

UNIVERSIDAD METROPOLITANA DEL ECUADOR



GESTIÓN EMPRESARIAL

TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA
EN GESTIÓN EMPRESARIAL

TEMA:

MANUAL DE PROCESOS PARA EL MEJORAMIENTO Y DESARROLLO DE LAS
ACTIVIDADES DEL PROGRAMA DE SEGUIMIENTO A GRADUADOS DEL INSTITUTO
TECNOLÓGICO SUPERIOR RUMIÑAHUI

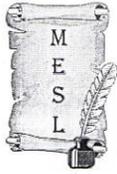
AUTORA:

KAREN LIZET VEGA VÁSQUEZ

TUTOR:

DRA. ANA LILIA CASTILLO COTO

Distrito Metropolitano de Quito, 2019



MARÍA ELENA SÁNCHEZ L.

NOTARIA SEGUNDA DEL CANTÓN RUMIÑAHUI

RIA.

Nº ESCRITURA	20191705002P01273
Código numérico secuencial	

**DECLARACIÓN JURAMENTADA
QUE OTORGA: KAREN LIZET VEGA VÁSQUEZ.**

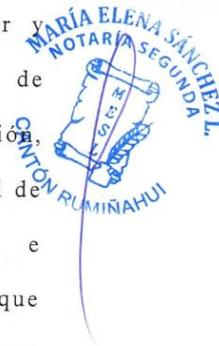
CUANTÍA: INDETERMINADA

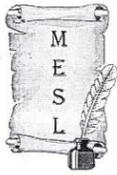
DI: 2 COPIAS

KVLA

En la ciudad de Sangolquí, Cantón Rumiñahui, Provincia de Pichincha, el día de hoy miércoles veintinueve (29) de mayo del año dos mil diecinueve, ante mí, MARÍA ELENA SÁNCHEZ LIMA, NOTARIA PÚBLICA SEGUNDA DEL CANTÓN RUMIÑAHUI, comparece la señorita **KAREN LIZET VEGA VÁSQUEZ**, por sus propios y personales derechos, de estado civil soltera, de veinticinco años de edad, de profesión tecnóloga en administración de empresas; bien instruida por mí la Notaria sobre el objeto y resultado de esta escritura pública a la que procede de una manera libre y voluntaria.- La compareciente es de nacionalidad ecuatoriana, mayor de edad, domiciliada en este cantón Rumiñahui, parroquia Sangolquí, barrio Rumiñahui, calle Nueve de agosto y Veinticinco de octubre, lote diecinueve, teléfono número: dos ocho siete cero tres siete siete (2870377), correo electrónico:

karelizveg@hotmail.com; legalmente capaz para contratar y poder obligarse, a quien de conocer doy fe, en virtud de haberme exhibido sus documentos de identificación, autorizándome expresamente a obtener del Sistema Nacional de Identificación Ciudadana, el certificado respectivo, e incorporarlo en esta escritura como habilitante. Advertida que fue por mí la Notaria de los efectos y resultados de esta escritura, así como examinada en forma aislada y separada, de que comparece al otorgamiento de la misma sin coacción, amenazas, temor reverencial, ni promesa o seducción declara bajo juramento, prevenido de las penas de Perjurio que: “Yo, **KAREN LIZET VEGA VÁSQUEZ**, portadora de la cédula de ciudadanía número uno siete dos seis siete cero seis dos uno - nueve (172670621-9), alumna de la Universidad Metropolitana del Ecuador hago constar que soy la autora del Trabajo de Titulación: “MANUAL DE PROCESOS PARA EL MEJORAMIENTO Y DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES DEL PROGRAMA DE SEGUIMIENTO A GRADUADOS DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR RUMIÑAHUI”, el cual es resultado de mi trabajo personal realizado únicamente con la dirección de la Doctora Inalvis Furniel y el Ingeniero Pablo Solórzano. En tal sentido, manifiesto la originalidad del trabajo, señalando que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las





MARÍA ELENA SÁNCHEZ L.

NOTARIA SEGUNDA DEL CANTÓN RUMIÑAHUI

disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes. Los análisis, resultados, diagnósticos y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad, es todo lo que puedo declarar en honor a la verdad”.- Hasta aquí la declaración que prestó la compareciente, la misma que yo, la Notaria le di lectura de principio a fin, en alta y clara voz de todo lo cual se afirma, ratifica y firma conmigo en unidad de acto quedando incorporada en el protocolo de esta Notaría de todo cuanto doy fe.-



SRTA. KAREN LIZET VEGA VÁSQUEZ.

c.c. 1726706219

LA NOTARIA

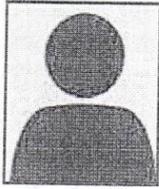
MARÍA ELENA SÁNCHEZ LIMA

NOTARIA SEGUNDA DEL CANTÓN RUMIÑAHUI

LA NOTA-



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 1726706219

Nombres del ciudadano: VEGA VASQUEZ KAREN LIZET

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/PICHINCHA/QUITO/LA MAGDALENA

Fecha de nacimiento: 7 DE OCTUBRE DE 1993

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: SECUNDARIA

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: ARTURO ALFONSO VEGA SEVILLA

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: VICTORIA ELENA VASQUEZ RUIZ

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 5 DE SEPTIEMBRE DE 2012

Condición de donante: SI DONANTE

Información certificada a la fecha: 29 DE MAYO DE 2019

Emisor: GLADYS ALICIA GAVIÑO VEGA - PICHINCHA-RUMIÑAHUI-NT 2 - PICHINCHA - RUMIÑAHUI

N° de certificado: 199-228-67329



199-228-67329

Ldo. Vicente Taiano G.

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación
Documento firmado electrónicamente



REPUBLICA DEL ECUADOR
 DIRECCION GENERAL DE REGISTRO CIVIL
 IDENTIFICACION Y REGISTRATION

CIUDADANIA No. 172670621-9

VEGA VASQUEZ KAREN LIZET
 PICHINCHA/QUITO/LA MAGDALENA
 07 OCTUBRE 1993

004- 0027 01128 F
 PICHINCHA/ RUMINAHUI
 SANGOLOQUI 1993



Karen Lizet Vega
 FIRMA DEL REGISTRADO

ECUATORIANA***** V444444444
 NO. DNI

SOLTERO ESTUDIANTE
 SECUNDARIA

ARTURO ALFONSO VEGA SEVILLA
 VICTORIA ELENA VASQUEZ RUIZ
 RUMINAHUI DE LA MAJIO 05/09/2012
 05/09/2024

REN 0070551



CERTIFICADO DE VOTACION
 24 - MARZO - 2019

0086 F 0086 - 162 1726706219
 CERTIFICADO DE VOTACION

VEGA VASQUEZ KAREN LIZET
 APELLIDOS Y NOMBRES

PROVINCIA: PICHINCHA
 CANTON: RUMINAHUI
 CIRCUNSCRIPCION:
 PARROQUIA: SANGOLOQUI
 ZONA:

ELECCIONES
 2019

CIUDADANA/O:
 ESTE DOCUMENTO
 ADECUA QUE
 USTED SUFRAGO
 EN EL PROCESO
 ELECTORAL 2019



Se otorgó ante mí, en fe de ello confiero esta **SEGUNDA COPIA CERTIFICADA**, debidamente firmada y sellada, en el lugar y fecha de su otorgamiento, doy fe.-



LA NOTARIA

MARÍA ELENA SÁNCHEZ LIMA
 NOTARIA SEGUNDA DEL CANTÓN RUMINAHUI

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Dra. Ana Lilia Castillo en calidad de Tutora del Trabajo de Investigación

CERTIFICA

Que el trabajo de investigación para optar por el título de Ingeniera en Gestión Empresarial, cuyo tema es “MANUAL DE PROCESOS PARA EL MEJORAMIENTO Y DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES DEL PROGRAMA DE SEGUIMIENTO A GRADUADOS DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR RUMIÑAHUI”, elaborado por la señorita Vega Vásquez Karen Lizet con C.C. 1726706219, ha sido debidamente revisado y está en condiciones de ser entregado para que siga el proceso de graduación de acuerdo al reglamento de la Universidad Metropolitana.

Atentamente,



Dra. Ana Lilia Castillo Coto, PhD.

