1	1	2	
Facultad de Pecuarias	1	1	1		2	2	
Facultad de Ciencias		2	3		3	1	
Extensión Orellana		3	2		1	2	1
Extensión Morona	1		2		4		
	<b>18</b>	<b>12</b>	<b>18</b>	<b>3</b>	<b>19</b>	<b>10</b>	<b>2</b>

**Fuente:** Encuestas, (2022).

**Realizado por:** Barahona, D.A. (2022).



**Ilustración 12-4:** Analistas de Despacho ESPOCH

**Fuente:** Encuestas, (2022).

**Realizado por:** Barahona, D.A. (2022).

### Análisis

El desarrollo de la siguiente pregunta presenta un punto clave, debido a que son las acciones el cual los diferentes coordinadores consideran que son las falencias más notables que presenta Secretaria Académica con respecto a los procesos internos que se manejan dentro de dicho departamento, con un 23% encontramos la “Falta de Socialización de Normativa Institucional” el cual sería el principal problema que retrasa y que mantiene estancado los procesos correspondientes, en segundo y tercer lugar encontramos el “Incumplimiento de la documentación por parte de los estudiantes” y el “Envío incompleto de documentos académicos para los procesos académicos” con un porcentaje de 22% demostrando así que es necesario mejorar la responsabilidad del estudiante al momento de presentar su documentación para los procesos respectivos. En otro punto también el “Tiempo de Demora de Auditorías de Fin de carrera y titulación”. Es por ello que con la implementación del modelo de gestión se buscara mejorar los servicios que presta y así alcanzar un mejor nivel de eficiencia.

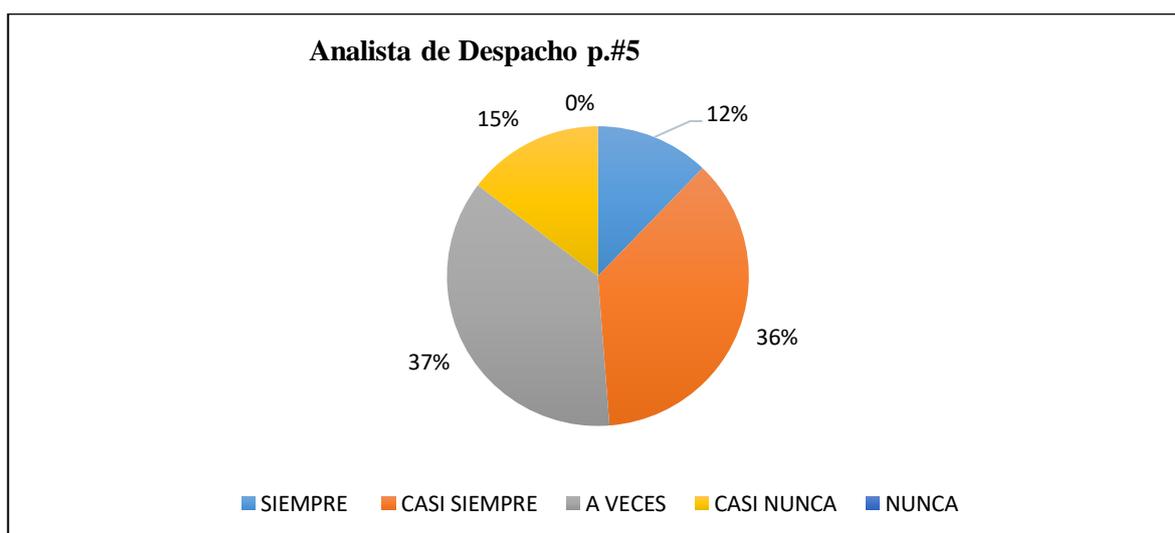
5. ¿Se realizan capacitaciones referentes a la actualización y ejecución de la normativa correspondiente al régimen académico Interno?

**Tabla 13-4:** Analistas de Despacho ESPOCH

	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
Facultad de Administración de Empresas	2		2	1	
Facultad de Mecánica		2		2	
Facultad de Informática y Electrónica	1	1	3		
Facultad de Recursos Renovables		3	1		
Facultad de Salud		2	2		
Facultad de Pecuarias		1	2		
Facultad de Ciencias		1	3	2	
Extensión Orellana	1	3	1		
Extensión Morona	1	2	1	1	
	<b>5</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>6</b>	<b>0</b>

Fuente: Encuestas, (2022).

Realizado por: Barahona, D.A. (2022).



**Ilustración 13-4:** Analistas de Despacho ESPOCH

Fuente: Encuestas, (2022).

Realizado por: Barahona, D.A. (2022).

### Análisis

La pregunta sobre inducción y capacitación de datos correspondiente a la normativa de régimen académico interno, arrojó un resultado de un 37% con un “A veces” debido a que en diferentes situaciones la normativa no es aplicada y de tal modo no existe un manejo para el mejoramiento continuo de las normas establecidas dentro de cada uno, seguido del 36% con “Casi Siempre” señalando que es necesario mejorar las capacitaciones brindadas por parte de la Secretaría Académica para los Analistas de Despacho.

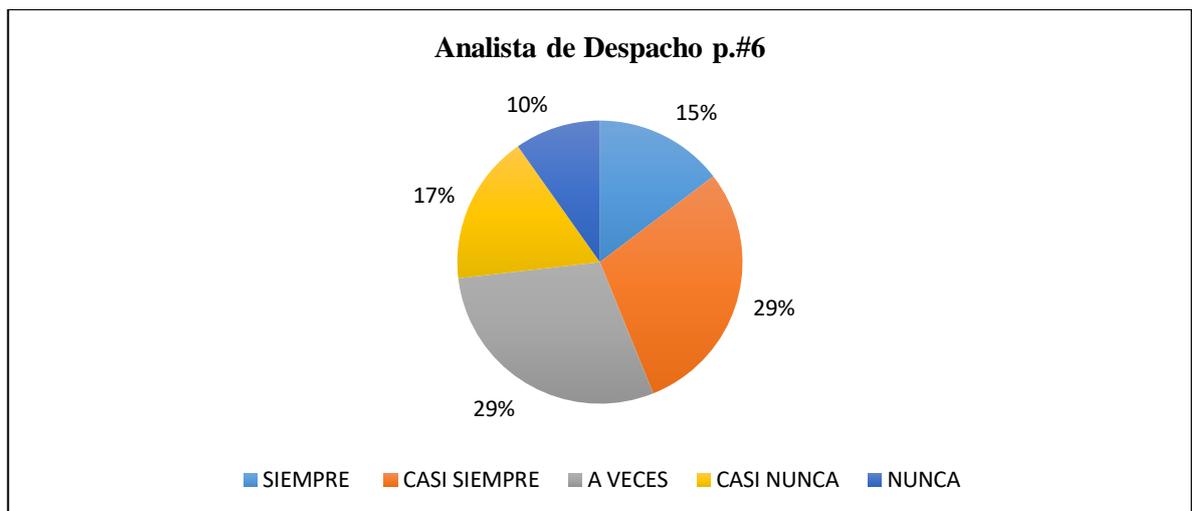
6. ¿Se utilizan indicadores de gestión para cuantificar la eficiencia de los procesos de gestión académica brindados por la Secretaría Académica de Grado?

**Tabla 14-4:** Analistas de Despacho ESPOCH

	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
Facultad de Administración de Empresas	1	1	1		2
Facultad de Mecánica	2		1	1	
Facultad de Informática y Electrónica	1	1	1	1	1
Facultad de Recursos Renovables	1	3			
Facultad de Salud		2	2		
Facultad de Pecuarias		1	1	1	
Facultad de Ciencias			2	3	1
Extensión Orellana	1	2	2		
Extensión Morona		2	2	1	
	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>4</b>

Fuente: Encuestas, (2022).

Realizado por: Barahona, D.A. (2022).



**Ilustración 14-4:** Analistas de Despacho ESPOCH

Fuente: Encuestas, (2022).

Realizado por: Barahona, D.A. (2022).

### Análisis

Los datos obtenidos mediante la encuesta realizada sobre la aplicación de indicadores de gestión arrojan un resultado positivo del 29% denominado así “Casi Siempre” y “A veces” en donde se conoce que si se aplica un método el cual ayuda a la medición de la eficiencia presentada por Secretaria Académica, en donde se puede detallar y conocer su prestación del servicio y que es importante llevar un control de mismo, ya que nos ayudara a mejorar nuestro grado de eficiencia.

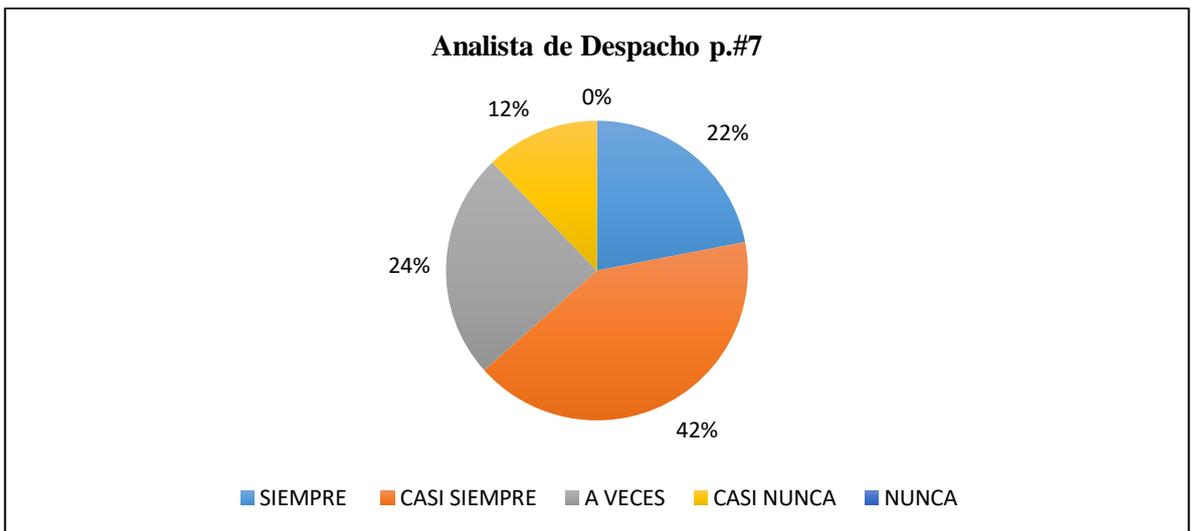
7. ¿Se realiza una retroalimentación al momento de existir observaciones por parte de la SAG?

**Tabla 15-4:** Analistas de Despacho ESPOCH

	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
Facultad de Administración de Empresas	1	3		1	
Facultad de Mecánica	1	1	2		
Facultad de Informática y Electrónica	1	2	1	1	
Facultad de Recursos Renovables	2	2			
Facultad de Salud	2	1	1		
Facultad de Pecuarias		2	1		
Facultad de Ciencias	1	2	2	1	
Extensión Orellana	1	2	1	1	
Extensión Morona		2	2	1	
	<b>9</b>	<b>17</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>0</b>

Fuente: Encuestas, (2022).

Realizado por: Barahona, D.A. (2022).



**Ilustración 15-4:** Analistas de Despacho ESPOCH

Fuente: Encuestas, (2022).

Realizado por: Barahona, D.A. (2022).

### Análisis

La encuesta realizada sobre si existe una retroalimentación cuando se presentan falencias dentro del sistema de coordinación de Secretaria Académica da como resultado “Casi Siempre” con un 42%, seguido de “A veces” con 24%, considerando un punto medio-alto ya que presenta niveles aceptables, pero podría mejorarse y cumplir con mayor satisfacción los requerimientos presentados frente a cada proceso.

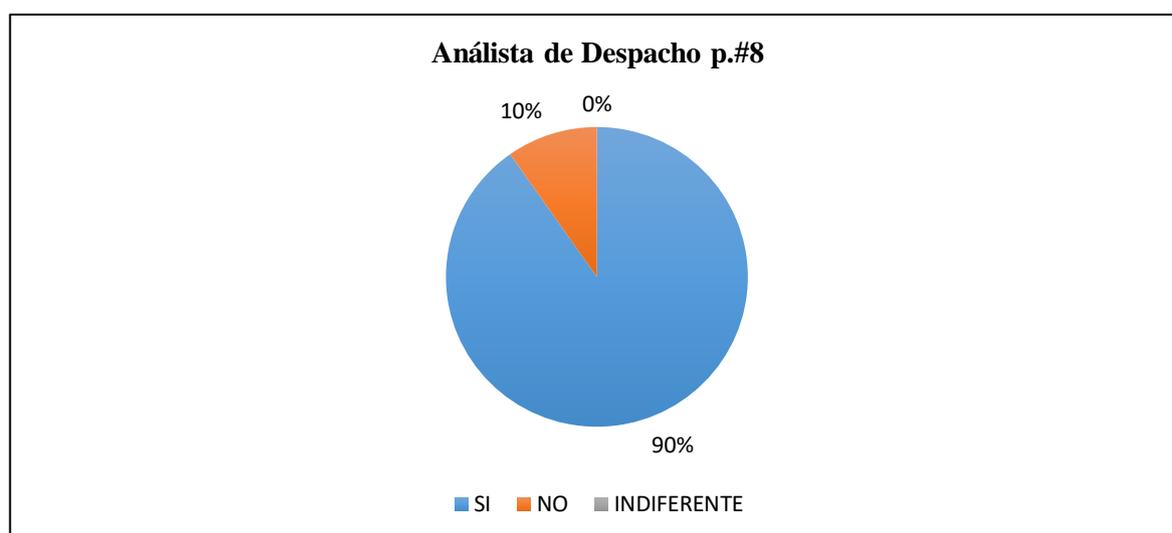
8. ¿Con la aplicación y actualización de un modelo de gestión por procesos, considera usted que incrementara la eficiencia en los procedimientos académicos administrativos?

**Tabla 16-4:** Analistas de Despacho ESPOCH

	SI	NO	INDIFERENTE
Facultad de Administración de Empresas	5		
Facultad de Mecánica	3	1	
Facultad de Informática y Electrónica	4	1	
Facultad de Recursos Renovables	4		
Facultad de Salud	4		
Facultad de Pecuarias	3		
Facultad de Ciencias	4	2	
Extensión Orellana	5		
Extensión Morona	5		
	<b>37</b>	<b>4</b>	<b>0</b>

Fuente: Encuestas, (2022).

Realizado por: Barahona, D.A. (2022).



**Ilustración 16-4:** Analistas de Despacho ESPOCH

Fuente: Encuestas, (2022).

Realizado por: Barahona, D.A. (2022).

### Análisis

Para la finalización de esta encuesta se realizó una pregunta clave, la cual tuvo una aceptación del 90% haciendo referencia a que la incorporación de un Modelo de Gestión por procesos ayudara a mejorar los niveles de eficiencia del departamento de Secretaria Académica de Grado y con ellos ayudar a la contribución del crecimiento y desarrollo institucional.

## 4.2 Entrevista

A continuación, se conocerá los resultados obtenidos con la aplicación de una entrevista realizada a el Msc. Víctor Cevallos Secretario Académico de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

**Objetivo:** Determinar el nivel de percepción de acuerdo a los Servicios que brinda la Secretaría Académica de Grado en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

**1.- ¿Cuál es su apreciación sobre la orientación, supervisión y evaluación sobre la eficiencia y eficacia dentro de los procedimientos académicos de acuerdo con la Ley, Estatuto Politécnico y reglamentos vigentes?**

Desde mi punto de vista considero que Secretaria Académica de Grado es una unidad que tiene por objetivo dirigir, controlar y supervisar el sistema académico a nivel institucional conforme lo dicta el estatuto politécnico, reglamento de régimen académico y el manual de funciones que establece la S.A.G. Es por ello que se busca asesorar el desarrollo de actividades académicas brindadas por la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo dentro de sus 7 facultades y 2 extensiones con un total de 43 carreras, considerando que el trabajo desempeñado históricamente por la institución, cual ha venido formando profesionales con habilidades de investigación y liderazgo mediante la unidad académica. Es así como los procesos académicos que se han venido manejando dentro de la unidad se han cumplido con eficiencia y responsabilidad el objeto de supervisar y controlar las actividades de los estudiantes de pregrado, quienes buscan desarrollar un rol dentro del ámbito profesional y que esté regida por la Constitución de la República, la LOES y los Reglamentos internos institucionales.

**2.- ¿Cree usted que las resoluciones y disposiciones otorgadas por Consejo Politécnico y Vicerrectorado Académico se cumplen con regularidad?**

El Consejo politécnico y la Comisión académica institucional son los órganos superiores que rigen a los diferentes departamentos que conforman la ESPOCH, entre ellos Secretaria Académica de Grado quienes mediante las diferentes resoluciones tomadas se busca cumplir y hacer cumplir las diferentes necesidades institucionales debido a que son disposiciones obligatorias de carácter legal, y de acuerdo a su ámbito de aplicación es institucional.

Los servidores públicos debemos cumplir a cabalidad nuestro rol debido a que brindamos nuestros servicios para el mejoramiento institucional, caso contrario estaríamos infringiendo nuestro papel

debido a que estamos sometidos a órganos de control como la Contraloría general del Estado, la misma que habitualmente realiza auditorias de desempeño, gestión académica de la Secretaría Académica de la ESPOCH.