Tutora

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Declaración de autoría del trabajo: Karen Lizet Vega Vásquez, estudiante de la Universidad Metropolitana del Ecuador UMET, declaro en forma libre y voluntaria que la presente investigación que versa sobre “MANUAL DE PROCESOS PARA EL MEJORAMIENTO Y DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES DEL PROGRAMA DE SEGUIMIENTO A GRADUADOS DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR RUMIÑAHUI”. Así como las expresiones vertidas en la misma son de la compareciente, quien ha realizado en base a recopilación bibliográfica, consultas de internet y consultas de campo.

En consecuencia, asumo la responsabilidad de la originalidad de esta y el cuidado al remitirme a las fuentes bibliográficas respectivas para fundamentar el contenido expuesto.

Atentamente,



Karen Lizet Vega Vásquez

C.C. 1726706219

CESIÓN DE DERECHOS

El trabajo de investigación, con el tema “MANUAL DE PROCESOS PARA EL MEJORAMIENTO Y DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES DEL PROGRAMA DE SEGUIMIENTO A GRADUADOS DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR RUMIÑAHUI”, de autoría de Karen Lizet Vega Vásquez, manifiesto libre y voluntariamente lo siguiente:

Cedo los derechos de tesis a la Universidad Metropolitana, y que el contenido sirva de fuente de información y conocimiento para el bienestar universitario.

Atentamente,



Karen Lizet Vega Vásquez

C.C. 1726706219

DEDICATORIA

Dedico este proyecto primeramente a Dios, por bendecirme todos los días de mi vida, entregándome los dones y virtudes necesarios para cumplir las metas propuestas, por nunca desampararme y ser mi fortaleza en los momentos difíciles que he atravesado.

A mi madre, por ser amiga, confidente, apoyo incondicional en la toma de decisiones y por confiar en mí en todas las circunstancias.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por ser benevolente conmigo y acompañarme durante este camino al éxito, por colocar en mí vida ángeles que han colaborado en el cumplimiento de mis aspiraciones.

A mi madre, que es mi inspiración, ejemplo de perseverancia y valentía, gracias a ella y a mi padre soy la persona que soy capaz de luchar y alcanzar las metas propuestas.

Al Instituto Tecnológico Superior “Rumiñahui”, por proporcionarme toda la información necesaria para poder elaborar la presente investigación.

A la Dra. Inalvis Furniel y el Ing. Pablo Solórzano, por ayudarme y confiar en mí cuando más lo necesitaba, y apoyarme a culminar este proyecto y gracias a él conquistar una nueva meta de mi vida.

Gracias a todos los maestros que me permitieron absorber sus conocimientos y fueron más que educadores, sino que se convirtieron en amigos.

TABLA DE CONTENIDOS

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD	iii
CESIÓN DE DERECHOS	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTOS	vi
TABLA DE CONTENIDOS	vii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	xii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
INTRODUCCIÓN	1
JUSTIFICACIÓN	2
Situación Problemática	5
Formulación del Problema Científico	9
Objetivo General	9
Objetivos Específicos	10
Marco Teórico	10
Fundamentación Contextual	10
Fundamentación Legal	17
Constitución de la República del Ecuador	18
Ley Orgánica de Educación Superior	18
Ley Orgánica Reformatoria a la Ley Orgánica de Educación Superior	20
Reglamento de Régimen Académico	20
Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Superior	21
Estatuto del Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui	21
Reglamento del Sistema de Seguimiento a Graduados del ISTER	21
Estándar utilizado por el CAACES para evaluar el seguimiento a graduados que realizan los Institutos Superiores y los Conservatorios Superiores	22
Fundamentación Teórica	22
Modelos de Gestión	22
Gestión por Procesos	23
Clasificación de los Procesos	24
Jerarquía de los Procesos	25

Cadena de Valor.....	27
Inventario y Codificación de Procesos	28
Catálogo de Procesos	28
Mapa de Procesos	29
Metodología de Levantamiento de Procesos	29
Indicadores.....	35
Plan de Implementación.....	36
Departamento de Bienestar Estudiantil del ISTER.....	36
Seguimiento a Graduados del ISTER	36
Docencia en el ISTER.....	37
Investigación en el ISTER	37
Vinculación en el ISTER	37
Marco Metodológico.....	37
Recolección de datos.....	38
Fuentes Primarias.....	38
Fuentes Secundarias.....	38
Instrumento de Investigación utilizado	39
Investigación Documental	39
Observación de Campo	40
Entrevista Estructurada	40
Validación del Instrumento Utilizado.....	41
Validación por jueces o expertos	41
Resultados de la validación de los expertos.....	43
CAPÍTULO I	47
1. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	47
1.1 La Institución	47
1.1.1 Estructura Organizacional.....	48
1.1.2 Autoridades	49
1.1.3 Ubicación	49
1.1.4 Oferta Académica	50
1.1.5 Estudiantes	51
1.1.6 Catedráticos.....	51
1.1.7 Misión	51
1.1.8 Visión.....	51
1.1.9 Valores Corporativos	52

1.1.10 Filosofía Institucional	52
1.2 Diagnóstico	52
1.2.1 Investigación Documental y Observación de Campo	52
1.2.2 Entrevistas Estructuradas	52
1.3 Análisis General del Diagnóstico a Partir de los Instrumentos Aplicados	59
CAPÍTULO II	61
2. PROPUESTA DE MANUAL DE PROCESOS PARA EL SEGUIMIENTO A GRADUADOS DEL ISTER.....	61
2.1 Cadena de Valor.....	61
2.2 Metodología de levantamiento de procesos	63
2.2.1 Identificación de las Actividades que ejecuta el Departamento de Bienestar Estudiantil	63
2.2.2 Clasificación de las Actividades del Departamento de Bienestar Estudiantil	63
2.2.3 Fichas de Caracterización	73
2.2.4 Flujo Diagramación.....	82
2.2.5 Diseño de Manuales	88
2.2.6 Indicadores	92
2.3 Plan de Implementación.....	95
2.4 Presupuesto	99
CONCLUSIONES	101
RECOMENDACIONES.....	102
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y DOCUMENTALES	103
ANEXOS	108

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Simbología Bizagi	33
Tabla 2: Codificación.....	64
Tabla 3: Caracterización Proceso Adjetivo de Bienestar Estudiantil 1	74
Tabla 4: Caracterización Proceso Adjetivo de Bienestar Estudiantil 2	75
Tabla 5: Caracterización del Subproceso de Seguimiento a Graduados	76
Tabla 6: Caracterización del Procedimiento Actualidad de los Graduados 1.....	77
Tabla 7: Caracterización del Procedimiento Actualidad de los Graduados 2.....	78
Tabla 8: Caracterización del Procedimiento Mejora Continua Docencia 1.....	79
Tabla 9: Caracterización del Procedimiento Mejora Continua Docencia 2.....	80
Tabla 10: Caracterización del Procedimiento Inserción Laboral.....	81
Tabla 11: Indicadores.....	94
Tabla 12: Plan de Implementación Fases 1 y 2	97
Tabla 13: Plan de Implementación Fases 3 y 4	98
Tabla 14: Presupuesto de Implementación Fases 1 y 2	99
Tabla 15: Presupuesto de Implementación Fases 3 y 4	100

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Justificación	5
Figura 2: Árbol de Problemas.....	6
Figura 3: La Cadena de Valor desde el punto de vista genérico.	28
Figura 4: Formato de Mapa de Procesos	29
Figura 5: Formato de una Ficha de Caracterización.....	32
Figura 6: Diagrama en Bizagi Modeler	34
Figura 7: Organigrama Estructural ISTER.....	48
Figura 8: Intento de Diagrama de Flujo del Proceso de Seguimiento a Graduados.....	58
Figura 9: Cadena de Valor del ISTER.....	62
Figura 10: Mapa de Procesos del ISTER.....	72
Figura 11: Proceso Adjetivo de Bienestar Estudiantil.....	83
Figura 12: Subproceso de Seguimiento a Graduados.....	84
Figura 13: Procedimiento Actualidad de los Graduados	85
Figura 14: Procedimiento Mejora Continua Docencia	86
Figura 15: Procedimiento Inserción Laboral	87

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Validación de los Jueces 1ª Entrevista.....	45
Ilustración 2: Validación de los Jueces 2ª Entrevista.....	46
Ilustración 3: Ubicación Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui	50
Ilustración 4: Inventario y Codificación Procesos Gobernantes	65
Ilustración 5: Inventario y Codificación Procesos Sustantivos.....	65
Ilustración 6: Inventario y Codificación Procesos Adjetivos.....	65
Ilustración 7: Inventario y Codificación Subprocesos de Bienestar Estudiantil	66
Ilustración 8: Inventario y Codificación Procedimientos de Seguimiento a Graduados	66
Ilustración 9: Catálogo de Procesos Gobernantes	67
Ilustración 10: Catálogo de Procesos Sustantivos.....	68
Ilustración 11: Catálogo de Procesos Adjetivos.....	69
Ilustración 12: Catálogo de los Subprocesos de Bienestar Estudiantil	70
Ilustración 13: Catálogo de los Procedimientos de Seguimiento a Graduados.....	70

RESUMEN

La presente investigación se elaboró con la finalidad de obtener un diagnóstico y sobre este proponer un modelo de gestión por procesos para el Seguimiento a Graduados que permita al Departamento de Bienestar Estudiantil del Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui (ISTER) mejorar y desarrollar todas las actividades que se encuentran descritas en el Programa de Seguimiento a Graduados y la institución pueda efectuar la mejora continua del proceso de docencia, formando profesionales más competitivos con mayores posibilidades de acceso a una plaza laboral.

Con el diagnóstico del modelo de procesos actual del Seguimiento a Graduados se busca identificar los problemas y dejar en claro cómo se gestiona dicho proceso, visualizando el empirismo con el cual es administrado.

Con la implementación del modelo de procesos se pretende eliminar los problemas que tiene el Departamento de Bienestar Estudiantil en el seguimiento a graduados como el caso de: base de datos de graduados desactualizada, instrumentos de seguimiento a graduados mal estructurados, la ejecución del Programa de Seguimiento a Graduados, bolsa de empleo sin ofertas frecuentes, organización de cursos, talleres, seminarios y actualizaciones, orientados para graduados, el manejo y análisis de la retroalimentación proporcionada por los graduados. Además, el modelo de procesos colaborará en el fortalecimiento del Departamento de Bienestar Estudiantil, aumentará su productividad y registrará los cambios que se originen en el mismo.

PALABRAS CLAVE: Seguimiento a Graduados, Modelo de Gestión por Procesos, Manual de Procesos, Bienestar Estudiantil, Procesos Sustantivos.

ABSTRACT

The current research Project was developed with the aim of obtaining a diagnosis and about this, propose a Graduates' Follow-up process management model that enables to the Student Welfare Department of the Rumiñahui Institute of Higher Education (ISTER) to improve and develop all the activities which are described in the Graduates' Follow-up Program and the institution can make continuous improvement to the teaching process, training more competitive professionals with greater possibilities of access to a workplace.

The diagnosis of the current Graduates' Follow-up process management model seeks to identify the problems and make clear how it is managed, displaying the empiricism with which is handled at this time.

The implementation of the Process management pretends to eliminate the Student Welfare Department Graduate's Follow-up problems such as: outdated graduate's database, not structured graduate's follow-up instruments, the implementation of Graduate's Follow-up Program, job exchange without frequent offers, organization of courses, workshops, seminars and updates, oriented at graduates, the handle and analysis of the graduates' feedback. Moreover, the process management model will collaborate in the strengthening of the Student Welfare Department, will increase its productivity and record the changes originated in it.

KEYWORDS: Graduates Follow-up, Process Management Model, Process Manual, Student Welfare Department, Substantive Processes.

INTRODUCCIÓN

El seguimiento a graduados es uno de los pilares fundamentales para que las Instituciones de Educación Superior (IES) oferten carreras pertinentes, formen profesionales de calidad, y fomenten la inserción laboral de los graduados, lastimosamente algunas IES no le dan la importancia que se merece, este el caso del Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui (ISTER).

El ISTER actualmente no ejecuta todas las disposiciones establecidas en el Reglamento del Sistema de Seguimiento a Graduados del ISTER (2016), debido a que el seguimiento a graduados no se encuentra totalmente implementado en la institución en cuestión.

El objetivo del presente trabajo es proponer un modelo de gestión para que el ISTER a través del Departamento de Bienestar Estudiantil pueda mejorar y desarrollar todas las actividades planteadas en el Programa de Seguimiento a Graduados del ISTER (2016), y ejecutar un seguimiento a sus graduados adecuado el cuál le permita optimizar sus procesos sustantivos y formar profesionales tecnólogos capaces de responder las necesidades actuales del mercado laboral actual.

La retroalimentación proporcionada por los graduados es un aspecto clave para realizar la mejora continua de la docencia que a su vez va a permitir al ISTER ofertar carreras tecnológicas de calidad, pertinentes y aumentar la inserción laboral cumpliendo con lo estipulado en la Ley Orgánica de Educación Superior.

La presente investigación resalta la importancia que tiene la transición de una IES enfocada en el poder de la estructura funcional (gestión funcional) a una gestión por procesos que busca cumplir la filosofía institucional (misión, visión, objetivos y metas) a través de la optimización de los procesos generadores de valor del ISTER.

Los preliminares del trabajo abarcan la justificación, la problematización, los objetivos que persigue alcanzar al igual que la fundamentación conceptual, legal y teórica para su realización; así como también se detalla la metodología empleada.

En el capítulo I se encuentra toda la información correspondiente al análisis de la situación actual del ISTER, como esta se ve reflejada en el Departamento de Bienestar Estudiantil y a su vez como afecta al Seguimiento a Graduados y a la mejora continua de Docencia, para obtener dicha

información se utilizaron los instrumentos de la investigación documental, observación de campo y la entrevista estructurada.

En el capítulo II se despliega la propuesta a la que se llegó luego de analizar la situación del ISTER, así se tiene a la cadena de valor, el inventario y codificación de los procesos, el catálogo de procesos, el mapa de procesos institucional, las actividades del Departamento de Bienestar Estudiantil, las fichas de caracterización del proceso adjetivo de Bienestar Estudiantil, del subproceso de Seguimiento a Graduados y sus procedimientos, sus indicadores, el cronograma de actividades, el plan de implementación y el presupuesto necesario para la implementación del Manual en el ISTER.

Al final se encuentran las conclusiones y recomendaciones a las cuáles se llegó después de haber realizado la investigación.

JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo se justifica porque se basa en lo dispuesto en los artículos 2, 13 literal a), 97, 107 y 142 de la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES), el artículo 26 del Reglamento General a la LOES, y los artículos 2, 3, 5, 7 y 12 del Reglamento del Sistema de Seguimiento a Graduados del Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui (ISTER), y el estándar utilizado por el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CAACES), actual Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CACES) para evaluar el Seguimiento a Graduados que realizan los Institutos Superiores y Conservatorios Superiores.

La elaboración del manual de procesos para el mejoramiento y el desarrollo de las actividades del seguimiento a graduados del ISTER, permitirá ejecutar completamente el Programa de Seguimiento a Graduados del ISTER, con ello se podrán identificar las mejoras que deben realizarse a los planes de estudios de todas las carreras de pregrado en las modalidades presencial, semipresencial y a distancia que oferta el ISTER y gracias a la retroalimentación proporcionada por los graduados y empleadores formar profesionales tecnólogos de calidad.

Gracias a ello se fortalecerán los vínculos de la institución con sus graduados, estudiantes y con la sociedad en general, lo que ayudará en el cumplimiento de las metas, la misión y la visión del

instituto. Además, éste trabajo se justifica porque está alineado con las siguientes asignaturas de la carrera de Gestión Empresarial:

- Metodología de la Investigación;
- Administración;
- Calidad Total; y,
- Administración de Procesos.

Se ajusta a la línea de investigación de la Carrera de Gestión Empresarial de Productividad y Competitividad, debido a que con el manual se prevé aumentar la productividad no solo de los departamentos que intervienen en el seguimiento a graduados, sino de toda la institución, lo que ampliará su competitividad.

El proyecto responde a la línea de investigación de la Universidad Contribución al Desarrollo Social, a través del Mejoramiento de la Educación, la Salud, y la Seguridad Ciudadana, específicamente al Programa Perfeccionamiento de las Instituciones Educativas en el Ecuador.