### **3.- ¿Considera que los analistas de despacho trabajan de acuerdo con los plazos establecidos para realizar el proceso de auditoría de carpetas agilizando el proceso de titulación?**

Cuando hacemos referencia a los plazos establecidos , nos enfocamos en la determinación de normas generales a las que acoge Secretaria Académica de Grado, considerando como base a una política interna que establece un plazo máximo de duración, enfocada en la revisión de las carpetas y que tiene como máximo 10 días, es cierto que existen diferentes retrasos en los procesos debido a que se realiza una revisión minuciosa de cada documento y que estas cumplan con todos los requisitos para continuar con el proceso de titulación. Como parte fundamental y clave de secretaria académica es que se realiza una notificación cuando se presentan inconsistencias y se procede a realizar la devolución de las carpetas para que se puedan corregir los errores o generar los cambios pertinentes.

Como bien se conoce existen fechas de cumplimiento de acuerdo a los respectivos procesos, esto quiere decir que las secretarias y el personal que prestan sus servicios en secretaria académica cumplen y envían toda la documentación, así como lo establece la ley, generando así diferentes conflictos de estancamiento de carpetas cuando no cumplen todos los requisitos que se piden para proceder con las diferentes auditorias y servicios referentes a secretaria académica.

Uno de los mayores problemas que se presentan cuando existe inconvenientes y se devuelven las carpetas, es que cada estudiante es un caso especial dentro de la Politécnica es por ello que siempre se debe hacer una investigación minuciosa conforme al record académico de su trayectoria y conociendo cual sería el proceso que se debe seguir para graduarse, considerando así los factores externos que hay y por los cuales podría retrasarse su auditoria y que los 10 días establecidos con anterioridad pueden variar.

### **4.- Cuales son los problemas que existen y retrasan los trámites dentro del proceso de titulación de los estudiantes**

Cuando hacemos referencia al proceso de titulación y los inconvenientes que existen, se puede identificar que uno de sus principales es el Consejo de Educación Superior quien fue participe del recorte o disminución del tiempo de curación de cara carrera que oferta actualmente la politécnica y como esto genero una gran transición dentro de las mallas curriculares obteniendo así un

desbalance dentro de cada carrera, estudiante y su trayectoria, por otro lado podemos encontrar a la falta de capacitación y conocimiento de los procesos por parte de los coordinadores de carrera, acotando a uno de los principales problemas la falta de compromiso por parte de los estudiantes debido a que no muestran interés en avanzar sus procesos de titulación.

**5.- Desde su punto de vista cree usted que la coordinación dentro de la planificación de actividades y trámites internos de la ESPOCH se efectúan con eficiencia?**

Desde mi perspectiva considero que Sí, debido a que siempre se busca obtener mejores índices de eficiencia, los cuales son demostrados con el mejoramiento continuo aplicando el compromiso de los diferentes sectores sociales que intervienen en las actividades de la ESPOCH. Entonces por parte de secretaría académica se buscan aumentar políticas para su mejoramiento de servicios y buscar solucionar los problemas y satisfacer las necesidades de los estudiantes, docentes, coordinadores y técnicos de despachos brindando asesoramiento de manera legal.

**6.- De qué forma se ejecuta la actualización de la base de datos con la información académica institucional?**

La Escuela Superior Politécnica de Chimborazo es una institución la cual maneja la información por medio de una base de datos, en donde se ingresa toda la información de cada estudiante que ingresa a la ESPOCH a cursar sus estudios universitarios. Es por ello que para Secretaría Académica de Grado es de vital importancia llevar un control monitoreado en donde se conozca cada proceso, o actividad del estudiante dentro de su facultad es por ello que se busca siempre mantener una actualización continua para otorgar mayor grado de rapidez al momento de encontrar los datos de la vida estudiantil de cada persona que forma parte de la universidad.

**7.- Cuales son las estrategias que adoptan las unidades académicas de las Facultades, Sedes y Centros de apoyo para el cumplimiento de los planes establecidos?**

La mejor estrategia cuando se busca obtener planes de cumplimiento es la comunicación directa y oportuna, de cada medio que interviene en el proceso, debido a que se busca un mejora continua y obtener solución a todos los problemas que existen dentro del entorno institucional, teniendo como actores intervinientes a Secretaría Académica y Facultad o Sede, es así cuando se llega a un acuerdo mutuo se procede a realizar un acta de compromiso entre los coordinadores, secretarias y personal de apoyo para plasmar una fecha tentativa de su resolución.

**8.- Considera que la aplicación y actualización de un Modelo de Gestión por procesos para la Secretaria Académica de grado favorecerá a mejorar la eficiencia de los procesos administrativos?**

Si, debido a que los procesos es un modelo de gestión comprobado debido a que ayuda a mejorar la gestión pública y privada en donde se realiza un mapeo para la verificación de las actividades desde su inicio y finalización basándose en flujogramas; identificando quién, cómo y los requisitos que se deben cumplir para cada proceso. De esta manera se tiene un grado de complejidad debido a que debe existir un involucramiento de las personas porque se necesita tener bien definida la actividad a desarrollarse en donde se busca manejar un control y de esta manera aumentar la eficiencia brindada.

**Análisis Final**

Mediante la realización de las encuestas a los coordinadores de carrera y analistas de despacho se puede llegar a la conclusión de que la implementación, diseño y actualización de un modelo de Gestión por Procesos para la Secretaria Académica de Grado de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo es un medio el cual ayudara a mejorar la eficiencia brindada por el departamento, quien busca satisfacer las necesidades de los estudiantes y personal administrativo.

Por otro lado, se puede evidenciar que es necesario un cambio dentro de la cultura organizacional dentro de cada facultad y escuela y que la implementación del Modelo de Gestión está aprobada por las diferentes autoridades y que su enfoque está basando al mejoramiento de los procesos de gestión institucional.

## **CAPÍTULO V**

### **5. MARCO PROPOSITIVO**

En el presente capítulo se dará a conocer el modelo de gestión por procesos el cual será aplicado a la mejora de Secretaría Académica de Grado de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, periodo 2022.

#### **MODELO DE GESTION POR PROCESOS DE SECRETARIA ACADEMICA DE GRADO**

##### **5.1 Introducción**

La Escuela Superior Politécnica de Chimborazo empeñada en mejorar los niveles de gestión y resultados, emprende en la actualización continua de los mecanismos que garanticen la afectividad, eficacia y eficiencia, dentro del cumplimiento de las exigencias que la educación superior demanda; Secretaría Académica brinda asesoría legal a las autoridades del proceso gobernante, unidades y autoridades académicas y administrativas; tiene por propósito patrocinar los procesos judiciales y contractuales institucionales.

Mediante el presente trabajo se pretende establecer de manera clara y precisa en un instrumento fácil de entender, los procesos y procedimientos que permitan a Secretaría Académica, simplificar sus tareas y entregar sus productos en el menor tiempo posible, a más de establecer una estructura orgánica adecuada para su funcionamiento.

Este documento es insumo base para la confección del Manual Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

##### **5.2 Antecedentes**

Se hace referencia a la normativa que promueve la implementación de la gestión basada en un enfoque de procesos como base para la obtención de resultados precisos, en el menor tiempo posible y que la satisfagan en la necesidad del usuario.

Mediante Registro Oficial N° 985 del 20 de febrero de 2013, la Presidencia de la República emite la NORMA TÉCNICA DE ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS, instrumento mediante el cual se establecen los lineamientos generales para la administración por procesos en las instituciones públicas.

El artículo 18 literal b) y e) de la Ley Orgánica de Educación Superior, faculta a las Universidades y Escuelas Politécnicas la libertad para expedir sus estatutos y gestionar sus procesos internos, en tal virtud el Consejo Politécnico de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo mediante resolución 571. CP.2017 expidió el MANUAL ORGANICO FUNCIONAL POR PROCESOS de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

En la estructura de una organización basada en procesos, el objetivo principal es alcanzar eficientemente el cumplimiento de las actividades y buscando optimizar los recursos relacionados que son gestionados sobre la base de procedimientos.

### **5.3 Objetivos**

#### ***5.3.1 Objetivo General:***

Implementar el Manual de Procesos y Procedimientos en Secretaria Académica de Grado.

#### ***5.3.2 Objetivos Específicos:***

- Definir los mapas de procesos de Secretaria Académica de Grado.
- Simplificar las tareas internas para la entrega de resultados mediante el establecimiento de procesos.
- Asignar responsables para las diferentes actividades que conforman los procesos
- Optimizar el tiempo de respuesta y los recursos utilizados a través de la aplicación del manual de procedimientos.

### **5.4 Base Legal**

Acuerdo Ejecutivo 1580 emitido 20 de febrero del 2013: Norma Técnica de Administración por Procesos.

Artículo 6.- Conceptos y Definiciones. -

Para efectos de esta Norma se entenderá por:

**a) Administración por procesos. -**

Conjunto de actividades sistemáticas las cuales se realizan en una institución u organización, con el propósito de mejorar continuamente la eficacia y la eficiencia de su operación para así proveer servicios y productos de calidad que busquen satisfacer las diferentes necesidades y expectativas del ciudadano, beneficiario o usuario.

**b) Cliente de un proceso**

Persona natural o jurídica que utiliza o recibe el producto/servicio del proceso. Los clientes de un proceso pueden ser de los siguientes tipos:

1. Cliente Interno: Persona o unidad administrativa que pertenece a la misma institución, tales como: servidores públicos, direcciones, subsecretarías, etc.
2. Cliente Externo: Se define como cliente externo al receptor del producto generado en el proceso que no pertenece a la misma institución, puede ser definido como ciudadano, empresa, organización o gobierno.

**c) Disparador. –**

Evento o condición que causa el inicio o activación del proceso.

**d) Diagrama de Flujo**

Representación gráfica de la secuencia de actividades del proceso.

**e) Entradas**

Son los insumos que ingresan al proceso para ser transformados durante la ejecución del mismo y producir salidas mediante actividades que agreguen valor.

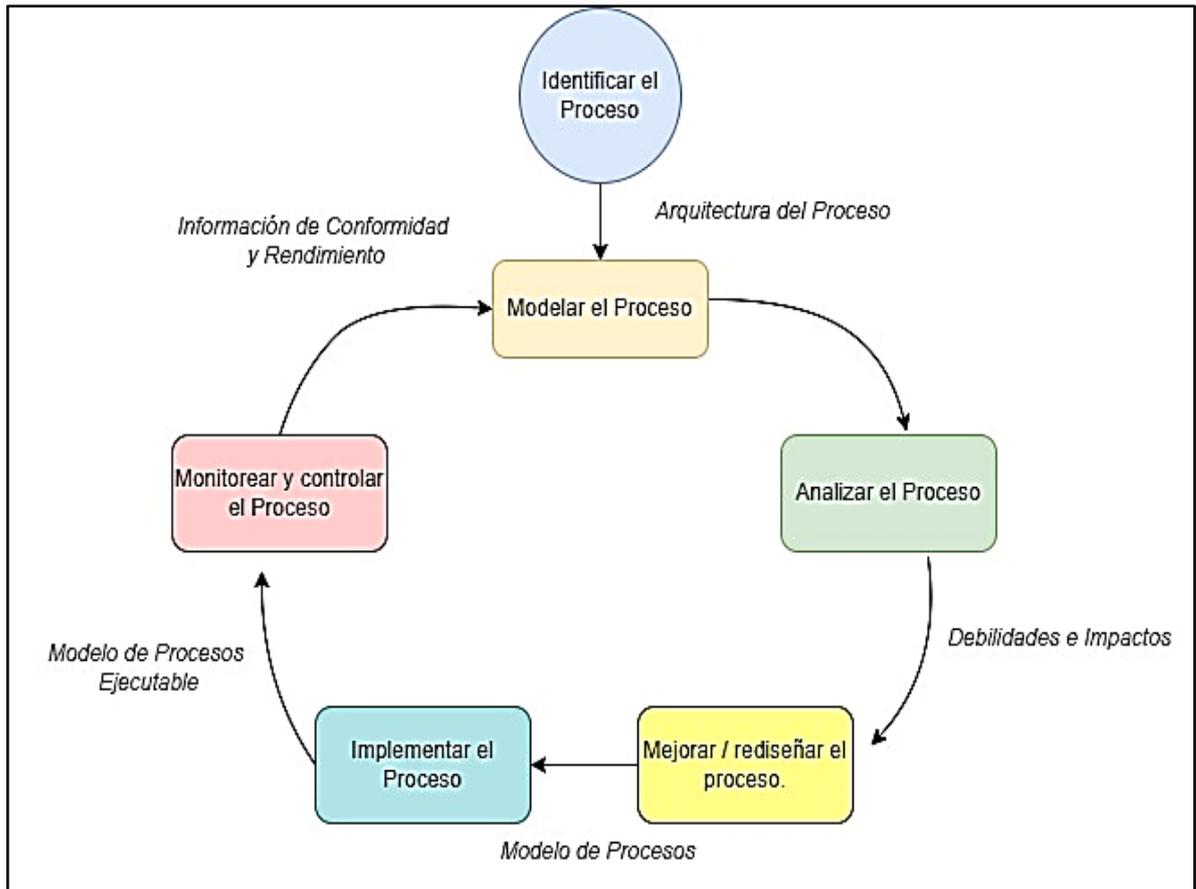
**f) Macro proceso**

Modelo de un conjunto de procesos interrelacionados, agrupados en las etapas necesarias para obtener un producto o servicio cumpliendo con los requisitos explícitos e implícitos de sus ciudadanos, beneficiarios o usuarios.

g) **Proceso**

Es una serie de actividades definibles, repetibles, predecibles y medibles que llevan a un resultado útil para un cliente interno o externo. Los procesos se interrelacionan en un sistema que permite a la institución agregar valor a sus clientes.

**5.5 Ciclo de Mejora de la Gestión por Procesos.**



**Ilustración 1-5:** Ciclo de Gestión de Proceso

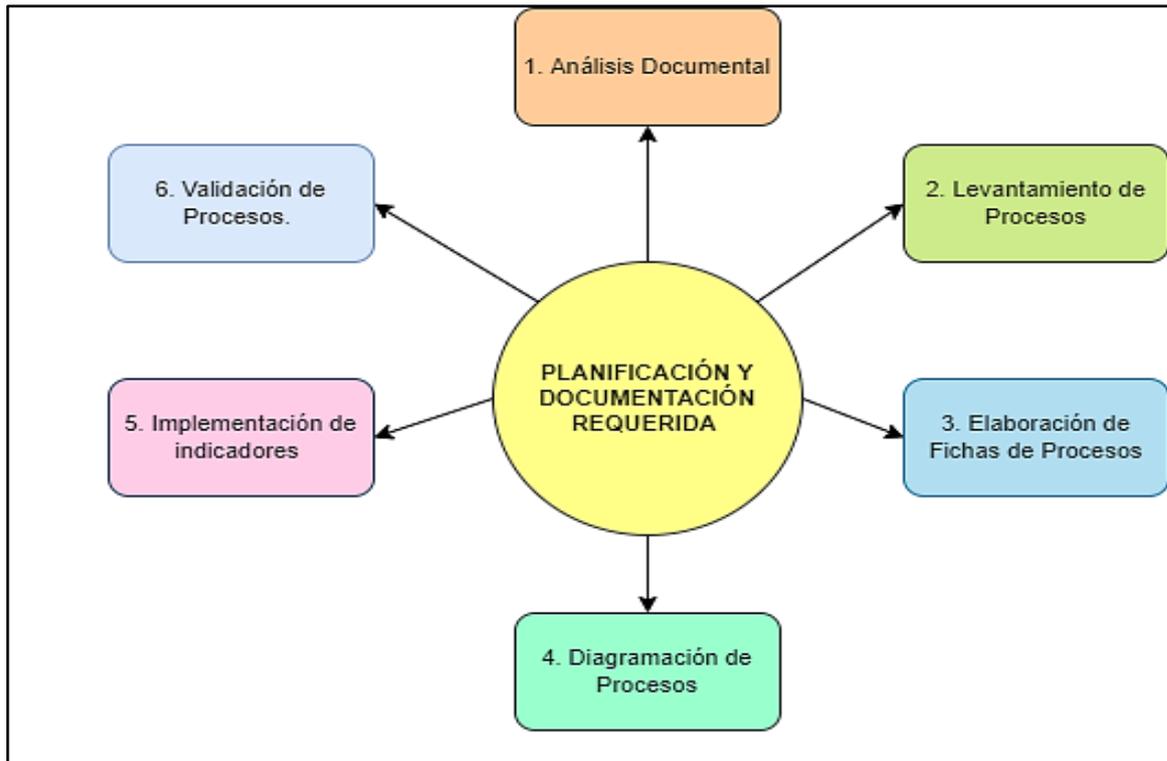
**Fuente:** Business Process Management, (2013).

**Realizado por:** Barahona, D.A. (2022).

Mediante la representación del ciclo de Mejora de la Gestión por procesos se busca gestionar de mejor manera las actividades y/o procesos del departamento de Secretaria Académica de Grado, quien busca un interés común dentro de la gestión administrativa en donde se conocerá las acciones que se harán con el objetivo de mantener la información necesaria para cada proceso de manera clara, precisa, de manera ordenada y eficiente.

Se puede también considerar que la implementación del modelo de gestión fortalecerá el sistema académico debido a que sus procesos se realizaran a menor tiempo posible, cumpliendo las metas que forman parte de Secretaria Académica como vínculo entre el bienestar estudiantil y académico.

## 5.6 Pasos de la Planificación y Documentación del Modelo de Gestión por Procesos para la SAG.



**Ilustración 2-5:** Pasos de Planificación

**Fuente:** Investigación de Campo, (2022).

**Realizado por:** Barahona, D.A. (2022).

### 5.6.1 Análisis Documental

Se procedió a realizar un análisis documental de manera en que se realizó la identificación, recolección y ordenamiento de la información obtenida directamente por parte del Msc. Víctor Cevallos y los diferentes Coordinadores de Carrera y Analistas de Despacho, con el fin de recabar datos y facilitar la identificación del problema que conlleva a la creación del modelo de gestión por procesos para la Secretaria Académica de Grado.