También se justifica mediante los siguientes objetivos del Plan Nacional de Desarrollo Toda una Vida:

Objetivo 1, “Garantizar una vida digna con igualdad de oportunidades para todas las personas” (Ecuador, Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2017, pág. 35)

Con las metas:

- “Reducir del 10,4% al 7,6% la tasa de desempleo juvenil de 18 a 29 años”;
- “Reducir la brecha de empleo adecuado entre hombres y mujeres del 33,5% al 28,7% a 2021”;
- “Incrementar del 5,91% al 9,02% la tasa bruta de matrícula en educación superior de nivel técnico y tecnológico a 2021”; y,
- “Aumentar el número de personas con discapacidad y/o sustitutos insertados en el sistema laboral a 2021”. (Ecuador, Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2017, pág. 35)

Con la implementación del manual en el ISTER se espera formar profesionales más capacitados e incrementar en al menos un 5% la inserción laboral de todos los graduados prestando mayor apoyo a aquellos que cuentan con discapacidades.

Objetivo 5, “Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera retributiva y solidaria” (Ecuador, Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2017)

Con la meta

Promover la investigación, la información, la capacitación, el desarrollo y la transferencia tecnológica, la innovación y el emprendimiento, la protección de la propiedad intelectual, para impulsar el cambio de la matriz productiva mediante la vinculación entre el sector público, productivo y las universidades (Ecuador, Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2017, pág. 52)

Una de las finalidades del manual de procesos es establecer los pasos que debe seguir el ISTER para cumplir con lo estipulado en la LOES, el Reglamento a la LOES y su Reglamentación Interna para ofertar a los graduados y comunidad en general cursos, seminarios, talleres de actualización y fortalecimiento de conocimientos.

El impacto del presente trabajo se localiza en la zona 2 denominada Centro Norte en la cual están inmersas las provincias de Pichincha (excepto el Distrito Metropolitano de Quito), Napo y Orellana, (Ecuador, Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2014) debido a que se desarrolla en la provincia de Pichincha, en el cantón Rumiñahui, en la ciudad de Sangolquí.

El objeto de este caso de estudio corresponde al análisis del seguimiento a graduados y el cumplimiento a las normativas externa e interna que ha realizado el Departamento de Bienestar Estudiantil desde el año 2016 hasta el año 2018, a las promociones de graduados de las carreras de Administración de Empresas, Análisis de Sistemas, Gastronomía, Electricidad, Electrónica, Hotelería & Turismo y Diseño Gráfico en la modalidad presencial y a las promociones de graduados de la carrera de Administración de Empresas de la modalidad semipresencial del ISTER, que se encuentra ubicado en la provincia de Pichincha, cantón Rumiñahui, en la ciudad de Sangolquí.

JUSTIFICACIÓN

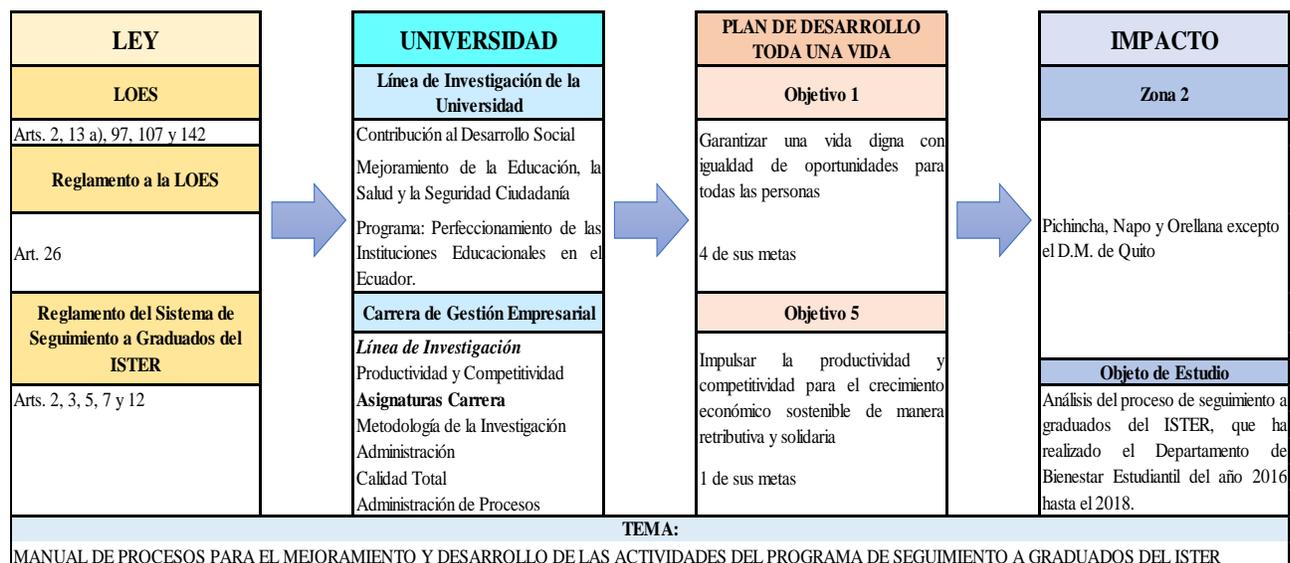


Figura 1: Justificación

Elaborado por: Karen Vega

Fuente: (Ecuador, Asamblea Nacional, 2010); (Ecuador, Consejo de Educación Superior, 2011); (Ecuador, Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2017) y (Ecuador, Secretaría Nacional de la Administración Pública, 2016)

Situación Problemática

Para definir la situación problemática del presente caso de estudio y poder identificar las causas que lo originaron y cuáles son los efectos en el ISTER; se aplicó la herramienta del árbol de problemas por su simplicidad y enfoque para encontrar una solución adecuada.

ÁRBOL DE PROBLEMAS

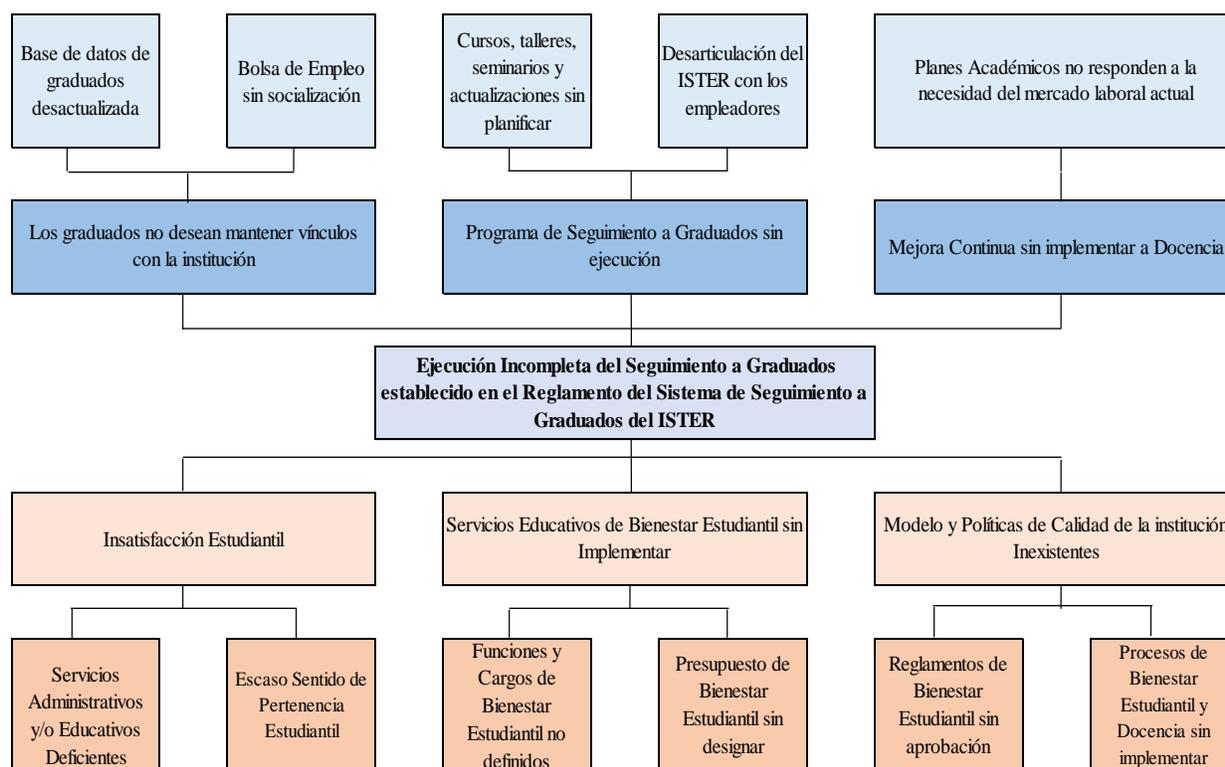


Figura 2: Árbol de Problemas

Elaborado por: Karen Vega

Fuente: (Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, 2016)