## 5.6.2 Levantamiento de Procesos

El levantamiento de información es una forma de representar la realidad que día a día ocurre dentro de Secretaría Académica de Grado de la manera más clara y exacta posible, teniendo como punto base la identificación de las diferentes actividades y tareas que conlleva a realizar cada proceso y cuál es el resultado esperado.

Es importante tener toda la información necesaria debido a que, en los procesos es necesario llevar un control adecuado dentro de cada departamento.

### 5.6.2.1 Autorización

Para la obtención de información se procedió a realizar una solicitud de autorización para realizar una entrevista con el Secretario Académico de Grado y posteriormente poder aplicar la encuesta a los diferentes Coordinadores de Carrera y Analistas de Despacho de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

## 5.6.3 Elaboración de Fichas

### 5.6.3.1 Fichas de Procesos

Para la elaboración de las Fichas de Procesos es importante conocer que cada proceso tiene su nombre, unidad administrativa, área responsable, etc. Esta contiene la información detallada que permite facilitar el estudio y relación que existen entre uno y otro proceso verificando así que requisitos se debe cumplir para su procedimiento.

**Tabla 1-5:** Ficha de proceso

<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	<b>UN SOLO PROCESO</b>
Unidad Administrativa	¿Dónde se ejecuta el proceso?
Área Responsable	¿Quién ejecuta el Proceso?
Código	Referencia
Descripción del Proceso	Actor del Manual
Actores Intervinientes	Actor del Manual
Explicación del Procedimiento	Actor del Manual

**Fuente:** Ficha de procesos (2022).

**Realizado por:** Barahona, D.A. (2022).

### 5.6.3.2 Ficha de Procedimientos y Plazos

Para realizar una ficha de procedimientos y plazos se debe conocer que en esta serán detallados los días plazo, objetivo, documentación necesaria para cada proceso y las acciones que suceden cuando los documentos no cumplen con todos los requisitos.

**Tabla 2-5:** Ficha de procedimientos y plazos

Plazo días	<b>FICHA DE PROCEDIMIENTO Y PLAZOS</b>			<b>CÓDIGO</b>	#####
	<b>MACROPROCESO</b>	#####		<b>FECHA</b>	#####
	<b>PROCESO</b>	#####		<b>VERSIÓN</b>	#####
	<b>SUBPROCESO</b>	#####		<b>PÁGINA</b>	#####
	<b>OBJETIVO:</b>				
<b>Descripción de Actividades</b>					
<b>#</b>	<b>ACTOR</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>Descripción</b>	<b>Días Plazo</b>	<b>Documentos Asociados</b>

**Fuente:** Secretaría Académica de Grado, (2022).

**Realizado por:** Barahona, D.A. (2022).

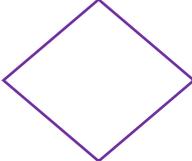
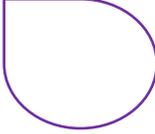
### 5.6.4 Diagramación de Procesos

En la implementación del modelo de gestión de realizo diagramas de flujo representando gráficamente cada proceso. Estos vienen detallados con una breve descripción, y una descripción visual de las actividades involucradas en cada proceso que permite mostrar una relación secuencial, que facilitara la comprensión de cada una de las actividades y su relación con las demás.

Lo más importante de la diagramación es representar gráficamente el inicio y el fin de cada proceso.

La simbología grafica que se utilizó es la siguiente:

**Tabla 3-5:** Simbología

SÍMBOLO	REPRESENTACIÓN
	<b>Inicio/Fin:</b> Indica el Inicio o la terminación de los procesos.
	<b>Actividad:</b> Se detallan los procesos que desempeñan las personas involucradas dentro de cada actividad.
	<b>Decisión:</b> Indica una pregunta en el proceso del tipo. SI-NO.
	<b>Impresión:</b> Indica la impresión de cada uno o varios documentos en el proceso.
	<b>Flechas de conexión:</b> da sentido al seguimiento de cada proceso.

**Fuente:** Secretaría Académica de Grado (2022).

**Realizado por:** Barahona, D.A. (2022).

### 5.6.5 Implementación de Indicadores

Dentro de toda actividad es importante conocer el grado de eficiencia, para que de esta manera se pueda conocer y controlar al momento de realizar una toma de decisión. Es por ello que con la aplicación de los organigramas de función se permite llevar un mejor control, y de esta manera obtener más alternativas de transparencia dentro de cada proceso.

Entonces se aplican indicadores para medir y mejorar la eficiencia dentro de Secretaría Académica de Grado de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Se aplicarán los siguientes indicadores:

$$\% \text{ de eficiencia del proceso} = \frac{\# \text{ de actividades realizadas}}{\# \text{ de actividades del proceso}} * 100\%$$

$$\text{Nivel de cumplimiento} = \frac{\# \text{ de documentos entregados}}{\# \text{ de documentos de salida}}$$

$$\text{Tiempo de respuesta} = \frac{\text{Tiempo de ejecución del proceso}}{\text{Tiempo planificado para proceso}}$$

### **5.6.6 Validación de Procesos**

Una vez que cada proceso llega a su fin, se realiza una validación de procesos en donde se conoce quien fue su responsable, con el objetivo de revisar y comprobar la información de cada uno de los procesos que han sido levantados.

## **5.7 Gestión por procesos de Secretaría Académica de Grado**

### **5.7.1 Macroproceso: Secretaría Académica**

**Unidad Responsable:** Secretaría Académica de Grado

**Responsable:** Ing. Víctor Cevallos MSC.

#### **MISIÓN**

Asesorar, auditar, tramitar, y velar por el desarrollo académico institucional en el ámbito de grado, observando disposiciones legales contempladas en la Ley Orgánica de Educación Superior, Estatuto y Reglamento de Régimen Académico, así como supervisar el proceso de enseñanza-aprendizaje, de tal forma que se asegure la transparencia, oportunidad y eficiencia en los procesos académicos, utilizando tecnología moderna y sistematizada para procurar un servicio de calidad a la comunidad politécnica y sociedad en general.

#### **VISIÓN**

Será una unidad de apoyo académico con pertinencia institucional, que asegure los servicios educativos que brinda la institución con solvencia, idoneidad, transparencia mediante procesos y sistemas modernos en beneficio de la colectividad.

**Responsable:** Ing. Víctor Oswaldo Cevallos Vique M.DE

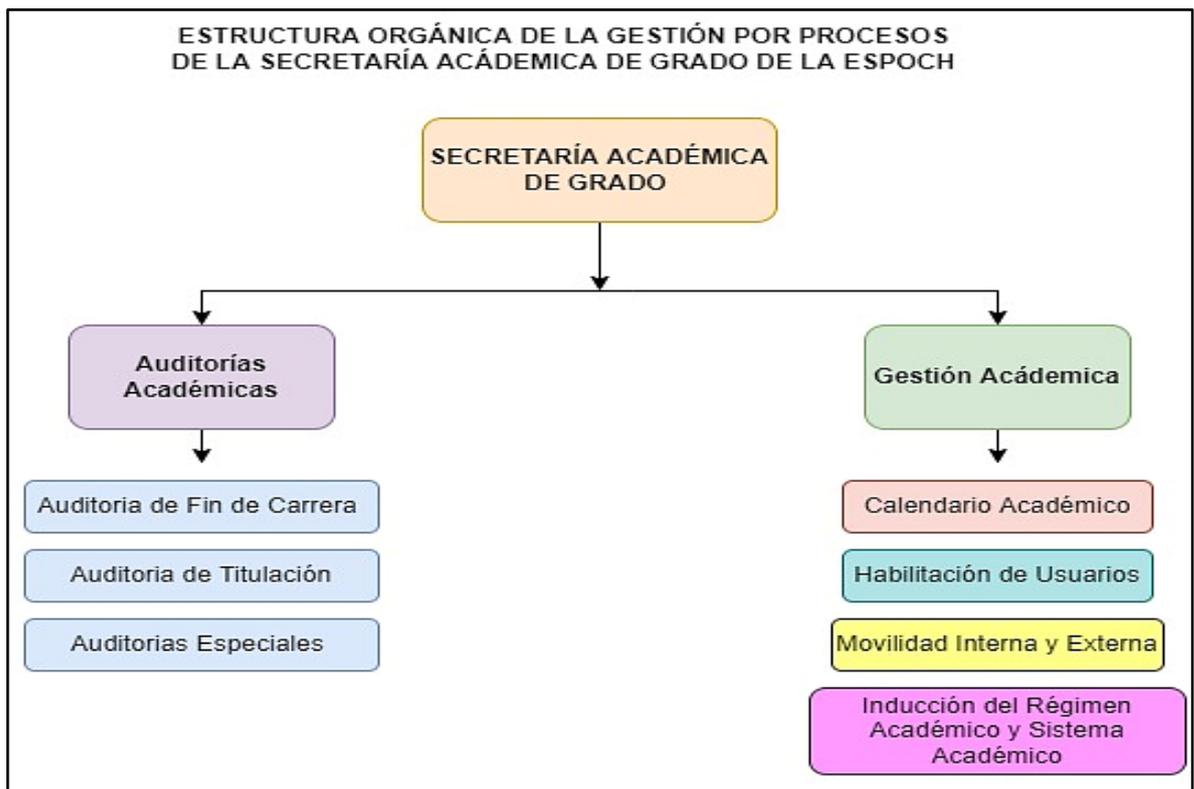
## **Atribuciones y Responsabilidades**

- a) Supervisión a las unidades académicas de las Facultades, Sedes y Centro de Apoyo
- b) Actualización de la base de datos de la ESPOCH con la información académica institucional
- c) Realización de auditorías de notas e historiales académicos estudiantiles de grado
- d) Apoyo en la planificación, desarrollo y evaluación educativa y curricular de la ESPOCH.
- e) Emitir el Plan Operativo Anual de la Secretaria Académica
- f) Emitir el Plan Anual de Contratación de la Dirección de Secretaria Académica
- g) Administrar los procesos académicos de grado en coordinación con las unidades académicas de la institución.
- h) Colaborar en la planificación, desarrollo y evaluación de la institución de las carreras.
- i) Actuar como secretaria o secretario de la Comisión Académica de Grado;
- j) Organizar y administrar la documentación que la Vicerrectora o Vicerrector Académico ponga a consideración de la Comisión Académica de Grado, así como la elaboración de los informes y propuestas de reglamentos y resoluciones.
- k) Legalizar la documentación académica de las y los estudiantes de grado.
- l) Realizar auditorías académicas e informar a las autoridades respectivas sobre sus resultados.
- m) Mantener actualizada la información académica institucional y coordinar su entrega con los organismos internos y con los del Sistema de Educación Superior.
- n) Presentar informes de rendición de cuentas a petición de la Vicerrectora o Vicerrector Académico; y,
- o) Las demás normas contempladas dentro de la Constitución de la República del Ecuador, tomando en consideración a sus leyes, Estatuto Politécnico, reglamentos y resoluciones normativas internas.

### **5.8 Gestión interna**

- Auditorías Académicas
- Gestión Académica

## ESTRUCTURA



**Ilustración 3-5:** Estructura Orgánica SAG

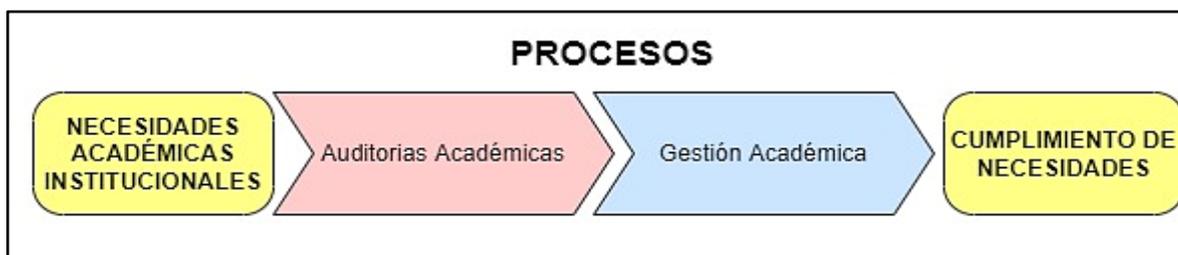
**Fuente:** Dirección de Planificación (2019).

**Realizado por:** Barahona, D.A. (2022).

## 5.9 Mapas de procesos de Secretaría Académica

### 5.9.1 Procesos

Dentro de Secretaría Académica de Grado existen diferentes necesidades institucionales donde intervienen las atribuciones y responsabilidades, formando los diversos procesos de Auditorías Académicas y Gestión Académica.



#### Ilustración 4-5: Procesos

**Fuente:** Dirección de Planificación (2019).

**Realizado por:** Barahona, D.A. (2022).

## 5.10 Auditorías Académicas

Cumple los subprocesos y actividades relacionadas a la auditoría de fin de carrera, auditoría de titulación y auditorías especiales.

La auditoría de fin de carrera verifica el cumplimiento de la malla curricular de los estudiantes, a fin de que puedan acceder a la titulación.

La auditoría de titulación engloba el procedimiento determinado para revisar la documentación del estudiante a fin de verificar el cumplimiento de todos los requisitos previo a la titulación, concluye el proceso con un informe favorable.

Las auditorías especiales atienden casos que no pueden ser resueltos por una auditoría de fin de carrera que involucre situaciones de mallas no vigentes o de estudiantes que continúan este proceso luego de que ha transcurrido el tiempo que determinan los reglamentos para acceder a la titulación.

Los productos de ese proceso se describen a continuación:



**Ilustración 5-5:** Auditorias Académicas

**Fuente:** Dirección de Planificación (2019).

**Realizado por:** Barahona, D.A. (2022).

### ***5.11 Gestión Académica***

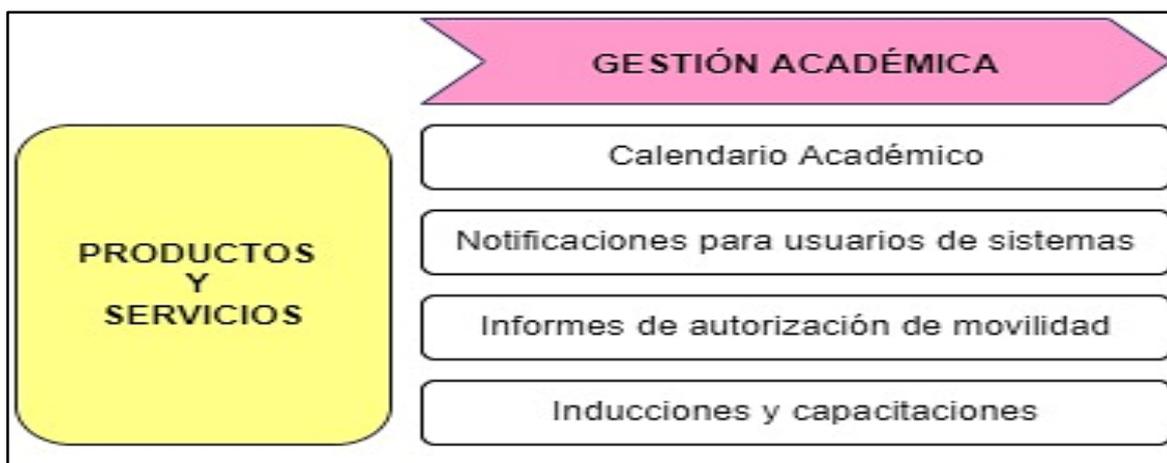
Se desarrollan los subprocesos de Calendario académico, Habilitación de usuarios, Movilidad interna y externa e Inducción régimen académico y sistema académico.

El calendario académico representa la planificación anual de todas las actividades académicas a desarrollarse en la ESPOCH. La aprobación de este instrumento es privativa de Consejo Politécnico y se apoya para su ejecución en las herramientas tecnológicas creadas para el efecto.

La Habilitación de usuarios implica el registro de nuevos usuarios para el manejo del sistema académico informático institucional. Los usuarios son designados en cada carrera (Director y Analista de despacho) y poseen permisos diferenciados del manejo de los módulos internos.

Movilidad interna hace referencia al cambio de carreras o facultades dentro de la ESPOCH a la que pueden acogerse los estudiantes, por su parte Movilidad externa se refiere al procedimiento establecido para los estudiantes provenientes de otras instituciones que deseen continuar sus estudios en la ESPOCH.

En el subproceso de inducción del régimen académico y sistema académico se ofrecen socializaciones y se brindan conocimientos respecto al régimen académico a directivos y analistas de despacho de las diferentes unidades académicas administrativas.



**Ilustración 6-5:** Gestión Académica

**Fuente:** Dirección de Planificación (2019).

**Realizado por:** Barahona, D.A. (2022).

## 5.12 Procesos y procedimientos

### 5.12.1 Proceso: Auditorías académicas

#### 5.12.1.1 Subproceso: Auditoría Fin de Carrera

**Tabla 4-5:** Auditoría Fin de Carrera

	<b>MACROPROCESO</b> Secretaría Académica de Grado	Código: SAG 1.1.0 Versión: V 2.0 Fecha: 01/07/2022
	<b>PROCESO</b> Auditorías Académicas	
<b>SUBPROCESO</b> Auditoría Fin de Carrera		Página:1

**Fuente:** Secretaría Académica de Grado, (2022).

**Realizado por:** Barahona, D.A. (2022).

### 1. OBJETO

Verificar el cumplimiento de la malla curricular a fin de que los estudiantes puedan acceder a su titulación.

### 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Aplica la ejecución del presente proceso para todos los tramites de titulación de la ESPOCH.

### 3. **NORMATIVA O DOCUMENTACION DE REFERENCIA.**

- LOES y su Reglamento
- Estatuto Politécnico (Vigente)
- Manual Orgánico Funcional por Procesos de la ESPOCH (Vigente).
- Reglamento del Régimen Académico Institucional
- Código de Ética Institucional
- Demás Normativa conexas

### 4. **FICHA DEL PROCESO**

**Tabla 5-5:** Ficha del proceso - Auditoría Fin de Carrera

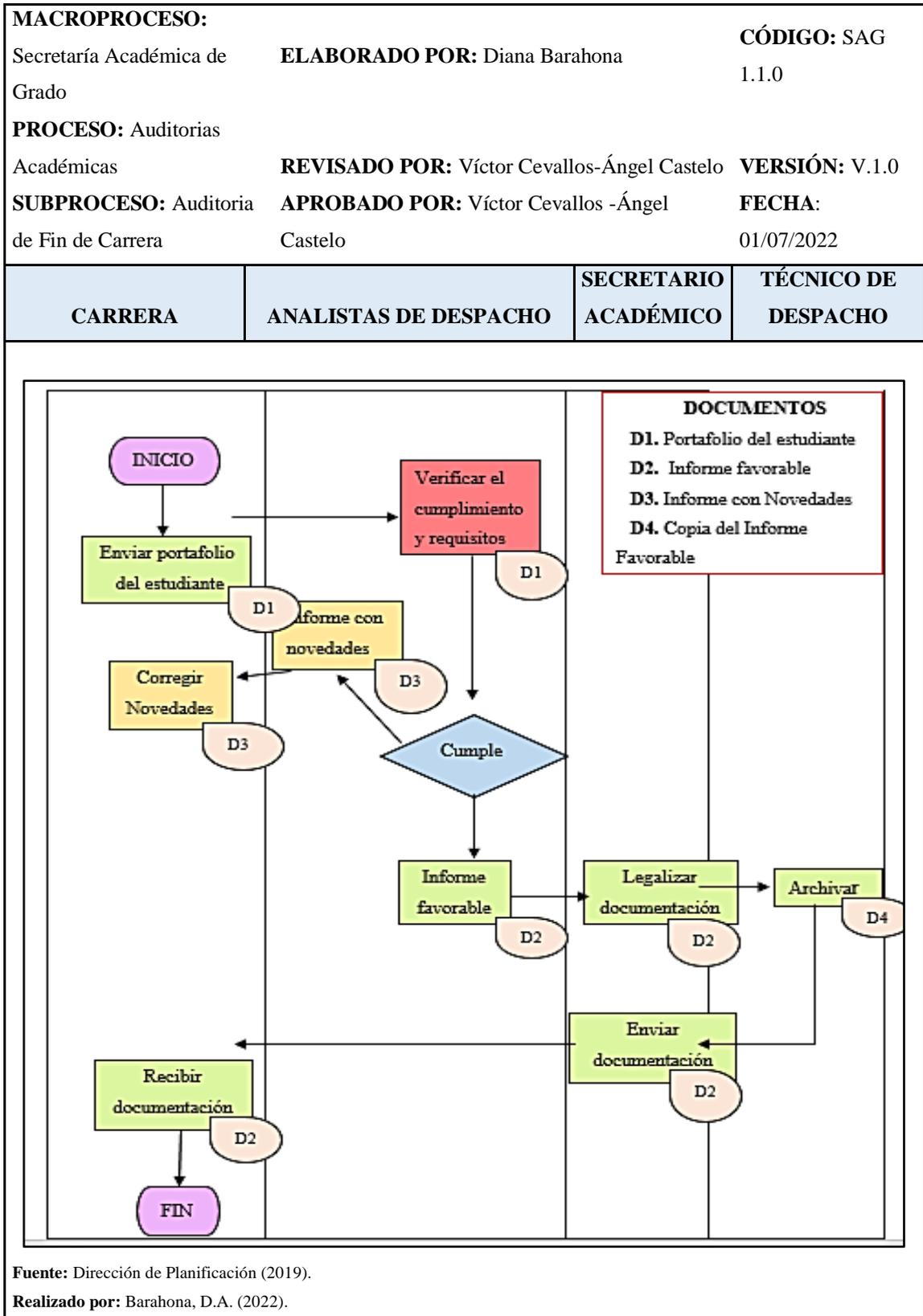
<b>Nombre:</b>	Auditoría Fin de Carrera
<b>Unidad Administrativa:</b>	Secretaría Académica de Grado
<b>Área responsable:</b>	Auditorías Académicas
<b>Código:</b>	S.A.G.1.1.0
<b>Descripción del Proceso</b>	
Desarrollar auditorías con el fin de dar cumplimiento a las mallas curriculares establecidas dentro de cada carrera, para que así los estudiantes puedan cumplir con todos los requisitos, presentando su portafolio sin que existan novedades y puedan estar aptos para su posterior titulación.	
<b>Actores Intervinientes</b>	
<b>1. Carreras</b>	Envían el portafolio de cada estudiante y realizan las diferentes correcciones en el caso de ser necesarias.
<b>2. Analista Encargado</b>	Se encarga de la revisión del portafolio del estudiante, verificando el correcto cumplimiento de todos los requisitos, y elaborar informes favorables o con novedades existentes.
<b>3. secretaria/o Académica/o de Grado</b>	El secretario se encarga de legalizar los informes y remitir la documentación a las diferentes facultades.
<b>4. Técnico/a de despacho</b>	Observa y archiva la documentación.
<b>Explicación del Procedimiento</b>	
Para el desarrollo de la Auditoría de Fin de Carrera, el procedimiento comienza cuando en las diferentes carreras envían los portafolios de cada estudiante que ha terminado su malla curricular y que busca optar por su titulación, el portafolio del estudiante debe cumplir con los siguientes requisitos: Documentos personales, Matrícula por periodo académico legalizadas, Certificado de Prácticas Pre Profesionales, Matrícula del trabajo de Integración curricular, Certificados de no adeudar a la ESPOCH, Certificado de la UILSEG, Certificados de aprobación de las asignaturas de cultura física, Inglés y Expresión Artística, Récorde Académicos.	

**Fuente:** Secretaría Académica de Grado, (2022).

**Realizado por:** Barahona, D.A. (2022).

## 5. DIAGRAMA DE FLUJO

**Tabla 6-5:** Diagrama de flujo - Auditoría Fin de Carrera



## 6. FICHA DE PROCEDIMIENTO Y PLAZOS

**Tabla 7-5:** Ficha de procedimiento y plazos - Auditoría Fin de Carrera

Plazo 10 días	FICHA DE PROCEDIMIENTO Y PLAZOS			Código	SAG.1.1.0
	MACRO PROCESO	SECRETARÍA ACADÉMICA DE GRADO		Fecha	01/07/2022
	PROCESO	AUDITORÍAS ACADÉMICAS		Versión	V 2.0
	SUBPROCESO	AUDITORÍA DE FIN DE CARRERA		Página	1
	Objetivo:	Verificar el cumplimiento de la malla curricular a fin de que los estudiantes puedan acceder a la titulación.			
Descripción de Actividades					
#	ACTOR	ACTIVIDAD	Descripción	Días de Plazo	Documentos Asociados
1	Carrera	Enviar el portafolio de estudiante	Enviar el portafolio completo de los estudiantes de las carreras correspondientes	1	Documentos personales, Matrícula por periodo
2	Analistas Encargadas/os	Verificar el cumplimiento de los requisitos	Los analistas encargados dividen los portafolios por facultades y realizan una revisión minuciosa de cumplimiento de mallas, asentamiento de notas, legalización de matrículas, retiros, reingresos, etc.	2	legalizadas, Certificado de Prácticas Pre Profesionales, Matrícula del trabajo de Integración curricular, Certificados de no adeudar a la ESPOCH, Certificado de la UILSEG, Certificados de aprobación de las asignaturas de cultura física, Inglés y Récords Académicos.
3		¿Cumple requisitos?	Decisión: Cumple Requisitos		
4		<b>NO:</b> Enviar informe con las novedades a secretaria de carrera.	Se envía el Informe de novedades a cada Secretaría de Carrera.		
5	Carrera	Corregir las novedades por parte de la secretaria de Carrera. <b>IR AL PASO 1</b>	Cada Secretaría de Carrera debe cumplir con las correcciones dispuestas.	3	Informe de Novedades

6	Analistas Encargadas/os	SI: Elaborar informe favorable	Se elabora el informe favorable	1	
7	Secretaria/o Académica/o	Legalizar Documentación	Recibe la documentación para su correcta legalización.	1	Informe Favorable
8		Rutas Simultáneas			
9		1) Enviar Documentación	Se envía la documentación legalizada		Informe Favorable
10	Carrera	Recibir Documentación. <b>Fin del Proceso</b>	Cada carrera recibe la documentación legalizada.	1	
11	Técnico/a de despacho	2) Archivar Documentación. <b>Fin del Proceso</b>	Se procede al archivo de la documentación.	1	Copia del Informe Favorable

**Fuente:** Dirección de Planificación (2019).

**Realizado por:** Barahona, D.A. (2022).

## 7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Documentos de Entrada

- Portafolio del Estudiante

Documentos de Salida

- Informe con Novedades
- Informe Favorable

## 8. INDICADORES

Se aplican los siguientes indicadores:

$$\% \text{ de eficiencia del proceso} = \frac{\# \text{ de actividades realizadas}}{\# \text{ de actividades del proceso}} * 100\%$$

$$\text{Nivel de cumplimiento} = \frac{\# \text{ de documentos entregados}}{\# \text{ de documentos de salida}}$$

$$\text{Tiempo de respuesta} = \frac{\text{Tiempo de ejecución del proceso}}{\text{Tiempo planificado para proceso}}$$

### 5.12.1.2 Subproceso: Auditoría de Titulación

**Tabla 8-5:** Auditoría de Titulación

	<b>MACROPROCESO</b> Secretaría Académica de Grado	Código: SAG 1.2.0 Versión: V 1.0 Fecha: 01/07/2022
<b>PROCESO</b>	Auditorías Académicas	
<b>SUBPROCESO</b>	Auditoría de Titulación	Página: 2

**Fuente:** Dirección de Planificación (2019).

**Realizado por:** Barahona, D.A. (2022).

#### 1. OBJETO

Desarrollar auditorías de titulación con el fin de determinar si el aspirante está en condiciones de optar por el título profesional respectivo para sí registro y reconocimiento en la SENECYT.

#### 2. AMBITO DE APLICACIÓN

Aplica la ejecución del presente proceso para todos los tramites de titulación de los estudiantes de pregrado de la ESPOCH.

#### 3. NORMATIVA O DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- LOES y su Reglamento
- Estatuto Politécnico (Vigente)
- Manual Orgánico Funcional por Procesos de la ESPOCH (Vigente).
- Reglamento del Régimen Académico Institucional
- Código de Ética Institucional
- Demás Normativa conexas

#### 4. FICHA DEL PROCESO

**Tabla 9-5:** Ficha del proceso - Auditoría de Titulación

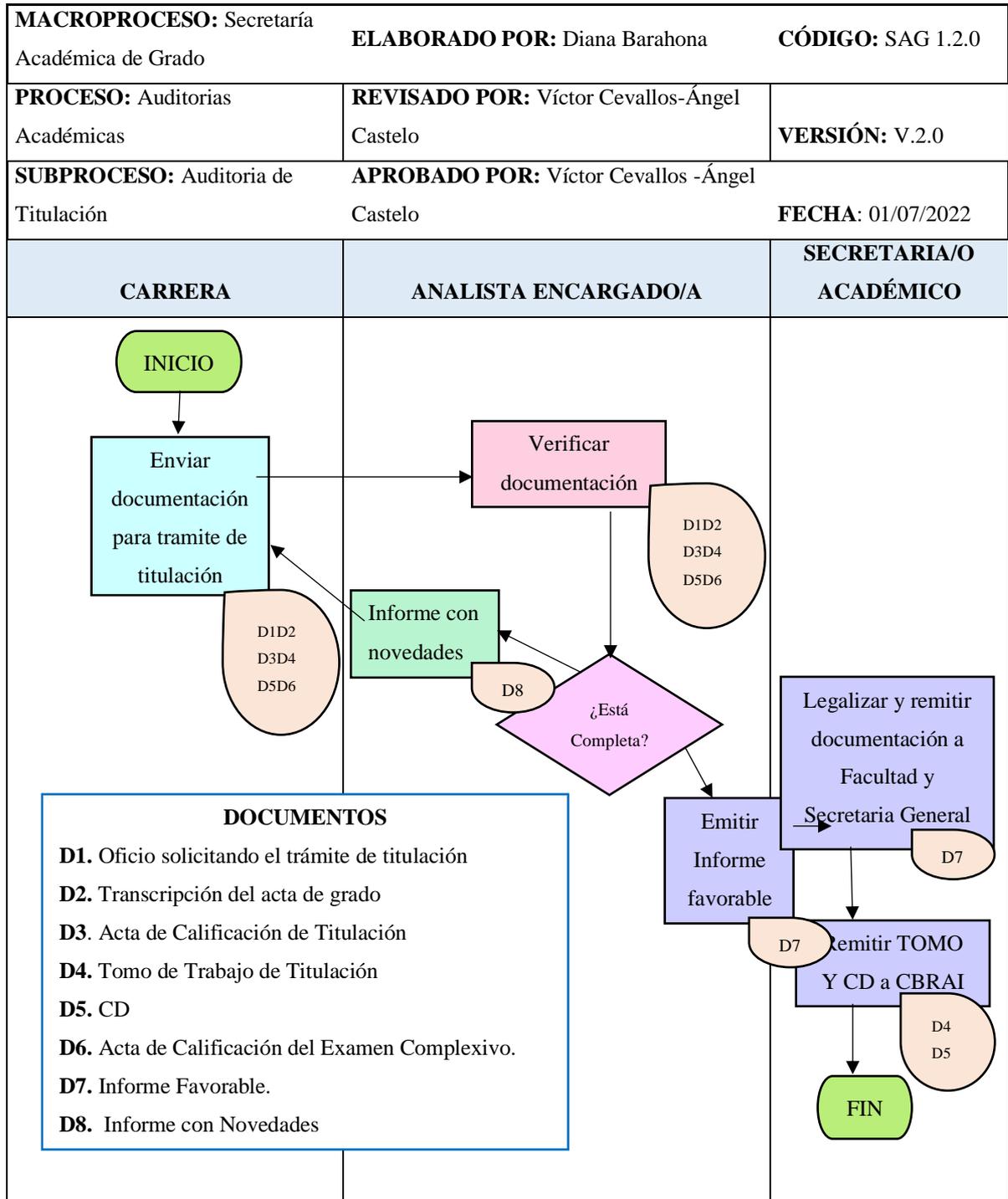
<b>Nombre:</b>	Auditoría de Titulación
<b>Unidad Administrativa:</b>	Secretaría Académica de Grado
<b>Área responsable:</b>	Auditorías Académicas
<b>Código:</b>	S.A.G.1.2.0
<b>Descripción del Proceso</b>	
Desarrollar auditorias con el fin de dar cumplimiento al proceso de titulación para que los estudiantes de pregrado estén en condiciones de optar por su título, su respectivo registro y su reconocimiento en la SENESCYT.	
<b>Actores Intervinientes</b>	
<b>1.- Carreras</b>	Envían la documentación solicitando el Trámite de Titulación del Estudiante, Transcripción del Acta de Grado, Acta de Calificación de Titulación, Tomo de Trabajo de Titulación, CD y Acta de Calificación del Exámen Complexivo
<b>2.- Analista Encargado</b>	Se encarga de la revisión completa de la documentación presentada verificando el cumplimiento de todos los requisitos y en el caso de que no se encuentre completa se elabora un informe con las novedades con la copia original del Informe realizado y el oficio solicitando la documentación está completa se realiza un informe favorable.
<b>3.-Secretaria/o Académica/o de Grado</b>	El secretario se encarga de legalizar los informes y remitir la documentación a las diferentes facultades y Secretaría General con el fin de dar a conocer. Y remiten el TOMO y CD a Dirección de Bibliotecas y Recursos para el Aprendizaje e Investigación para su archivo correspondiente.
<b>Explicación del Procedimiento</b>	
El procedimiento comienza cuando las carreras envían los documentos de los estudiantes que han terminado su malla curricular y que buscan optar por su titulación, la documentación se basa al solicitar un Trámite de Titulación del estudiante, Transcripción del Acta de Grado, Tomo de Trabajo de Titulación, CD, Acta de Calificación del Examen Complexivo. Una vez que se hayan presentado todos estos documentos el analista encargado/a receptara la documentación y verifica si está completa o presenta novedades, si el portafolio no presenta novedades se elaborara un informe favorable y se remite a la/el Secretaría/a Académico/a para su legalización, la misma que remite a las facultades y a Secretaría General quien recibe el informe que se encuentra apto para su titulación, finalmente se envía a DBRAI el TOMO+CD clasificados por carrera para su respectivo registro.	