A partir de los contenidos de los documentos rectores Ley Orgánica de Educación Superior, Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Superior, Reglamento General de Bienestar Estudiantil, Reglamento del Sistema de Seguimiento a Graduados del ISTER y de la observación efectuada al Departamento de Bienestar Estudiantil, se ha logrado detectar que el ISTER no ejecuta completamente todas las actividades de seguimiento a graduados que se encuentran definidas en el Reglamento del Sistema de Seguimiento a Graduados, dentro de sus principales causas se tiene a la Insatisfacción Estudiantil, los Servicios Educativos del Departamento de Bienestar Estudiantil sin implementar y la inexistencia de un Modelo y Políticas de Calidad del Instituto. Esto a su vez ha generado que los graduados no deseen mantener vínculos con la institución, la no ejecución del Programa de Seguimiento a Graduados y que la Mejora Continua a Docencia se encuentre sin implementar, a continuación, se detalla cada uno de estos términos.

La Insatisfacción Estudiantil es provocada por los servicios administrativos y/o de docencia deficientes y el escaso sentido de pertenencia estudiantil.

La deficiencia en los servicios administrativos y/o de docencia es manifestado por la mala atención y demora en la solicitud de trámites administrativos de los estudiantes en los procesos de admisión, matriculación, solicitud de certificados, aplicación de becas, revisión de documentación de las carpetas estudiantiles, también por la pérdida de expedientes, equivocaciones en el registro de notas, horarios de atención inadecuados, entre otros.

Además, porque los docentes no dictan las clases siguiendo el syllabus de la asignatura (no lo cumplen en su totalidad), no aplican la rúbrica en la calificación de tareas prácticas, no revisan los trabajos, no responden las inquietudes de los estudiantes en clase, no relacionan la parte teórica o práctica con la vida real, no proporcionan ambientes simulados de trabajo, simultáneamente, los alumnos perciben que las asignaturas no están enfocadas en las destrezas que deben adquirir para desenvolverse en un puesto laboral.

Los estudiantes no se sienten identificados con la institución por algunos ofrecimientos no cumplidos (cambios en la infraestructura, adecuación de talleres, oferta de más carreras, modalidades de estudio, mejoras en la tecnología, libros electrónicos, entre otras), no dar la solución adecuada a los problemas, quejas, sugerencias o exigencias realizadas por los estudiantes como cambio de profesor, redistribución de horario, solicitudes, herramientas para la adquisición de los conocimientos (proyectores, laboratorios, antivirus) colocados en el buzón de sugerencias, también por los cambios de profesores y horarios en las últimas semanas de clases o en la semana de evaluación, esto ha originado el escaso sentido de pertenencia estudiantil.

Bienestar Estudiantil no ha desarrollado el plan de actividades para proporcionar una atención adecuada a los estudiantes debido a que las funciones y cargos del departamento no han sido definidos y no cuenta con un presupuesto.

El personal que se encuentra realizando las actividades en el Departamento de Bienestar Estudiantil no cuenta con el nombramiento oficial y tampoco dispone de la descripción de las funciones que debe realizar, actualmente solo ejecuta las órdenes de sus superiores cuando la situación lo amerite, siempre que dispongan de tiempo debido a que al no tener un nombramiento fijo se encuentran realizando actividades para otras dependencias dejando a un lado las actividades

propias de Bienestar Estudiantil. También, se ha tenido un alto porcentaje de rotación en los últimos años del personal que labora en dicho departamento por la misma razón.

Al no contar con un departamento bien organizado, designado personal y funciones, el Departamento Financiero solo asigna el porcentaje para que el ISTER otorgue becas, pero para el resto de actividades de Bienestar Estudiantil como el caso de charlas preventivas, brigadas médicas, bienvenida a nuevos estudiantes, el programa de seguimiento a graduados, no dispone de un presupuesto definido para su ejecución y cuando el instituto debe realizar dichas actividades en ocasiones tiene que postergarlas.

Los reglamentos de Bienestar Estudiantil fueron reeditados para actualizarlos y han sido entregados a las autoridades correspondientes para su revisión y posterior aprobación, pero todavía no se ha tenido una respuesta favorable.

Por no contar con personal definido en el Departamento de Bienestar Estudiantil no se ha podido implementar algunos procesos, en lo referente a seguimiento a graduados no se ha ejecutado un seguimiento a graduados completo, debido a que solo se han aplicado encuestas a los graduados una sola vez y no se ha hecho el análisis de las necesidades de los graduados en lo referente a conocimientos, actualizaciones basados en su experiencia como profesionales y tampoco se ha elaborado los informes correspondientes para cada Coordinador de Carrera para que puedan efectuar los cambios al plan académico, las herramientas y mecanismos para impartir la instrucción académica.

Los graduados del ISTER no desean mantener vínculos con la institución puesto que, al sentirse insatisfechos de estudiantes, cuando son graduados no quieren saber nada de la institución, por ello no proporcionan información correspondiente a su situación laboral actual, (incluso el nombre de la empresa en la que se encuentran trabajando) o proveen datos erróneos. Un factor adicional es que, los graduados cambian constantemente de datos de contacto lo que dificulta su ubicación.

Al no tener información actualizada de los graduados no se ha podido utilizar la bolsa de empleo para proporcionar hojas de vidas a los empleadores del sector que requieren contratar profesionales tecnólogos, por el momento solo se reciben ofertas de los empleadores cuando necesitan una vacante específica; la mayoría de los graduados, empleadores, incluso los alumnos actuales desconocen el funcionamiento de la bolsa de empleo por no haber realizado una socialización.

El Programa de Seguimiento a Graduados del ISTER se encuentra sin ejecución porque Bienestar Estudiantil no ha podido planificar cursos, talleres, seminarios y actualizaciones para estudiantes y graduados, aunque cuenta con información precisa de las encuestas que se realizan a los estudiantes y graduados no dispone del personal idóneo y de un presupuesto para hacer todas las actividades y éstas se han quedado con el carácter de pendientes, hasta tener el personal y los fondos necesarios.

El ISTER actualmente no mantiene convenios de cooperación con las empresas del sector para publicar sus ofertas laborales en la bolsa de empleo y que den la prioridad a los graduados del ISTER cuando necesiten profesionales tecnólogos en Administración de Empresas, Análisis de Sistemas, Gastronomía, Electricidad, Electrónica, Diseño Gráfico y Hotelería & Turismo.

La mejora continua a docencia se encuentra sin implementar debido a que los Coordinadores de cada carrera no analizan los Informes de Gestión para conocer la situación laboral actual de los graduados, sus niveles de satisfacción con los servicios educativos impartidos en la institución, la infraestructura, calidad de docencia, vinculación, investigación, herramientas, modelos de aprendizaje utilizados, materias útiles en su rol profesional y deficiencia de las mismas, y en base a ellos investigar los motivos del porque surgen las problemáticas expuestas por los graduados y adecuar los planes académicos para que respondan a las necesidades que tienen los empleadores y así los recién graduados ocupen las plazas laborales ofertadas en el mercado.

Formulación del Problema Científico

¿Cómo perfeccionar los procesos sustantivos del Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui y formar profesionales tecnólogos más competitivos que satisfagan las necesidades del mercado laboral actual?

Objetivo General

Elaborar un Manual de Procesos, a través del análisis de la situación actual de la organización en lo concerniente a la gestión por procesos para que el Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui realice un seguimiento a sus graduados adecuado, el cuál le permita optimizar sus procesos sustantivos y formar profesionales tecnólogos capaces de responder las necesidades actuales del mercado laboral ecuatoriano.

Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico de la situación actual de todos los procesos, particularmente el de seguimiento a graduados del Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui utilizando instrumentos de investigación tales como la investigación documental, la observación de campo y entrevistas estructuradas a los principales actores del Instituto, para conocer su situación real.
- Elaborar el Manual de Procesos para el Seguimiento a Graduados del Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, a través de las fichas de caracterización y la flujo diagramación para que el Instituto realice un seguimiento a sus graduados apropiado que le permita obtener información relevante para optimizar sus procesos de docencia, investigación y vinculación.

Marco Teórico

Fundamentación Contextual

Para fundamentar la presente investigación se recurrió a trabajos de titulación, artículos de revistas científicas e investigaciones previas sobre seguimiento a graduados, inserción laboral de los graduados, manuales de procesos, opinión de los empleadores, necesidades del mercado laboral actual, el papel de las Instituciones de Educación Superior (IES) con el rediseño de los planes académicos entre otros.

Del proceso de revisión efectuado a las obras mencionadas anteriormente se pudo verificar que éstas no están dirigidas a la elaboración del presente trabajo de titulación, es decir hasta la presente fecha no se ha escrito alguna obra referida a Manual de Procesos para el mejoramiento y desarrollo de las actividades del programa de seguimiento a graduados, pero si existen otras obras que a partir de la temática propuesta se acercan al tema de investigación, que son los que se refieren a continuación.

Jaime Bedón (2015) en su trabajo de titulación denominado “Seguimiento a los Graduados de la Carrera de Ingeniería en Mantenimiento Automotriz” de la Universidad Técnica del Norte en el año 2015, sostuvo el siguiente objetivo:

“Establecer el proceso de seguimiento de graduados de la carrera de Ingeniería en Mantenimiento Automotriz como lo estipula el indicador de evaluación de la carrera para evaluar las fortalezas y las falencias que presenta la carrera” (Bedón, 2015, pág. 7).

Y sus conclusiones fueron:

Los datos obtenidos de los graduados del sector productivo revelan que entre el 70%, de la malla curricular se encuentra articulada a la demanda de formación del sector automotriz del país, esta información fue recopilada del proceso de seguimiento a Graduados de la carrera.

Los estudiantes manifiestan además que la formación académica está relacionada con la demanda laboral en un 80 a 100%. Esto pone en evidencia que se debe garantizar la excelencia académica, para ello se deben ajustar las mallas curriculares a la realidad del sector productivo, para de esta forma garantizar las competencias requeridas.

Se evidencia que la malla curricular está articulada con la formación, en base a la demanda laboral en un 48%, según los datos obtenidos de los Graduados, por lo que, en base a los informes del seguimiento a Graduados de la carrera, proponer el mejoramiento continuo y sistemático de la oferta académica actual de la carrera, articulado según los requerimientos del sector automotriz.

En el ámbito de la inserción laboral por parte de la Universidad, los datos determinan que entre el 80% de los Graduados de la carrera de Mantenimiento Automotriz, cuenta con convenios y alianzas que ayudan a la inserción laboral, mientras que el 20% manifiesta que se deben promover nuevas estrategias como la realización de prácticas profesionales en el sector productivo.

Los datos permiten determinar que las actividades académicas y curriculares que actualmente la carrera oferta, están en concordancia a las exigencias laborales en un 80%, y, sobre todo, de formación académica en base a formación de habilidades, valores y competencias según los organismos de control del Estado (Bedón, 2015, págs. 47-48).

Karla García de la Universidad Central del Ecuador por el año 2017 en su trabajo de titulación “Propuesta de un modelo de sistema de seguimiento a graduados aplicado a la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Central del Ecuador” (García K. , 2017), obtuvo estas conclusiones:

La Carrera de Contabilidad y Auditoría no posee un Sistema de Seguimiento a Graduados lo cual es muy indispensable ya que de esta manera nos permite conocer en qué situación se encuentran los graduados en el mercado laboral.

Uno de los parámetros que se evalúa por parte de los Organismos de Control de la Educación Superior al igual que lo establece su respectiva normativa es sobre el desarrollo de un Sistema de Seguimiento a Graduados que las Instituciones de Educación Superior deben poseer.

Para la implementación del Sistema de Seguimiento a Graduados es necesario contar con un reglamento y su respectivo manual de funciones y procesos en donde se detalle las diferentes actividades a realizar (García K. , 2017, pág. 98).

Según Alejandro Medina (2018), en su trabajo de titulación cuyo título es “Propuesta de Manual de Procesos Sustantivos para la empresa comercializadora de combustible ecuatoriana Energygas S.A.” su objetivo general fue:

“Implementar la gestión por procesos sustantivos de la empresa Energygas S.A., mediante la estandarización de actividades generadoras de valor, a partir del año 2018” (Medina Guerrón, 2018, pág. 4).

Y sus conclusiones fueron:

El rendimiento en general de los procesos de la empresa se encuentra en un rango de medio, esto debido a que no se ha implementado la gestión por procesos, por cuanto no ha existido un seguimiento, control pertinente de los procesos, y en la actualidad no se han implementado indicadores de gestión.

De acuerdo con la matriz de importancia y rendimiento, los procesos referentes a las fases primarias de la cadena de valor requieren de mejoramiento, por cuanto es indispensable el levantamiento y documentación de estos asegurando así la calidad en la entrega de combustibles y mejorando la satisfacción de los clientes.

En referencia al análisis de los procesos de la empresa se evidencia que los mismos se llevan de manera empírica, por cuanto no existe documentación de procesos, ni se han definido controles para los mismos, lo que ha encaminado que no se aplique conceptos de mejora continua (Medina Guerrón, 2018, pág. 106).

Chalá y Méndez (2019), en su trabajo de titulación denominado “Aplicación del Acuerdo No. 1573 Norma Técnica de Prestación de Servicios y Administración por Procesos, en el Programa de Reparación Ambiental y Social - PRAS, del Ministerio del Ambiente, en la provincia de Pichincha” sostienen el siguiente objetivo general:

Redefinir el Modelo de Gestión por Procesos, basado en el Acuerdo No. 1573 “Norma Técnica de Prestación de Servicios y Administración por Procesos”, que permita ser más eficiente para cumplir con las necesidades de los usuarios del Programa de Reparación Ambiental y Social – PRAS (Chalá Folleco & Méndez Lara, 2019, pág. 6).

Obtuvieron las siguientes conclusiones:

En el diagnóstico de la situación actual de la institución PRAS, se determinó que la causa de la inaplicación es por falta de socialización, por lo tanto, los funcionarios desconocen que el Acuerdo No. 1573 es una norma de cumplimiento y aplicación obligatoria para todas las instituciones públicas del Ecuador.

Se evidencia que el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos, está elaborado según la Norma, pero que en la práctica no se acopla a lo determinado por la misma.

Al realizar el levantamiento de los subprocesos, los funcionarios del PRAS identificaron que todas las actividades deben tener una secuencia lógica y que esto permite disminuir tiempos que retrasen la entrega de productos y servicios a los usuarios externos.

A través de la implementación de indicadores se realizará un seguimiento y evaluación del cumplimiento de los subprocesos, los cuales permitirán realizar acciones de mejora que permitan alcanzar las metas planteadas (Chalá Folleco & Méndez Lara, 2019, pág. 78).

A continuación, se exponen los principales resultados encontrados en la revisión de artículos científicos e investigaciones realizadas por terceras personas sobre seguimiento a graduados, inserción laboral, gestión de procesos en instituciones de educación superior, entre otros.

El Ministerio de Educación Nacional de Colombia (2009) menciona que en países europeos es común escuchar sobre el seguimiento a graduados y egresados que realizan las universidades, así en 1993 en Italia se llevó a cabo el proyecto Alma Laurea que en 1994 publicó la primera base de datos en línea con información totalmente actualizada de los egresados con la finalidad de mejorar los servicios educativos que ofrecen las Instituciones de Educación Superior (IES), evaluar el desempeño de los egresados en los diferentes campos del mercado laboral y contar con información útil para los procesos de acreditación y re acreditación; además en la red se publicaron los perfiles y competencias que poseían los egresados para que los representantes de las organizaciones realicen la selección del personal.

Luis Durán (2017) indica que el seguimiento a graduados busca básicamente conocer las competencias que los graduados adquirieron en su etapa estudiantil, además de saber si cuentan con empleo, cuánto tiempo se demoraron en adquirirlo, que actividades realizan, cuánto ganan, si tienen beneficios sociales, entre otros.