**Fuente:** Dirección de Planificación (2019).

**Realizado por:** Barahona, D.A. (2022).

## 5. DIAGRAMA DE FLUJO

**Tabla 10-5:** Diagrama de flujo - Auditoría de Titulación



**Fuente:** Dirección de Planificación (2019).

**Realizado por:** Barahona, D.A. (2022).

## 6. FICHA DE PROCEDIMIENTOS Y PLAZOS

**Tabla 11-5:** Ficha de procedimientos y plazos - Auditoría de Titulación

FICHA DE PROCEDIMIENTO Y PLAZOS			Código	SAG.1.2.0	
MACROPROCESO	SECRETARÍA ACADÉMICA DE GRADO		Fecha	01/07/2022	
PROCESO	AUDITORÍAS ACADÉMICAS		Versión	V 2.0	
SUBPROCESO	AUDITORÍA DE TITULACIÓN		Página	2	
Objetivo:	Desarrollar auditorías de titulación con el fin de determinar si el aspirante está en condiciones de optar por el título profesional respectivo para su registro y reconocimiento en la SENECYT.				
Descripción de Actividades					
#	ACTOR	ACTIVIDAD	Descripción	Días de Plazo	Documentos Asociados
1	Carrera	Enviar documentación para trámite de titulación	Se recibe el portafolio completo de los estudiantes de las carreras	1	Trámite de Titulación del estudiante, Transcripción del Acta de Grado, Tomo de Trabajo de Titulación, CD, Acta de Calificación del Examen Complexivo
2	Analista Encargada/o	Verificar documentación	Se verifica los nombres, que el tomo este igual que el acta, carátula nombres de carrera y firmas de Director, la autenticidad y el CD.	1	
3		¿Está completa?	Decisión: Está completa		

4		<b>NO:</b> Emitir informe con novedades. <b>IR AL PASO1</b>	Se envía el informe de novedades a cada secretaría de carrera cuando la documentación está completa.	1	Informe de Novedades
5		<b>SI:</b> Emitir informe favorable	Se elabora un informe favorable que se encuentra apto para su titulación cuando la documentación está completa.		Informe Favorable
6	Secretaría/o Académica/o de Grado	Legalizar y remitir documentación a, Facultad y Secretaría General.	Legalizar el informe favorable y remitir mediante oficio para su conocimiento.		TOMO de Trabajo de Titulación y CD
7		Remitir TOMO y CD a DBRAI. <b>FIN DE PROCESO.</b>	Remite a DBRAI el TOMO y CD para su archivo.		

**Fuente:** Dirección de Planificación (2019).

**Realizado por:** Barahona, D.A. (2022).

## 7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

### Documentos de Entrada

- Oficio solicitando el trámite de titulación del estudiante
- Transcripción del Acta de Grado
- Acta de calificación de Titulación
- Tomo de trabajo de titulación
- CD
- Acta de calificación del examen complejo

### Documentos de Salida

- Informe con novedades
- Informe favorable

## 8. INDICADORES

Se aplican los siguientes indicadores:

$$\% \text{ de eficiencia del proceso} = \frac{\# \text{ de actividades realizadas}}{\# \text{ de actividades del proceso}} * 100\%$$

$$\text{Nivel de cumplimiento} = \frac{\# \text{ de documentos entregados}}{\# \text{ de documentos de salida}}$$

$$\text{Tiempo de respuesta} = \frac{\text{Tiempo de ejecución del proceso}}{\text{Tiempo planificado para proceso}}$$

### 5.12.1.3 Subproceso: Auditoría Especiales

**Tabla 12-5:** Auditoría Especiales

	<b>MACROPROCESO</b>  Secretaría Académica de Grado	Código: SAG 1.3.0 Versión: V 2.0 Fecha: 01/07/2022
<b>PROCESO</b>	Auditorías Académicas	
<b>SUBPROCESO</b>	Auditoría Especiales	Página: 3

**Fuente:** Dirección de Planificación (2019).

**Realizado por:** Barahona, D.A. (2022).

## 1. OBJETO

Desarrollar Auditorías para atender casos especiales que no pueden ser resueltos por una auditoría de fin de carrera que involucren situaciones de mallas no vigentes o de estudiantes que continúan en el proceso luego de que ha transcurrido el tiempo que determinan los reglamentos para acceder a la titulación.

## 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Aplica la ejecución del presente proceso dentro de las carreras y las facultades de la ESPOCH con los estudiantes de pregrado que presentan novedades en su documentación y les impida optar por su titulación, facilitando así la solución de problemas en documentación de acuerdo a las normativas vigentes y garantizando el bienestar estudiantil.

### 3. **NORMATIVA O DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA**

- LOES y su Reglamento
- Estatuto Politécnico (Vigente)
- Manual Orgánico Funcional por Procesos de la ESPOCH (Vigente).
- Reglamento del Régimen Académico Institucional
- Código de Ética Institucional
- Demás Normativa conexas

### 4. **FICHA DEL PROCESO**

**Tabla 13-5:** Ficha del proceso - Auditoría Especiales

<b>Nombre:</b>	Auditorías Especiales
<b>Unidad Administrativa:</b>	Secretaría Académica de Grado
<b>Área responsable:</b>	Auditorías Académicas
<b>Código:</b>	S.A.G.1.3.0
<b>Descripción del Proceso</b>	
Desarrollar auditorías especiales con el fin de dar cumplimiento a las mallas establecidas en cada carrera, y a casos especiales que los estudiantes presenten, dando paso al cumplimiento de todos los requisitos, es decir, presentando su portafolio sin novedades y estar aptos para su posterior titulación.	
<b>Actores Intervinientes</b>	
1. Dirección de Carrera	Envían la solicitud de una auditoría especial adjuntando el portafolio del estudiante (Requisitos: Documentos Personales, Matrículas por Periodo Académico legalizadas, Certificado de Prácticas Pre Profesionales, Matricula de Trabajo de Integración curricular, Certificados de no adeudar a la ESPOCH, Certificado de UILSEG, Certificados de aprobación de asignaturas de cultura física, inglés y expresión artística, Récores Académicos) con el fin de determinar hallazgos para posibles soluciones.
2. Secretaría/o Académica de Grado	Se encarga de conocer, sumillar el pedido y comunicar a carrera con recomendaciones.
3. Analistas encargadas/os	Los analistas encargados es el personal que ayuda a realizar la revisión del portafolio académico del estudiante, verificando el cumplimiento de los requisitos, revisando y aplicando la normativa vigente, entonces una vez que haya sido revisado se elabora un informe de caso especial, detallando los (Antecedentes, base legal, análisis, conclusiones y

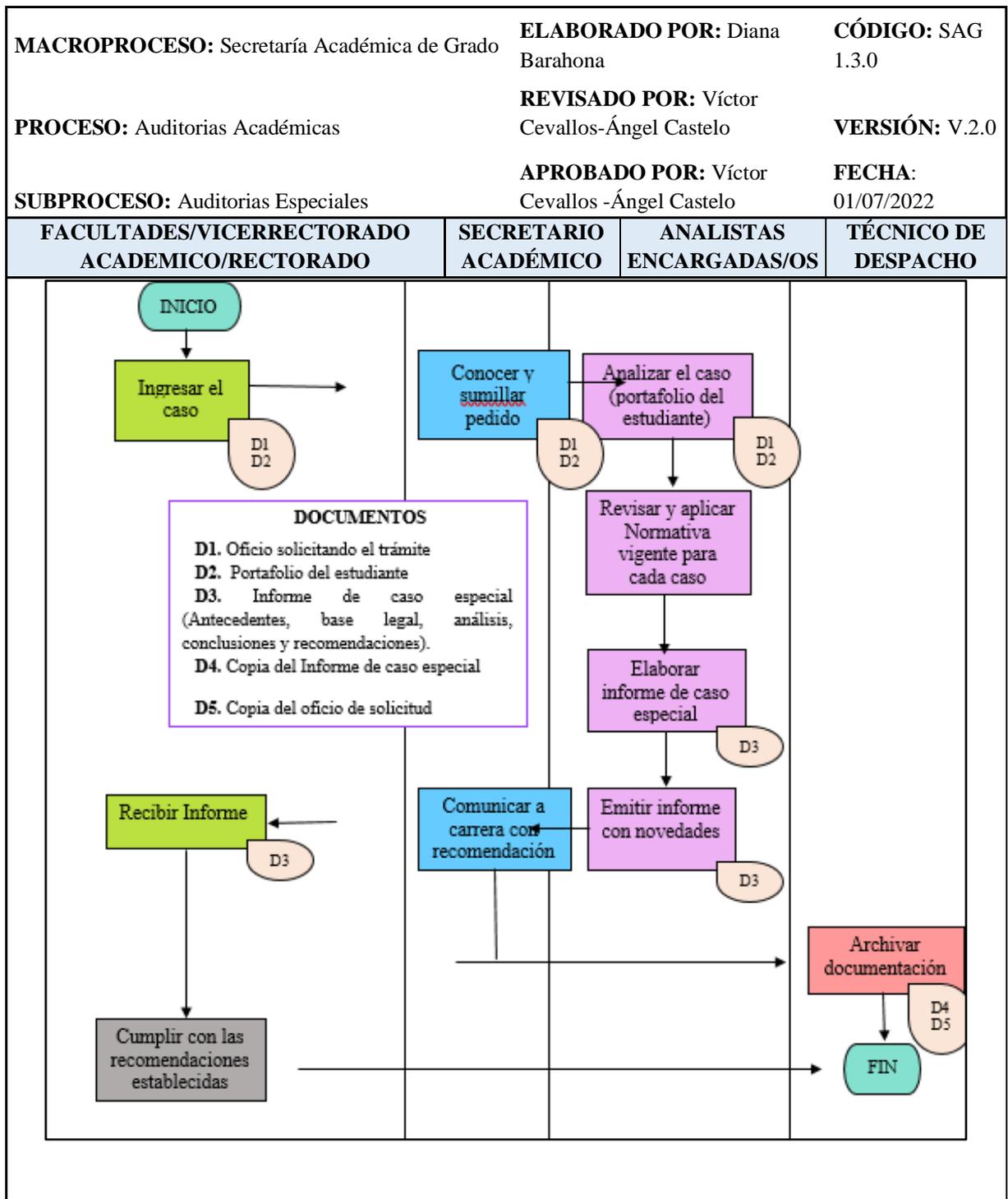
	recomendaciones) y posteriormente son emitidos a Secretaria Académica.
4. Técnico de Despacho	Archiva la documentación.
<b>Explicación del procedimiento</b>	
<p>Este proceso de auditorías especiales comienza cuando las diferentes carreras envían la solicitud de pedido de una auditoria especial adjuntando los portafolios de los estudiantes que han terminado su malla curricular y buscan optar por su titulación, el portafolio del estudiante debe cumplir los siguientes requisitos ( Documentos Personales, Matriculas por Periodo académico legalizadas, Certificado de Practicas Pre Profesionales, Matricula del Trabajo de Integración Curricular, Certificados de no adeudar a la ESPOCH, Certificado de la UILSEG, Certificado de aprobación de asignaturas de culturas física, inglés y expresión artística, Réconds Académicos).</p> <p>Una vez que se hayan presentado estos documentos la Secretaria Académica de Grado se encarga de conocer y sumillar el pedido para su posterior revisión del portafolio del estudiante por parte de los/las analistas encargados/as, verificando el cumplimiento de todos los requisitos presentados por los estudiantes procediendo a su revision y aplicación de la normativa para cada caso, y posteriormente se procede a elaborar un informe de caso especial detallando los (antecedentes, base legal, análisis, conclusiones y recomendaciones) mismo que sera emitido a Dirección de carrera para que se pueda dar cumplimiento a las recomendaciones emitidas por el técnico/a de despacho.</p> <p>Como último punto la Dirección de Carrera de encargará de recibir y dar cumplimiento a las recomendaciones emitidas por la Secretaría Académica de Grado y finalmente el/la Técnico/a de despacho recibe la documentación para su conocimiento y respectivo archivo.</p>	

**Fuente:** Dirección de Planificación (2019).

**Realizado por:** Barahona, D.A. (2022).

## 5. DIAGRAMA DE FLUJO

**Tabla 14-5:** Diagrama de flujo - Auditoría Especiales



**Fuente:** Dirección de Planificación (2019).

**Realizado por:** Barahona, D.A. (2022).

## 6. FICHA DE PROCEDIMIENTO Y PLAZOS

**Tabla 15-5:** Ficha de procedimiento y plazos - Auditoría Especiales

FICHA DE PROCEDIMIENTO Y PLAZOS		Código	SAG.1.3.0		
Plazo 6 días	MACROPROCESO	SECRETARÍA ACADÉMICA DE GRADO	Fecha 01/07/2022		
	PROCESO	AUDITORÍAS ACADÉMICAS	Versión V 2.0		
	SUBPROCESO	AUDITORÍAS ESPECIALES	Página 3		
	Objetivo:	Desarrollar auditorias para atender casos especiales que no pueden ser resueltos por una auditoria de fin de carrera que involucren situaciones de mallas no vigentes o de estudiantes que continúan este proceso luego de que ha transcurrido el tiempo que determinan los reglamentos para acceder a la titulación.			
	<b>Descripción de Actividades</b>				
#	ACTOR	ACTIVIDAD	Descripción	Días de Plazo	Documentos Asociados
1	Dirección de Carrera	Ingresar el caso	Se receipta el caso para proceder con la auditoría	1	Oficio solicitando el trámite, Portafolio del estudiante
2	Secretario/a Académico/a de Grado	Conocer y sumillar pedido	Conocer el caso y sumilla para su revisión	3	Informe de caso especial
3	Analistas Encargados/as	Analizar el caso (Portafolio del estudiante)	Analiza todos los papeles del estudiante		
4		Revisar y aplicar la normativa vigente para cada caso	Se basa en la normativa vigente según sea el caso		
5		Elaborar el informe de caso especial	Se elabora el Informe para cada caso el mismo que contiene (estudio legal, conclusión y recomendación)		
6		Emitir informe de novedades	Se remite el informe con novedades a cada carrera		
7	Secretario/a Académico/a de Grado	Comunicar a carrera con recomendaciones	Se comunica a las carreras con las recomendaciones respectivas.		

8		<i>Rutas Simultáneas</i>			
9		1) Recibir el Informe	Recibe el informe y cada carrera procede a la corrección.		
10	Dirección de Carrera	Cumplir con las recomendaciones establecidas. <b>Fin del Proceso</b>	Se realiza las correcciones correspondientes	1	
11	Técnico/a de despacho	2) Archivar documentación. <b>Fin del Proceso</b>	Archivo de la copia original del Informe realizado y el oficio solicitando la Auditoría	1	Copia del Informe y oficio de solicitud

**Fuente:** Dirección de Planificación (2019).

**Realizado por:** Barahona, D.A. (2022).

## 7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

### Documentos de Entrada

- Oficio solicitando tramite de auditoria
- Portafolio del estudiante

### Documentos de Salida

- Informe de caso Especial

## 8. INDICADORES

Se aplican los siguientes indicadores:

$$\% \text{ de eficiencia del proceso} = \frac{\# \text{ de actividades realizadas}}{\# \text{ de actividades del proceso}} * 100\%$$

$$\text{Nivel de cumplimiento} = \frac{\# \text{ de documentos entregados}}{\# \text{ de documentos de salida}}$$

$$\text{Tiempo de respuesta} = \frac{\text{Tiempo de ejecución del proceso}}{\text{Tiempo planificado para proceso}}$$

## 5.12.2 Proceso: Gestión Académica

### 5.12.2.1 Subproceso: Calendario Académico

**Tabla 16-5:** Calendario Académico

	<b>MACROPROCESO</b> Secretaría Académica de Grado	Código: SAG 1.4.0 Versión: V 2.0 Fecha: 01/07/2022
<b>PROCESO</b>	Gestión Académica	
<b>SUBPROCESO</b>	Calendario Académico	Página: 4

**Fuente:** Dirección de Planificación (2019).

**Realizado por:** Barahona, D.A. (2022).

#### 1. OBJETO

Elaborar el calendario académico institucional, es decir la planificación anual de las actividades académicas a desarrollarse en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

#### 2. AMBITO DE APLICACIÓN

Aplica la ejecución del presente proceso para estudiantes, docentes, trabajadores y personal administrativo de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

#### 3. NORMATIVA O DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- LOES y su Reglamento
- Estatuto Politécnico (Vigente)
- Reglamento de Régimen Académico Nacional
- Reglamento del Régimen Académico Institucional
- Demás Normativa conexas

#### 4. FICHA DEL PROCESO

**Tabla 17-5:** Ficha del proceso – Calendario Académico

<b>Nombre:</b>	Calendario Académico
<b>Unidad Administrativa:</b>	Secretaría Académica de Grado
<b>Área responsable:</b>	Gestión Académica
<b>Código:</b>	S.A.G.2.1.0
<b>Descripción del Proceso</b>	
Desarrollar el calendario académico, es decir detallar un documento que cuente con la planificación anual que deben seguir los estudiantes, docentes y trabajadores de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.	
<b>Actores Intervinientes</b>	
<b>1. Analista Académico 1</b>	Es el encargado de elaborar el borrador del nuevo calendario académico y dentro de sus funciones también estará administrar el sistema académico para poder modificar fechas si así lo requiera.
<b>2. Secretaría/o Académico</b>	Se encarga de verificar el borrador del nuevo calendario académico y del mismo modo remitir un borrador del calendario académico creado a Vicerrectorado Académico.
<b>3. Vicerrectorado Académico</b>	Revisa el borrador del calendario académico y envía a la comisión académica.
<b>4. Comisión Académica</b>	Dentro de este punto se analiza y resuelve el borrador del calendario académico, y en caso de que se requiera cambios se debe realizar las respectivas correcciones y de esta manera se remitirá el nuevo borrador y una vez que no requiera ningún cambio, este será enviado a Consejo Politécnico.
<b>5. Consejo Politécnico</b>	Es en este encargado de analizar y aprobar el calendario creado.
<b>6. DIRCOM</b>	Se encarga de publicar y socializar el nuevo calendario académico mediante una resolución de consejo politécnico.
<b>Explicación del Procedimiento</b>	
Este proceso de creación del calendario académico comienza cuando el analista académico 1, se encarga de elaborar el nuevo calendario académico tomando como referencia el calendario del periodo anterior dando el correcto cumplimiento a las actividades y plazos establecidos en el Reglamento del Régimen Académico Institucional. Por otro lado, la/el Secretario Académico de Grado revisará el contenido del borrador del nuevo calendario académico y de esta manera se remitirá a Vicerrectorado Académico, quien revisa y posteriormente se envía a comisión el nuevo calendario académico. Entonces la comisión de carrera analiza	

y resuelve el nuevo calendario académico en caso de requerir cambios se realiza las correcciones y podrá ser enviado a Consejo Politécnico quien es el que analiza y aprueba mediante resolución.

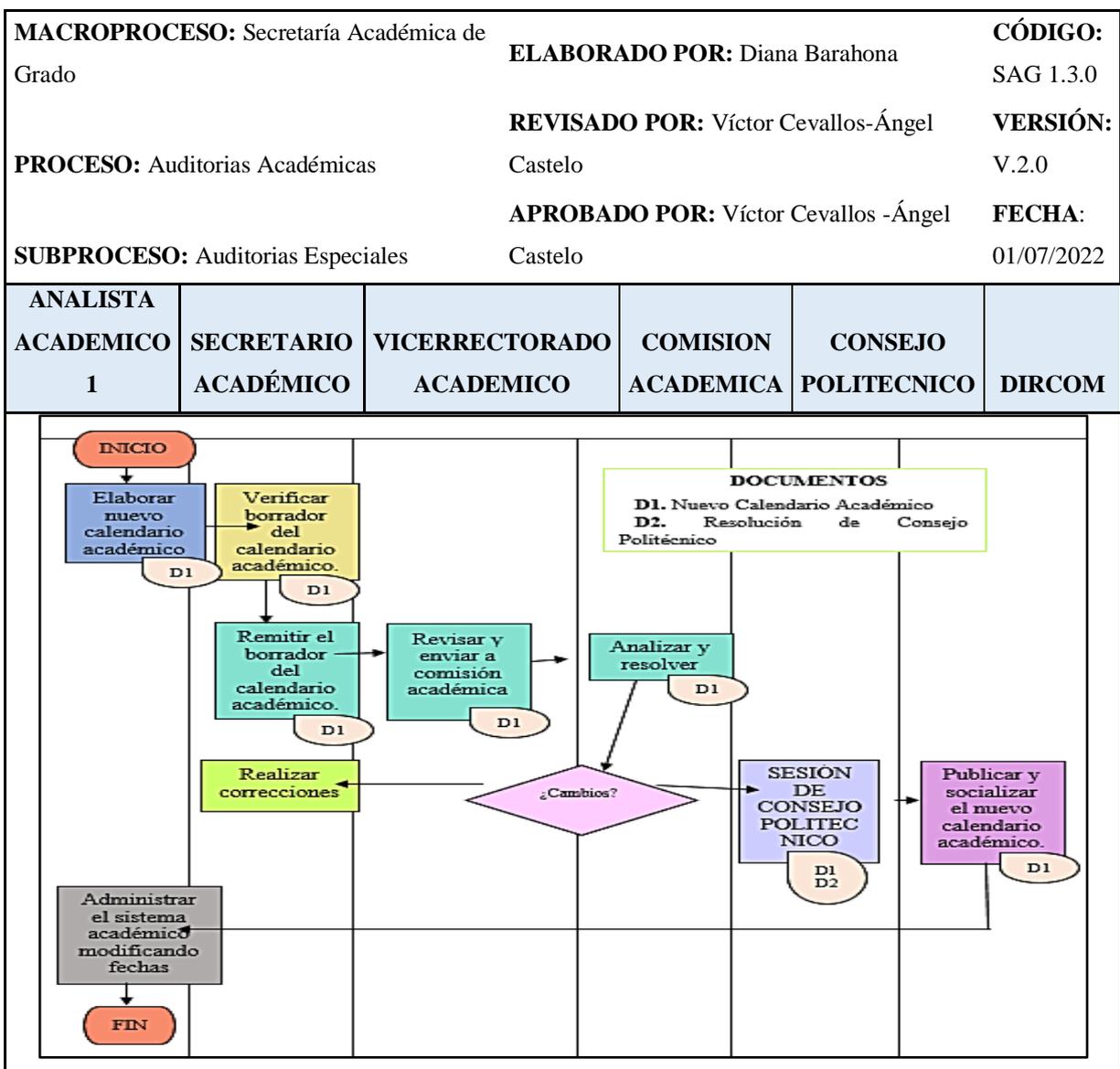
Una vez aprobado el nuevo calendario académico, es enviado a la DIRCOM y se procede a publicar y socializar el nuevo calendario académico y el analista académico se encarga de administrar el sistema académico modificando fechas de acuerdo al nuevo calendario, (fechas de inicio y fechas máximas) de acuerdo a posibles cambios.

**Fuente:** Dirección de Planificación (2019).

**Realizado por:** Barahona, D.A. (2022).

## 5. DIAGRAMA DE FLUJO

**Tabla 18-5:** Diagrama de flujo – Calendario Académico



**Fuente:** Dirección de Planificación (2019).

**Realizado por:** Barahona, D.A. (2022).

## 6. FICHA DE PROCEDIMIENTOS Y PLAZOS

**Tabla 19-5:** Ficha de procedimientos y plazos – Calendario Académico

FICHA DE PROCEDIMIENTO Y PLAZOS		 <b>esPOCH</b>	Código	SAG.2.1.0	
MACROPROCESO	SECRETARÍA ACADÉMICA DE GRADO		Fecha	01/07/2022	
PROCESO	GESTIÓN ACADÉMICA		Versión	V 2.0	
SUBPROCESO	ELABORACION DEL CALENDARIO ACADEMICO		Página	1	
Objetivo:	Elaborar el calendario académico institucional, es decir la planificación anual de las actividades académicas a desarrollarse en la ESPOCH.				
Descripción de Actividades					
#	ACTOR	ACTIVIDAD	Descripción	Días de Plazo	Documentos Asociados
1	Analista Académico	Elaborar el nuevo calendario académico.	Elaborar el nuevo calendario tomando como referencia el calendario del periodo anterior en donde se haya dado cumplimiento a las actividades y plazos establecidos.	2	Nuevo calendario Académico
2	Secretaria/o Académico	Verificar el borrador del calendario académico	Se revisa el borrador del nuevo calendario académico	2	
3		Remitir el borrador del calendario académico	Se remite el borrador del calendario académico		
4	Vicerrectorado Académico	Revisar y enviar a comisión de carrera	Se revisa y se envía a la comisión el nuevo calendario académico.		
5	Comisión Académica	Analizar y resolver	Analiza y resuelve la comisión académica el nuevo calendario académico	1	
6		¿Requiere cambios?	Decisión: Requiere cambios		
7	Secretaria/o Académico	SI: Realizar Correcciones IR AL PASO 3	Si el borrador del nuevo calendario requiere correcciones, se lo realiza y se remite nuevamente.	1	
8	Consejo Politécnico	NO: Analizar y Aprobar	Si no requiere correcciones se analiza y se aprueba el nuevo calendario académico.		

9	DIRCOM	Publicar y socializar el nuevo calendario académico	Por parte de DIRCOM se procede a publicar y socializar el nuevo calendario académico,	1	Nuevo calendario académico
10	Analista Académico/a 1	Administra en el sistema académico modificando fechas. Fin de Proceso	Se alimenta fechas de acuerdo con el calendario (fechas de inicio y fechas máximas) de acuerdo con los posibles cambios.	1	

**Fuente:** Dirección de Planificación (2019).

**Realizado por:** Barahona, D.A. (2022).

## 7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Documentos de Entrada

- Nuevo calendario académico

Documentos de Salida

- Resolución de Consejo Politécnico
- Calendario Aprobado

## 8. INDICADORES

Se aplican los siguientes indicadores:

$$\% \text{ de eficiencia del proceso} = \frac{\# \text{ de actividades realizadas}}{\# \text{ de actividades del proceso}} * 100\%$$

$$\text{Nivel de cumplimiento} = \frac{\# \text{ de documentos entregados}}{\# \text{ de documentos de salida}}$$

$$\text{Tiempo de respuesta} = \frac{\text{Tiempo de ejecución del proceso}}{\text{Tiempo planificado para proceso}}$$

### 5.12.2.2 Subproceso: *Habilitación de Usuarios*

**Tabla 20-5:** Habilitación de Usuarios

 <b>esPOCH</b>	<b>MACROPROCESO</b>  Secretaría Académica de Grado	Código: SAG 2.2.0 Versión: V 2.0 Fecha: 01/07/2022
<b>PROCESO</b>	Gestión Académica	
<b>SUBPROCESO</b>	Habilitación de Usuarios	Página: 5

**Fuente:** Dirección de Planificación (2019).

**Realizado por:** Barahona, D.A. (2022).

#### **1. OBJETO**

Registrar a los nuevos usuarios en el sistema académico informático institucional para su uso en el ámbito de ejecución de las diferentes actividades académicas necesarias en las diferentes carreras de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

#### **2. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Aplica la ejecución del presente proceso a los nuevos funcionarios designados de la carrera: Director y Analistas de Despacho, creando así los respectivos usuarios dentro del sistema académico informático institucional para su debido manejo netamente académico.

#### **3. NORMATIVA O DOCUMENTACION DE REFERENCIA**

- LOES y su Reglamento
- Estatuto Politécnico (Vigente)
- Manual Orgánico Funcional por Procesos de la ESPOCH (Vigente).
- Reglamento del Régimen Académico Nacional
- Reglamento del Régimen Académico Institucional
- Código de Ética Institucional
- Demás Normativa conexas

#### 4. FICHA DEL PROCESO

**Tabla 21-5:** Ficha del proceso - Habilitación de Usuarios

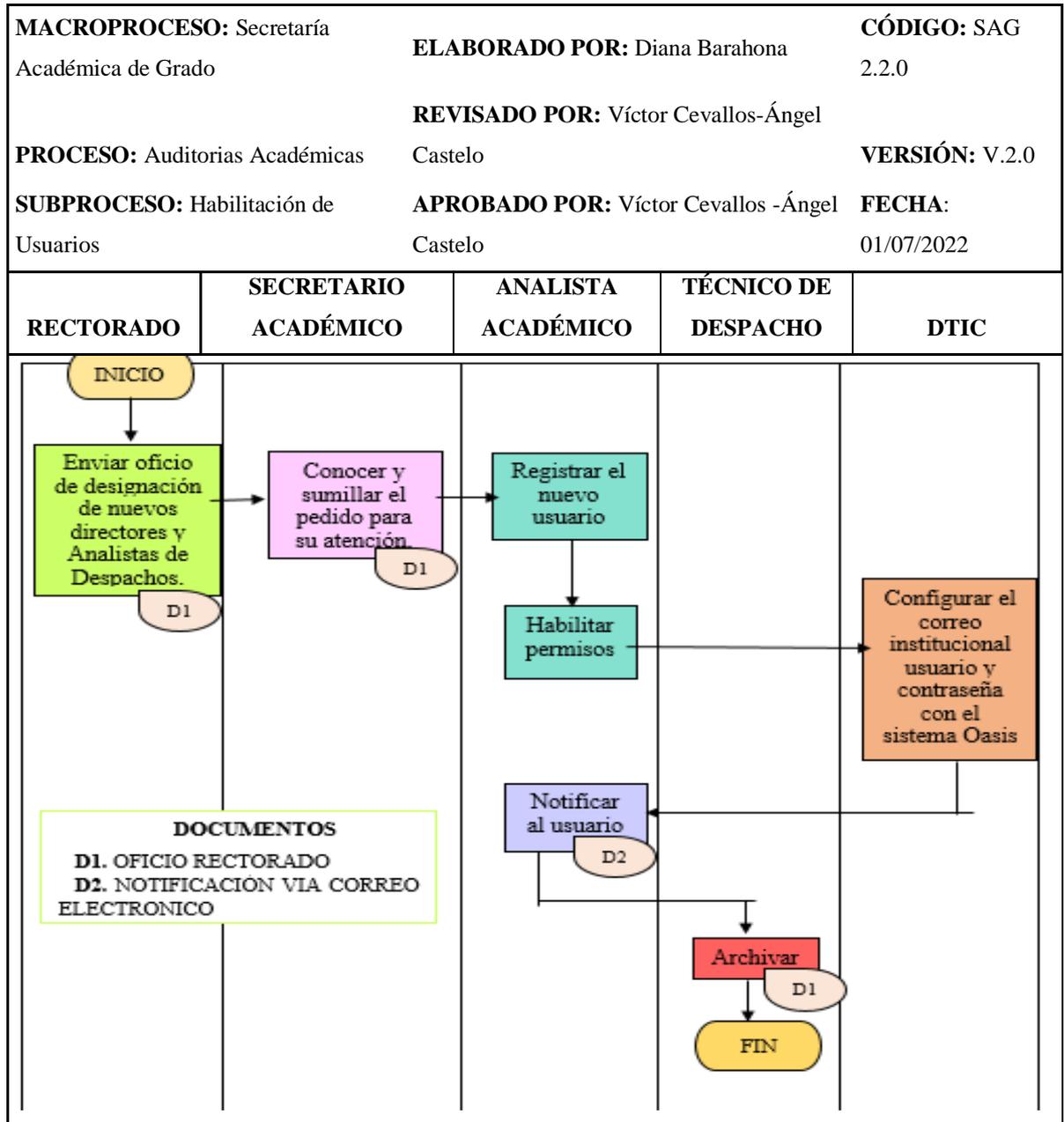
<b>Nombre:</b>	Habilitación de Usuarios
<b>Unidad Administrativa:</b>	Secretaría Académica de Grado
<b>Área responsable:</b>	Gestión Académica
<b>Código:</b>	S.A.G.2.2.0
<b>Descripción del Proceso</b>	
Registrar en el sistema académico informático institucional a los nuevos usuarios designados en cada carrera, con el fin de habilitar los correctos permisos para tener el manejo del sistema de actividades académicas pertinentes a cada carrera.	
<b>Actores Intervinientes</b>	
<b>1. Rectorado</b>	Envía el oficio de designación de nuevos Directores y Analistas de Despacho.
<b>2. Secretario/a Académico/a de Grado</b>	Recibe el correspondiente y designa al Analista encargado, para la solución del pedido.
<b>3. Analista académico/a 1</b>	Se encarga del registro y habilitación de los permisos para el manejo del sistema.
<b>4. DTIC</b>	Configura el correo institucional, usuario y contraseñas con el sistema académico informático institucional.
<b>5. Técnico/a de Despacho</b>	Archiva el oficio original al pedido.
<b>Explicación del Procedimiento</b>	
<p>Este proceso comienza cuando el rectorado emite la disposición escrita y esta es enviada con los datos de los nuevos Directores y Analistas de Despacho de carrera designados, este documento es receptado por el Secretario Académico quien es la persona que dispone el analista encargado de la atención al pedido realizado. Entonces el Analista Académico 1 llevara el registro de los nuevos usuarios, habilitando los permisos necesarios para el uso y maneja del sistema académico.</p> <p>Posteriormente DTIC quien es la unidad encargada de configurar el correo institucional, usuarios y contraseñas con el sistema académico informático institucional, una vez realizado este trámite en DTIC, el/la Analista encargado notificara al nuevo usuario que ya se encuentra habilitado para el uso del sistema, finalmente este proceso concluye cuando el Técnica de Despacho de Secretaria Académica realiza el respectivo archivo del pedido original como evidencia de la atención al pedido realizado con anterioridad.</p>	

**Fuente:** Dirección de Planificación (2019).

**Realizado por:** Barahona, D.A. (2022).

## 5. DIAGRAMA DE FLUJO

**Tabla 22-5:** Diagrama de flujo - Habilitación de Usuarios



**Fuente:** Dirección de Planificación (2019).

**Realizado por:** Barahona, D.A. (2022).

## 6. FICHA DE PROCEDIMIENTO Y PLAZOS

**Tabla 23-5:** Ficha de procedimiento y plazos - Habilitación de Usuarios

Plazo 6 días	FICHA DE PROCEDIMIENTO Y PLAZOS			Código	SAG.2.2.0
	MACROPROCESO	SECRETARÍA ACADÉMICA DE GRADO		Fecha	01/07/2022
	PROCESO	GESTIÓN ACADÉMICA		Versión	V 2.0
	SUBPROCESO	HABILITACIÓN DE USUARIOS		Página	5
	Objetivo:	Registrar a los nuevos usuarios en el sistema académico informático institucional para su uso en el ámbito de ejecución de actividades académicas necesarias en las diferentes carreras de la ESPOCH.			
Descripción de Actividades					
#	ACTOR	ACTIVIDAD	Descripción	Días de Plazo	Documentos Asociados
1	Rectorado	Enviar oficio de designación de nuevos Directores y Analistas de Despacho	Rectorado da a conocer los nuevos Directores y Analistas de Despacho .	6	Oficio de Rectorado
2	Secretaría Académica de Grado	Conocer y simular el pedido para su atención	Su pedido es conocido por el Secretario/a Académico/a quien designa a un analista encargado para la atención del pedido.		
3	Analista Académico/a 1	Registrar nuevo usuario	Al estar vinculados al sistema académico con el Registro Civil, solo se digita el número de cedula del nuevo usuario.		
4		Habilitar Permisos	Se habilita a el/la directora/a de Carrera y Analista de Despacho para acceder a realizar todas las actividades académicas dentro del sistema informático institucional.		