Andrea Conchado y Elena Vázquez (2013) del proyecto Sistema Integral de Información sobre la Educación Superior en América Latina (INFOACES) señalan que, el seguimiento a graduados tiene como indicadores de calidad el proceso de enseñanza-aprendizaje, la situación socioeconómica & cultural actual y el comportamiento del graduado mientras era estudiante, esto a su vez demuestra la contribución de la IES en la trayectoria académica y profesional del alumno que también colabora en la definición de nuevos puestos de trabajo en el sector empresarial.

Gloria Aldana, Fabián Morales, Jefferson Aldana, Francisco Sobogal y Álvaro Ospina (2008) en su artículo científico opinan que un seguimiento a graduados completo tiene que centrarse en el estudiante y adaptarse a sus necesidades no en el graduado, resaltan que este consiste en caracterizar al estudiante desde que ingresa a la IES, hacer un seguimiento mientras es alumno y continuar en contacto después que se gradúa.

Para ejecutarlo se debe tener un instrumento para recolectar información, los más utilizados por efectividad y costos son las entrevistas y las encuestas, para éstas últimas el Ministerio de Educación Colombiano (2009) señala que se deberían aplicar encuestas al momento del grado, después de 3 y 5 años de haber obtenido la titulación, esto se realiza con el objeto de comparar la información de los graduados a través del tiempo en el campo laboral (experiencia), ingresos económicos (salario apropiado), estudios adicionales (cursos, talleres, actualizaciones, especializaciones, etc.), que responden al parámetro de evaluación de los Organismos de Control.

De la misma manera Mónica Martín del Peso, Ana Rabadán Gómez y Julio Hernández March (2013) en la Revista de Educación Desajustes entre formación y empleo en el ámbito de las enseñanzas técnicas universitarias: la visión de los empleadores de la Comunidad de Madrid, recomiendan aplicar encuestas a los empleadores para saber cuáles son sus exigencias al momento de contratar un profesional, además recalcan que es muy importante monitorear y procesar los resultados de las encuestas de tal manera que permitan a la IES contar con información para mejorar los procesos, los planes de estudio, construir mallas más eficientes y aportar en el desarrollo social tanto de los estudiantes como de sus familias.

El proceso de seguimiento a graduado presenta ventajas y limitaciones en su ejecución, las cuales se abordan seguidamente.

La revista Teoría y Praxis Investigativa (Aldana, Morales, Aldana, Sobogal, & Ospina , 2008) indica que el seguimiento a graduados proporciona las siguientes ventajas:

- Descubrir nuevos métodos de enseñanza-aprendizaje y optimizar los recursos para garantizar una educación de calidad a un costo accesible.
- Establecer una relación de doble vía entre la IES y los graduados, la cual beneficiaría a la institución y a la sociedad, debido a que la relación aportará con información para compensar problemas sociales.
- Recibir opiniones, sugerencias sobre la calidad educativa recibida y el desempeño profesional de los graduados y los nuevos retos del mercado laboral.
- Proporcionar un portal para que los empresarios coloquen ofertas laborales y los estudiantes las puedan observar y analizar.

La revista Teoría y Praxis Investigativa (Aldana, Morales, Aldana, Sobogal, & Ospina , 2008) y el Ministerio de Educación Nacional de Colombia (2009) indican las siguientes dificultades que presenta el seguimiento a graduados:

- Los graduados no responden todas las preguntas de la encuesta y/o entrevista que se realiza lo que dificulta mantener la comunicación y la continuidad de la información.
- Los graduados no tienen motivación y muestran poca predisposición al momento de entregar información.
- Las IES no poseen las herramientas necesarias para ejecutar un seguimiento desde que el estudiante inicia sus estudios hasta que obtiene trabajo en el campo en el que se graduó.
- Las IES no fortalecen el vínculo con los graduados una vez que obtienen su titulación, demostrando poco compromiso con la sociedad.

Analizando lo escrito en párrafos anteriores se puede decir que el seguimiento a graduados es indispensable para todas las IES, básicamente y gracias a éste se puede ofrecer una educación de calidad y entregar a la sociedad profesionales aptos para desenvolverse en el mercado laboral actual que responde a las necesidades de un planeta globalizado.

De acuerdo a la revista Andes en su publicación del año 2016 (La Nación, 2016) el desempleo de los jóvenes de edades entre 18 y 24 años registra un 12,6% y de los jóvenes de 25 a 29 años tiene el 6,4% (Ecuador, Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2010).

El artículo sobre la inserción laboral de La Cepal elaborada por Jürgen Weller (2007) manifiesta que esta situación se está dando como consecuencia de un desequilibrio entre el mercado laboral, la falta de experiencia, conocimientos, habilidades, etc., de los profesionales y las pocas normativas en el sector empresarial para promover el empleo de los jóvenes sin experiencia.

El estudio realizado por Holger Álava y Mónica Leoro (2012) de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, argumenta que las falencias del Sistema de Educación Superior del Ecuador contribuyen al bajo nivel académico de los graduados, lo cual dificulta la inserción en el mercado laboral, por ello recomienda poner atención a esta problemática y elaborar soluciones propicias para el beneficio de las nuevas generaciones.

Un estudio del seguimiento de graduados: “Una perspectiva desde los docentes y estudiantes de la carrera de Medicina Veterinaria y Zootecnia de la Universidad Técnica de Manabí” elaborado por Laura Arteaga, José Capó y José Ruiz (2017) señala que las razones por las que los graduados no consiguen un trabajo en su campo de formación son variadas pero las más trascendentales son la falta de: conocimientos, habilidades, actitud, proactividad, experiencia y predisposición; siendo la misma situación para jóvenes graduados de universidades públicas o privadas cualquiera que sea su profesión.

El estudio del PhD. Ramón Tirado Morueta (2012) denominado “El seguimiento a graduados como instrumento de planificación en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Guayaquil”, considera como una solución analizar, actualizar y mejorar los planes de estudio de todas las carreras independientemente de su nivel de formación, además propone que las IES en general oferten cursos, talleres o seminarios cortos para que los graduados puedan adquirir las habilidades que no las aprendieron en su vida estudiantil.

El informe elaborado por Miriam García Blanco y Elsa Beatriz Cárdenas Sempértegui (2016) indica que:

La Educación Superior está llamada a dar respuesta a las exigencias del mundo del trabajo, lo que significa que las universidades deben estar informadas de las expectativas y demandas de la sociedad,

con el propósito de anticiparse a sus exigencias, preparando los profesionales que ésta necesita en cada momento y en cada sector (García & Cárdenas, 2016, pág. 43).

El Instituto Internacional para la Educación Superior en América Latina y el Caribe (IESALC), basándose en el proyecto PROFELEX optó por una segunda fase y ofreció a las Universidades el seguimiento de los graduados utilizando una encuesta online, actualmente dicho proyecto tiene una base de datos con más de 50.000 graduados, con esta información se pretende mejorar la calidad de todas las IES, la inserción en el ámbito laboral y el enfoque de la formación de competencias (García & Cárdenas, 2016).

En definitiva, el seguimiento a graduados, permite conocer las limitaciones que afrontan los graduados al momento de buscar una plaza laboral, desenvolverse en un puesto de trabajo y/o hacer carrera dentro de una organización, adicionalmente, ofrece una realimentación que será la base de programas, talleres, cursos para reforzar los conocimientos de los graduados; mejorar las mallas académicas y las técnicas de enseñanza-aprendizaje para los actuales estudiantes promoviendo que las aulas de estudio se conviertan en simuladores de ambientes laborales reales. Por ello es importante que todas las IES, inicien con el seguimiento a graduados desde el primer día de clases del estudiante y no termine cuando el alumno haya obtenido su título y tenga trabajo estable, sino que se mantenga hasta el fin de la existencia de una de las partes.

El artículo de la Universidad Técnica de Cotopaxi, sobre la gestión de procesos y las instituciones de educación superior realizada por Mayra Albán, Gloria Vizcaíno y Fabricio Tinajero (2014) resalta que la gestión por procesos es un aspecto desconocido e inexplorado en las IES del Ecuador, las instituciones no le otorgan la importancia que se merece y mantienen sus procesos plasmados solo en documentos, más no los desarrollan y utilizan para cumplir con su filosofía institucional. Las IES desconocen que la gestión por procesos es el elemento clave para que puedan desarrollar el mejoramiento continuo, puesto que dicha gestión tiene como objetivo cambiar las operaciones tradicionales de las instituciones y pasar del enfoque funcional al de la administración por procesos para optimizar los procesos y mejorar el servicio educativo ofertando a la sociedad profesionales de calidad.