5	DTIC	Configurar el correo institucional, usuario y contraseña con el sistema OASIS	Vincula el correo institucional, usuario y contraseña con el sistema académico informático institucional.	
6	Analista Académico/a 1	Notificar al nuevo usuario	Se comunica a los nuevos usuarios que van a estar habilitados para utilizar el sistema.	Notificación vía Correo Electrónico
7	Técnico/a de Despacho	Archivar	Se archiva el oficio original del pedido.	Oficio de Rectorado

**Fuente:** Dirección de Planificación (2019).

**Realizado por:** Barahona, D.A. (2022).

## 7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Documentos de Entradas

- Oficio de designación de nuevos funcionarios (Directores y Analistas de Despacho)

Documentos de Salida

- Notificación vía Correo Electrónico

## 8. INDICADORES

Se aplican los siguientes indicadores:

$$\% \text{ de eficiencia del proceso} = \frac{\# \text{ de actividades realizadas}}{\# \text{ de actividades del proceso}} * 100\%$$

$$\text{Nivel de cumplimiento} = \frac{\# \text{ de documentos entregados}}{\# \text{ de documentos de salida}}$$

$$\text{Tiempo de respuesta} = \frac{\text{Tiempo de ejecución del proceso}}{\text{Tiempo planificado para proceso}}$$

### 5.12.2.3 Subproceso: Movilidad Interna y Externa

**Tabla 24-5:** Movilidad Interna y Externa

	<b>MACROPROCESO</b>  Secretaría Académica de Grado	Código: SAG 2.2.0 Versión: V 2.0 Fecha: 01/07/2022
<b>PROCESO</b>	Gestión Académica	
<b>SUBPROCESO</b>	Movilidad interna y externa	Página: 6

**Fuente:** Dirección de Planificación (2019).

**Realizado por:** Barahona, D.A. (2022).

#### 1. OBJETO

Permite a los estudiantes la acción de movilidad de carrera tanto dentro y fuera de la institución de Educación Superior que aspira el estudiante, esto procede con el cumplimiento de los requisitos de carreras o facultades a donde desea realizar la movilidad.

#### 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Aplica la ejecución del presente proceso a los estudiantes de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo brindado así la opción de una movilidad académica interna, y de igual manera permite a los estudiantes de otras instituciones de educación superior la movilidad externa a la ESPOCH.

#### 3. NORMATIVA O DOCUMENTACION DE REFERENCIA

- LOES y su Reglamento
- Estatuto Politécnico (Vigente)
- Manual Orgánico Funcional por Procesos de la ESPOCH (Vigente).
- Reglamento del Régimen Académico Nacional
- Reglamento del Régimen Académico Institucional
- Código de Ética Institucional
- Demás Normativa conexas

#### 4. FICHA DEL PROCESO

**Tabla 25-5:** Ficha del proceso - Movilidad Interna y Externa

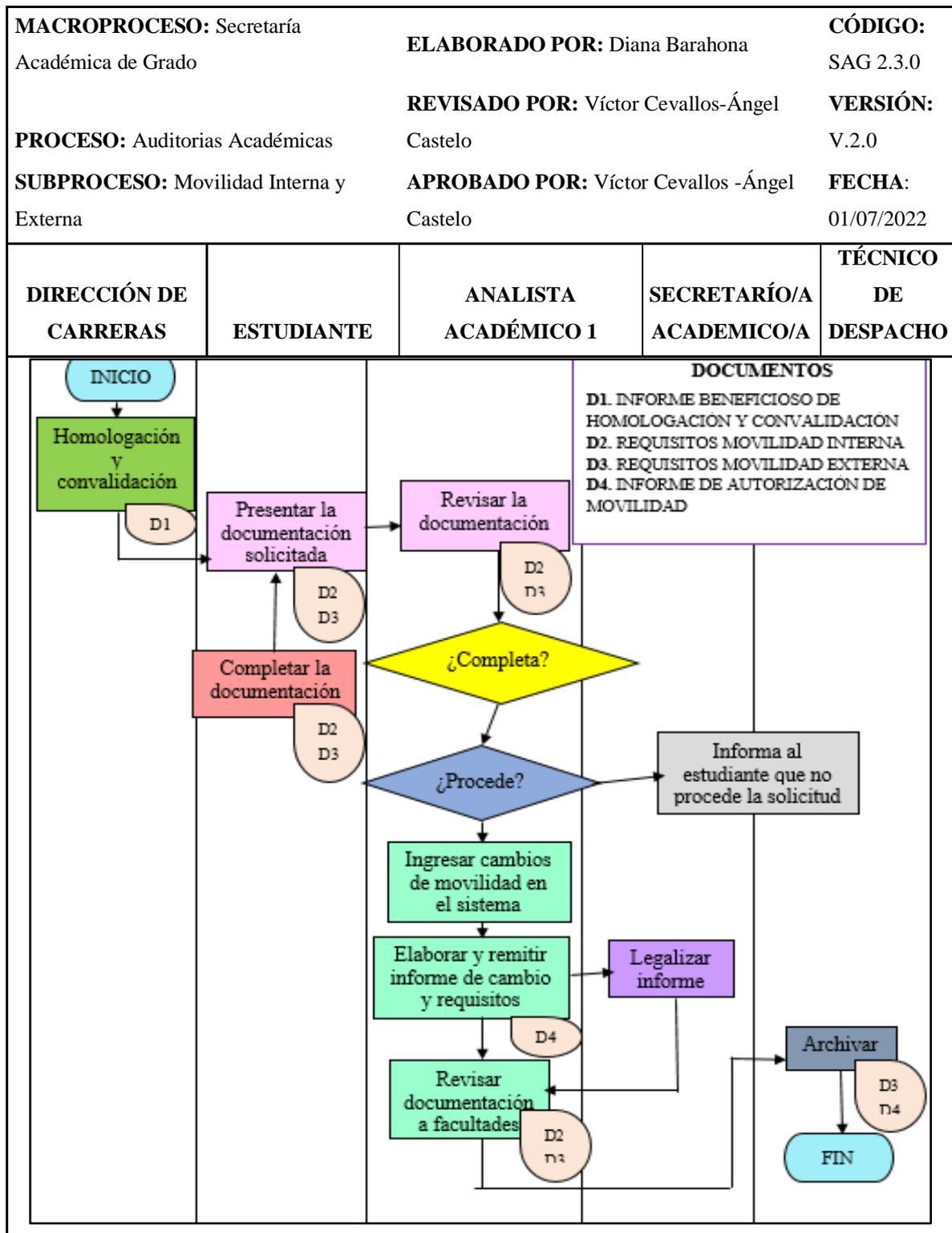
<b>Nombre:</b>	Movilidad interna y externa
<b>Unidad Administrativa:</b>	Secretaría Académica de Grado
<b>Área responsable:</b>	Gestión Académica
<b>Código:</b>	S.A.G.2.3.0
<b>Descripción del Proceso</b>	
Ofrece al estudiante la alternativa de realizar movilidad interna o externa con el cumplimiento de requisitos a los estudiantes de la ESPOCH y otras Instituciones de Educación Superior.	
<b>Actores Intervinientes</b>	
<b>1. Estudiante</b>	Solicita movilidad y presenta requisitos
<b>2. Analista académico/a 1</b>	Revisa la documentación de movilidad e ingresa cambios de movilidad al sistema, además elaborara un informe de autorización de movilidad
<b>3. Secretario/a Académico/a de Grado</b>	Legaliza el informe
<b>4. Técnico/a de Despacho</b>	Archiva el pedido original de movilidad, y guardar una copia del informe favorable de autorización de movilidad.
<b>Explicación del Procedimiento</b>	
Comienza cuando el estudiante haya aprobado el proceso de homologación y convalidación en su carrera. Entonces el/la analista académico/a 1 realizar la revisión de los requisitos presentados y una vez que la documentación este completa el siguiente paso es saber si el pedido procede; por otro lado cuando el pedido no procede es que existen otros factores de por medio que pueden impedir su movilidad; si la movilidad procede el analista académico/a 1 ingresa los cambios de movilidad en el sistema, y elabora el informe de autorización de cambio a la nueva carrera del estudiante interno o de otra institución esto debe ser legalizado por el Secretario/a Académico/a de Grado, entonces el analista académico/a 1 envía los documentos de movilidad con el informe de autorización de movilidad a las correspondientes facultades. Finalmente, el/la Técnico/a de Despacho realiza el archivo de pedido original de movilidad, así como guardar una copia del informe de autorización de movilidad.	

**Fuente:** Dirección de Planificación (2019).

**Realizado por:** Barahona, D.A. (2022).

## 5. DIAGRAMA DE FLUJO

**Tabla 26-5:** Diagrama de flujo - Movilidad Interna y Externa



**Fuente:** Dirección de Planificación (2019).

**Realizado por:** Barahona, D.A. (2022).

## 6. FICHA DE PROCEDIMIENTOS Y PLAZOS

**Tabla 27-5:** Ficha de procedimientos y plazos - Movilidad Interna y Externa

FICHA DE PROCEDIMIENTO Y PLAZOS			Código	SAG.2.3.0	
MACROPROCESO	SECRETARÍA ACADÉMICA DE GRADO		Fecha	01/07/2022	
PROCESO	GESTIÓN ACADÉMICA		Versión	V 2.0	
SUBPROCESO	MOVILIDAD INTERNA Y EXTERNA		Página	6	
Objetivo:	Permitir la movilidad de carreras o facultades dentro de la ESPOCH, o el ingreso de estudiantes de otras instituciones de educación superior.				
Descripción de Actividades					
#	ACTOR	ACTIVIDAD	Descripción	Días de Plazo	Documentos Asociados
1	Dirección de carrera	Homologación y convalidación	Proceso de dirección de carreras	1	Informe beneficioso de homologación y convalidación
2	Estudiante	Presentar la documentación solicitada	Debe acercarse a la Secretaría Académica con toda la documentación completa para iniciar el trámite		Requisitos movilidad interna/ requisitos movilidad externa
3	Analista Académico 1	Revisar la documentación	Revisión minuciosa de cumplimiento de requisitos así como validación de información		
4		¿Está completa?	Decisión: ¿Esta completa?		
5		NO: Completar la documentación <b>IR AL PASO 2</b>	El estudiante debe corregir y completar la documentación y		

			presentar a Secretaria Académica	
6		SI: ¿Procede el pedido? <b>IR AL PASO 7</b>	Decisión: ¿Procede el pedido?	
7		<b>SI:</b> Ingresar cambios correspondientes de movilidad en el sistema	En el sistema se registrará el cambio del estudiante, de acuerdo a la movilidad interna y externa que posea	
8		<b>NO:</b> Informar que al estudiante no procede la solicitud	Existen otros factores que pueden impedir la movilidad del estudiante	
9		Realizar y remitir informe de autorización de cambio y requisitos	Elaborar informe que autorice la movilidad del estudiante, así como cumplimiento de requisitos a la nueva carrera o institución	Informe favorable de movilidad / Requisitos de movilidad interna /
10	Secretario/a Académico/a de Grado	Legalizar el informe	Legalizar el informe	Requisitos de movilidad externa
11	Analista Académico 1	Remitir documentación a facultades	Se envía la carpeta de documentación de movilidad a facultades	Requisitos de movilidad interna / Requisitos de movilidad externa
12	Técnico/a de Despacho	Archivar	Archivar el pedido original para movilidad, así como una copia del informe favorable de autorización de movilidad	Copia de informe beneficioso de homologación y convalidación de

					carrera y copia de informe de autorización de movilidad
--	--	--	--	--	---

**Fuente:** Dirección de Planificación (2019).

**Realizado por:** Barahona, D.A. (2022).

## 7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Documentos de Entradas

- Informe beneficioso de homologación y convalidación

Documentos de Salida

- Informe de autorización de movilidad interna o externa
- Requisitos de movilidad interna y externa

## 8. INDICADORES

Se aplican los siguientes indicadores:

$$\% \text{ de eficiencia del proceso} = \frac{\# \text{ de actividades realizadas}}{\# \text{ de actividades del proceso}} * 100\%$$

$$\text{Nivel de cumplimiento} = \frac{\# \text{ de documentos entregados}}{\# \text{ de documentos de salida}}$$

$$\text{Tiempo de respuesta} = \frac{\text{Tiempo de ejecución del proceso}}{\text{Tiempo planificado para proceso}}$$

#### 5.12.2.4 Subproceso: Inducción del Régimen Académico y Sistema Académico

**Tabla 28-5:** Inducción del Régimen Académico y Sistema Académico

	<b>MACROPROCESO</b>  Secretaría Académica de Grado	Código: SAG 2.4.0 Versión: V 2.0 Fecha: 01/07/2022
<b>PROCESO</b>	Gestión Académica	
<b>SUBPROCESO</b>	Inducción del Régimen Académico y Sistema Académico.	Página: 7

**Fuente:** Dirección de Planificación (2019).

**Realizado por:** Barahona, D.A. (2022).

### 1. OBJETO

Trata de fortalecer competencias y transmitir conocimientos a los Directores y Analistas de Despacho de la institución a través de las capacitaciones e inducciones programadas con respecto al Régimen Académico Interno.

### 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Aplica la ejecución del presente proceso a los Directores y Analistas de Despacho de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo ofreciendo inducciones y capacitaciones sobre el manejo de la actualización y aplicación de la Normativa correspondiente al Régimen Académico Interno, permitiendo la correcta ejecución de actividades académicas.

### 3. NORMATIVA O DOCUMENTACION DE REFERENCIA

- LOES y su Reglamento
- Estatuto Politécnico (Vigente)
- Manual Orgánico Funcional por Procesos de la ESPOCH (Vigente).
- Reglamento del Régimen Académico Nacional
- Reglamento del Régimen Académico Institucional
- Código de Ética Institucional
- Demás Normativa conexas

#### 4. FICHA DEL PROCESO

**Tabla 29-5:** Ficha del proceso - Inducción del Régimen Académico y Sistema Académico

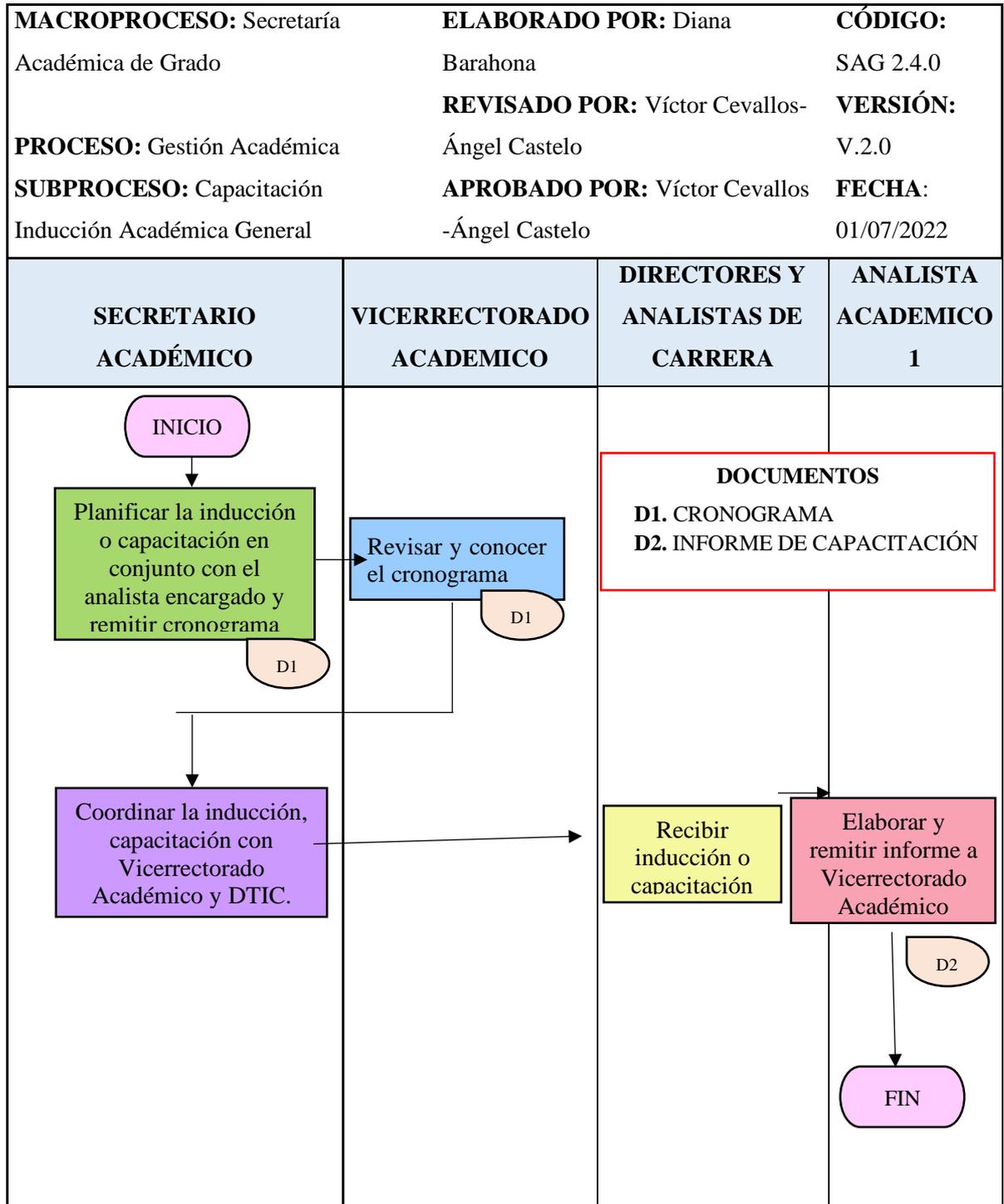
<b>Nombre:</b>	Inducción del régimen académico y sistema académico
<b>Unidad Administrativa:</b>	Secretaría Académica de Grado
<b>Área responsable:</b>	Gestión Académica
<b>Código:</b>	S.A.G.2.4.0
<b>Descripción del Proceso</b>	
Aportar con socializaciones y brindar conocimientos respecto al Régimen Académico Interno a los Directores y Analistas de Despacho de la institución mediante inducciones y capacitaciones planificadas.	
<b>Actores Intervinientes</b>	
<b>1. Secretaría/o Académico</b>	Planifica la inducción en conjunto con el/la Analista encargado/a y coordina la capacitación con Vicerrectorado Académico y DTIC.
<b>2. Vicerrectorado Académico</b>	Revisa y conoce el cronograma
<b>3. Analista Académico 1</b>	Elabora y remite informe a Vicerrectorado Académico
<b>Explicación del Procedimiento</b>	
<p>Este proceso comienza cuando el/la Secretario/a Académico/a de Grado planifica la inducción o capacitación que recibirán los Directores y Analistas de Despacho de las Carreras, esta planificación se la realiza conjuntamente con el/la Analista encargado para luego remitir el cronograma al Vicerrectorado Académico para que pueda ser revisado y tenga su conocimiento sobre las actividades a llevar a cabo, a continuación, el/la Secretario Académico de Grado coordina la inducción o capacitación con Vicerrectorado Académico y DTIC.</p> <p>Finalmente, los Directores de Carrera como Analistas de Despachos reciben inducción o capacitación programada referente al Régimen Académico Interno y finaliza cuando el/la Analista Académico/a 1 elabora el informe sobre la actividad realizada para ser entregado a Vicerrectorado Académico.</p>	

**Fuente:** Dirección de Planificación (2019).

**Realizado por:** Barahona, D.A. (2022).

## 5. DIAGRAMA DEL FLUJO

**Tabla 30-5:** Diagrama del flujo - Inducción del Régimen Académico y Sistema Académico



**Fuente:** Dirección de Planificación (2019).

**Realizado por:** Barahona, D.A. (2022).

## 6. FICHA DE PROCEDIMIENTOS Y PLAZOS

**Tabla 31-5:** Ficha de procedimientos y plazos – Inducción del Régimen Académico y Sistema Académico

FICHA DE PROCEDIMIENTO Y PLAZOS			Código	SAG.2.3.0	
Plazo 5 días	<b>MACROPROCESO</b>	SECRETARÍA ACADÉMICA DE GRADO		<b>Fecha</b>	01/07/2022
	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN ACADÉMICA		<b>Versión</b>	V 2.0
	<b>SUBPROCESO</b>	INDUCCIÓN DEL RÉGIMEN ACADÉMICO Y SISTEMA ACADÉMICO		<b>Página</b>	6
	<b>Objetivo:</b>	Permitir la movilidad de carreras o facultades dentro de la ESPOCH, o el ingreso de estudiantes de otras instituciones de educación superior.			
Descripción de Actividades					
#	ACTOR	ACTIVIDAD	Descripción	Días de Plazo	Documentos Asociados
1	Secretario/a Académico de Grado	Planificar la inducción o capacitación conjuntamente con el analista de despacho encargado y remitir cronograma	Conjuntamente con el analista encargado se planifica un cronograma de inducción o capacitación general	3	Cronograma de inducción o capacitación
2	Vicerrector Académico	Revisar y conocer el cronograma	Conoce la planificación de la socialización y capacitación		
3	Secretario/a Académico de Grado	Coordinar la inducción o capacitación con Vicerrectorado Académico y DTIC	Coordina las actividades de inducción a desarrollarse conjuntamente con Vicerrectorado Académico y DTIC		

4	Directores y analistas de despacho de carrera	Recibir inducción o capacitación	Recibe la inducción y capacitación		
5	Analista Académico 1	Elaborar y remitir informe a Vicerrectorado Académico	Elabora informe sobre el desarrollo de la inducción y remite a Vicerrectorado para su conocimiento	2	Informe de inducción/capacitación

**Fuente:** Dirección de Planificación (2019).

**Realizado por:** Barahona, D.A. (2022).

## 7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Documentos de Entradas

- Capacitación cronograma de Inducción o Capacitación

Documentos de Salida

- Informe de inducción/capacitación

## 8. INDICADORES

Se aplican los siguientes indicadores:

$$\% \text{ de eficiencia del proceso} = \frac{\# \text{ de actividades realizadas}}{\# \text{ de actividades del proceso}} * 100\%$$

$$\text{Nivel de cumplimiento} = \frac{\# \text{ de documentos entregados}}{\# \text{ de documentos de salida}}$$

$$\text{Tiempo de respuesta} = \frac{\text{Tiempo de ejecución del proceso}}{\text{Tiempo planificado para proceso}}$$

## CONCLUSIONES

La investigación realizada concluye, que el diseño e incorporación de un modelo de gestión por procesos es clave dentro de una organización y el departamento en donde va a ser aplicado. Por ende, ayuda a mejorar la eficiencia y calidad de las actividades brindadas por cada departamento, satisfaciendo así las necesidades de quienes buscan una resolución a dicha problemática.

El modelo de gestión por procesos aplicado en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo está basado en diferentes fuentes teóricas, metodológicas, legales, estructura orgánica y como punto de partida la identificación de los problemas quienes brindan un respaldo para la construcción y aplicación del modelo de Gestión dentro de Secretaria Académica de Grado (S.A.G).

El presente trabajo de titulación realizó un análisis interno y externo en donde se pudo obtener el levantamiento de información necesaria para la elaboración del modelo de gestión por procesos basado en la aplicación del Régimen Académico Vigente, quien mediante su aplicación busca obtener mejores resultados de dentro de la gestión académica.

Al finalizar el trabajo de titulación se pudo presentar de manera formal el modelo de gestión por procesos, mismo que será aplicado en Secretaria Académica de Grado de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, este contiene documentos legales y registrados, haciendo referencia a que la elaboración del modelo de gestión consta de: Objeto, Ámbito de Aplicación, Normativa o Documentación de Referencia, Fichas de procesos, Diagramas de Flujo, Fichas de procedimientos y plazos, Documentos relacionados y por último los Indicadores quienes nos ayudaran a tener un panorama más claro del grado de eficiencia que brinda Secretaria Académica de Grado y cómo podemos mejorarlo.

## **RECOMENDACIONES**

Mediante el desarrollo del modelo de gestión por procesos se recomienda poner un mayor énfasis en su aplicación debido a que es un cambio notorio que va reflejado en la cultura de la gestión organizacional y administrativa, quien nos ayuda a mantener un panorama más claro de los procesos y como se busca satisfacer las necesidades de las personas que necesitan la ayuda de cada departamento.

La aplicación de un modelo de gestión por procesos surge de la necesidad de hallar una solución a las problemáticas existentes, es por ello que se recomienda siempre mantener bases teóricas, metodológicas, legales que nos ayuden a conocer cuál es el correcto manejo de la aplicación del modelo de gestión y como llevar un correcto orden de los procesos dentro de cada actividad, y su encargado en dicho departamento.

Una vez que la problemática presentada a Secretaria Académica haya sido identificada, se recomienda buscar y obtener una solución que esté basada y regida al Régimen Académico Vigente en donde se consideraran cuáles serían los mecanismos oportunos para su resolución.

Se sugiere lograr un cambio dentro del manejo de los procesos que tiene a cargo Secretaria Académica de Grado, de manera que permita alcanzar un mayor grado de eficiencia acorde a sus responsabilidades y objetivos planteados dentro de dicho departamento, para que así se pueda obtener un mayor cumplimiento de su gestión administrativa, demostrando así que Secretaria Académica de Grado de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo es de calidad.

## BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, L. F. (2017). Modelos de Gestión. *noviembre de 2017, Primera*, 12,13.
- Arcos López, R. D. (2017). “*Sistema de gestión por procesos en la empresa de calzado Rexell*” (Tesis de grado, Universidad Técnica de Ambato). Recuperado de: [https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25529/1/Tesis\\_t1230id.pdf](https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25529/1/Tesis_t1230id.pdf)
- Coaguila Gonzales, A. F. (2017). “*Propuesta de implementación de un modelo de Gestión por Procesos y Calidad en la Empresa O&C Metals S.A.C.*” (Tesis de grado, Universidad Católica San Pablo). Recuperado de: [https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15240/1/COAGUILA\\_GONZALES\\_ANT\\_MET.pdf](https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15240/1/COAGUILA_GONZALES_ANT_MET.pdf)
- Huaire Inacio, E. J. (2019). *Método de investigación*. Recuperado de: <https://www.academica.org/edson.jorge.huaire.inacio/35.pdf>
- ISO 9001. (2015). Norma Internacional. *2015-09-15, Quinta*, 8.
- Itziar Rekalde, M. T. V., & Macazaga, A. M. (2014). *La observación como estrategia de investigación para construir contextos de aprendizaje y fomentar procesos participativo*S. *17*(1), 36.
- Juselius, G. (1975). Efectividad, eficiencia y eficacia. *Sairaanhoitaja. Sjukskoterskan*, *50*(23-24), 15-17, 22-24.
- López-Roldán, P. S. F. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa: Vol. II* Recuperado de: [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua\\_a2016\\_cap2-3.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf)
- Maldonado Gámez, T. (2016). *Investigaciones Descriptivas o No Experimentales*. Recuperado de: <https://es.calameo.com/read/0048329507d8ee25d9a6c>
- Marroquín Peña, R. (2013). *Metodología de la investigación*. Recuperado de: <http://www.une.edu.pe/Titulacion/2013/exposicion/SESSION-4-METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION.pdf>
- Pabón Matamoros, M. A. (2016). *Diseño de un modelo de gestión por procesos para la empresa coordinadora de empresas públicas, EMCO-EP*. (Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador). Recuperado de: <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/12230/Trabajo%20de%20Titulaci%C3%B3n%20MP.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pepper, S. (2011). Definición de gestión por procesos. *Medwave*. Recuperado de: <https://doi.org/10.5867/medwave.2011.05.5032>
- Pérez Fernández de Velasco, J. A. (2010). *Gestión por procesos*. ESIC.

- Prieto Castellanos, B. J. (2018). El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales. *Cuadernos de Contabilidad*, 18(46). Recuperado de: <https://doi.org/10.11144/Javeriana.cc18-46.umdi>
- Toledo. (2002). *La gestión por Procesos*. Recuperado de: <https://www.chospab.es/calidad/archivos/Documentos/Gestiondeprocesos.pdf>
- Torres Hernández, Z. (2014). *Teoría general de la administración*. Recuperado de: <http://site.ebrary.com/id/11013562>
- Troncoso-Pantoja, C., & Amaya-Placencia, A. (2017). Entrevista: Guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud. *Revista de la Facultad de Medicina*, 65(2), 329-332. Recuperado de: <https://doi.org/10.15446/revfacmed.v65n2.60235>
- Velasco Benítez, L. Ga. (2014). *Diseño de un modelo gestión por procesos para el Departamento de Gestión Ambiental del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Centinela del Cóndor, año 2013* (Tesis de grado, Universidad Técnica Particular de Loja). Recuperado de: <https://1library.co/document/lq5g6gy4-diseno-departamento-gestion-ambiental-gobierno-autonomo-descentralizado-centinela.html>
- Villamil Fonseca, O. L. (2003). Investigación cualitativa, como propuesta metodológica para el abordaje de investigaciones de terapia ocupacional en comunidad. *2003*, 2, 2.
- Villegas Rosaydee, & Sanchez Andrea. (2020). *Un marco analítico para la implementación de la gestión por procesos en servicios hospitalarios provistos por el sector público*. (Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica del Perú). Recuperado de: [https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/19309/SANCHEZ\\_GRADOS\\_VILLEGAS\\_MADRID%20\(1\).pdf?sequence=1](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/19309/SANCHEZ_GRADOS_VILLEGAS_MADRID%20(1).pdf?sequence=1)



## ANEXOS

### ANEXO A: ENCUESTA DIRIGIDA ANALISTAS DE DESPACHO Y COORDINADORES DE CARRERA



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA DE FINANZAS**



### ENCUESTA DIRIGIDA ANALISTAS DE DESPACHO Y COORDINADORES DE CARRERA

**Objetivo:** Determinar el nivel de percepción de acuerdo a los Servicios que brinda la Secretaría Académica de Grado en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

**Instrucciones:** Marque con una (x) o (√) según corresponda.

1) ¿Conforme a su apreciación cual es el nivel de información y asesoría que ofrece la SAG a los Coordinadores de Carrera y Analistas de Despacho de acuerdo con la normativa académica Institucional?

Siempre	
Casi Siempre	
A veces	
Casi Nunca	
Nunca	

2) ¿Considera usted que la revisión del portafolio de Auditoria de fin de carrera de los estudiantes, se lo realiza dentro del periodo previsto?

Siempre	
Casi Siempre	
A veces	
Casi Nunca	
Nunca	

**3) ¿La asistencia proporcionada por el personal de la SAG es de calidad y calidez?**

Siempre	
Casi Siempre	
A veces	
Casi Nunca	
Nunca	

**4) ¿Del siguiente listado seleccione los problemas que considera usted que retrasan los procesos internos relacionados con la gestión académica en relación con la SAG?**

\_\_\_ Tiempo de demora de Auditorias de fin de carrera y de Titulación

\_\_\_ Envío incompleto de documentos

\_\_\_ Falta de prolijidad en la revisión y armado de carpetas

\_\_\_ Falta de socialización de normativa institucional

\_\_\_ Falta de compromiso con el mejoramiento continuo

**5) ¿Se realizan capacitaciones referentes a la actualización y ejecución de la normativa correspondiente al régimen académico Interno?**

Siempre	
Casi Siempre	
A veces	
Casi Nunca	
Nunca	

**6) ¿Se utilizan indicadores de gestión para cuantificar la eficiencia de los procesos de gestión académica brindados por la Secretaría Académica de Grado?**

Siempre	
Casi Siempre	
A veces	
Casi Nunca	
Nunca	

**7) ¿Se realiza una retroalimentación al momento de existir observaciones por parte de la SAG?**

Siempre	
Casi Siempre	
A veces	
Casi Nunca	
Nunca	

**8) ¿Con la aplicación y actualización de un modelo de gestión por procesos, considera usted que incrementara la eficiencia en los procedimientos académicos administrativos?**

Siempre	
Casi Siempre	
A veces	
Casi Nunca	
Nunca	

*Gracias por su colaboración*

**ANEXO B: ENTREVISTA DIRIGIDA AL SECRETARIO ACADÉMICO Y VICERRECTORA ADMINISTRATIVA**



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
CARRERA FINANZAS**



**ENTREVISTA DIRIGIDA AL SECRETARIO ACADÉMICO Y VICERRECTORA ADMINISTRATIVA**

**Objetivo:** Determinar el nivel de percepción de acuerdo a los Servicios que brinda la Secretaría Académica de Grado en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

1. ¿Cuál es su apreciación sobre la orientación, supervisión y evaluación sobre la eficiencia y eficacia dentro de los procedimientos académicos de acuerdo con la Ley, Estatuto Politécnico y reglamentos vigentes?

---

---

2. ¿Cree usted que las resoluciones y disposiciones otorgadas por Consejo Politécnico y Vicerrectorado Académico se cumplen con regularidad?

---

---

3. ¿Considera que los analistas de despacho trabajan de acuerdo con los plazos establecidos para realizar el proceso de auditoría de carpetas agilizando el proceso de titulación?

---

---

4. ¿Cuáles son los problemas que existen y retrasan los trámites dentro del proceso de titulación de los estudiantes?

---

---

**5.** ¿Desde su punto de vista cree usted que la coordinación dentro de la planificación de actividades y trámites internos de la ESPOCH se efectúan con eficiencia?

---

---

**6.** ¿De qué forma se ejecuta la actualización de la base de datos con la información académica institucional?

---

---

**7.** ¿Cuáles son las estrategias que adoptan las unidades académicas de las Facultades, Sedes y Centros de apoyo para el cumplimiento de los planes establecidos?

---

---

**8.** ¿Considera que la aplicación y actualización de un Modelo de Gestión por procesos para la Secretaría Académica de grado favorecerá a mejorar la eficiencia de los procesos administrativos?

---

---

**UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO Y  
DOCUMENTAL**

**REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA**

**Fecha de entrega:** 05 / 04 / 2023

<b>INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)</b>
<b>Nombres – Apellidos:</b> DIANA ALEXANDRA BARAHONA CUNACHI
<b>INFORMACIÓN INSTITUCIONAL</b>
<b>Facultad:</b> ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
<b>Carrera:</b> FINANZAS
<b>Título a optar:</b> LICENCIADA EN FINANZAS
<b>f. Analista de Biblioteca responsable:</b> ING. JOSÉ LIZANDRO GRANIZO ARCOS MGRT.



0654-DBRA-UPT-2023