Fundamentación Legal

El Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui al ser una Institución de Educación Superior forma parte del Sistema de Educación Superior y por ello se encuentra regida por los siguientes

organismos públicos: Consejo de Educación Superior (CES), Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CAACES), actual Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CACES), teniendo que proporcionar información a la Secretaría Nacional de Educación Superior Ciencia, Tecnología e Innovación (SENESCYT) y al Sistema Nacional de Información de Educación Superior del Ecuador (SNIESE); cumpliendo además con lo estipulado en la Constitución de la República del Ecuador, la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES), la Ley Reformatoria a la LOES, el Reglamento de Régimen Académico, el Reglamento General de la LOES, el Reglamento de Institutos y Conservatorios Superiores, el Estatuto del Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui y el Reglamento del Sistema de Seguimiento a Graduados del ISTER, estos fundamentos exigibles se retoman a continuación:

Constitución de la República del Ecuador

Art. 350.- El sistema de educación superior tiene como finalidad la formación académica y profesional con visión científica y humanista; la investigación científica y tecnológica; la innovación, promoción, desarrollo y difusión de los saberes y las culturas; la construcción de soluciones para los problemas del país, en relación con los objetivos del régimen de desarrollo. (Ecuador, Asamblea Constituyente, 2008, pág. 158)

Art. 352 “El sistema de educación superior estará integrado por universidades y escuelas politécnicas; institutos superiores técnicos, tecnológicos y pedagógicos; y conservatorios de música y artes, debidamente acreditados y evaluados. Estas instituciones, sean públicas o particulares, no tendrán fines de lucro” (Ecuador, Asamblea Constituyente, 2008, pág. 158).

Ley Orgánica de Educación Superior

Art. 13.- Funciones del Sistema de Educación Superior. - Son funciones del Sistema de Educación Superior:

Garantizar el derecho a la educación superior mediante la docencia, la investigación y su vinculación con la sociedad, y asegurar crecientes niveles de calidad, excelencia académica y pertinencia; (Ecuador, Asamblea Nacional, 2010, pág. 11)

Art. 14.- “Instituciones de Educación Superior. - Son instituciones del Sistema de Educación Superior: (...)

b) Los institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos y de artes, tanto públicos como particulares debidamente evaluados y acreditados, conforme la presente Ley” (Ecuador, Asamblea Nacional, 2010, pág. 14).

Art. 97.- Cualificación Académica. - La cualificación académica de las instituciones de educación superior, carreras y programas será el resultado de la evaluación efectuada por el Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior sin fines de acreditación y en función de la naturaleza y particularidades de cada una de éstas. Hará referencia al cumplimiento de su misión, visión, fines y objetivos, en el marco de los principios de calidad, pertinencia e integralidad. (Ecuador, Asamblea Nacional, 2010, pág. 41)

Art. 105.- Inclusión de criterios de creación de instituciones del Sistema de Educación Superior en procesos de evaluación y acreditación. - Para garantizar la calidad de las instituciones de educación superior, los procesos de evaluación y acreditación deberán incluir todos los criterios establecidos en esta Ley y en el Reglamento para la creación de este tipo de instituciones. (Ecuador, Asamblea Nacional, 2010, pág. 43)

Art. 107.- Principio de pertinencia. - El principio de pertinencia consiste en que la educación superior responda a las expectativas y necesidades de la sociedad, a la planificación nacional, y al régimen de desarrollo, a la prospectiva de desarrollo científico, humanístico y tecnológico mundial, y a la diversidad cultural. Para ello, las instituciones de educación superior articularán su oferta docente, de investigación y actividades de vinculación con la sociedad, a la demanda académica, a las necesidades de desarrollo local, regional y nacional, a la innovación y diversificación de profesiones y grados académicos, a las tendencias del mercado ocupacional local, regional y nacional, a las tendencias demográficas locales, provinciales y regionales; a la vinculación con la estructura productiva actual y potencial de la provincia y la región, y a las políticas nacionales de ciencia y tecnología. (Ecuador, Asamblea Nacional, 2010, pág. 43)

Art. 142.- Sistema de seguimiento a graduados. - Todas las instituciones del sistema de educación superior, público y particular, deberán instrumentar un sistema de seguimiento a sus graduados y sus resultados serán remitidos para conocimiento del Consejo de Evaluación Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior. (Ecuador, Asamblea Nacional, 2010, pág. 37)

Art. 162.- Institutos Superiores Técnicos y Tecnológicos. - Los institutos superiores técnicos y tecnológicos son instituciones dedicadas a la formación profesional en disciplinas técnicas y tecnológicas.

Los institutos superiores técnicos y tecnológicos de carácter particular son establecimientos educativos con personería jurídica propia. Tienen capacidad de autogestión administrativa y financiera sujetos a las competencias y atribuciones del Consejo de Educación Superior. (Ecuador, Asamblea Nacional, 2010, pág. 41)

Como lo indican los artículos anteriores, el ISTER tiene autonomía para instaurar la estructura que considere conveniente en su estatuto.

Ley Orgánica Reformatoria a la Ley Orgánica de Educación Superior

Art. 117.- “Carácter de las universidades y escuelas politécnicas. - Todas las universidades y escuelas politécnicas son instituciones de docencia e investigación.

Sus funciones sustantivas son: docencia, investigación y vinculación con la sociedad” (Ecuador, Asamblea Nacional, 2018, pág. 22).

Reglamento de Régimen Académico

Art. 1.- “El presente Reglamento aplica a todas las instituciones de educación superior públicas y particulares: universidades escuelas politécnicas, institutos y conservatorios superiores” (Ecuador, Consejo de Educación Superior, 2019, pág. 3).

Art. 3.- Los objetivos del presente Reglamento son:

a) Garantizar una formación de calidad, excelencia y pertinencia, de acuerdo con las necesidades de la sociedad; asegurando el cumplimiento de los principios y derechos consagrados en la Constitución, la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES) y demás normativa aplicable. (Ecuador, Consejo de Educación Superior, 2019, pág. 3)

Art. 4.- “Las funciones sustantivas que garantizan la consecución de los fines en la educación superior, de conformidad con lo establecido en el artículo 117 de la LOES, son las siguientes: Docencia, Investigación, y Vinculación” (Ecuador, Consejo de Educación Superior, 2019, pág. 3).

Las IES, deberán ofrecer una educación de calidad a través de sus procesos sustantivos de docencia, investigación y vinculación en las diferentes modalidades de estudio que oferten a la sociedad.

Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Superior

Art. 26.- Del sistema de seguimiento a graduados. - La SENESCYT diseñará los procedimientos necesarios para que las instituciones de educación superior instrumenten un sistema de seguimiento a los graduados, el cual será parte del SNIESE (Sistema Nacional de Información de Educación Superior del Ecuador). Los resultados de este sistema serán notificados al CEAACES anualmente. (Ecuador, Consejo de Educación Superior, 2011, pág. 5)

Como se puede visualizar en el artículo anterior, es necesario que las IES, realicen un seguimiento a sus graduados el cual les permita aportar con información para el SNIESE y de esta manera poder contribuir con el desarrollo de la sociedad.

Estatuto del Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui

Art. 65.- De la Comisión de Planificación, Autoevaluación y Aseguramiento de La Calidad: La Comisión de Planificación, Autoevaluación y Aseguramiento de la Calidad es el órgano encargado de la planificación institucional; y, la ejecución de los procesos de autoevaluación sin fines de acreditación, y de la autoevaluación con fines de acreditación, así como del seguimiento de las políticas y planes que implemente el Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui -ISTER- para la mejora continua de la calidad. (Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, 2019, pág. 43)

Reglamento del Sistema de Seguimiento a Graduados del ISTER

“Artículo 2.- Los responsables del proceso de seguimiento a los graduados son:

- a) La Unidad de Bienestar Estudiantil; y,
- b) La Coordinación de Recursos Tecnológicos” (Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, 2016, pág. 2).

“Artículo 3.- Corresponde al Instituto Superior Tecnológico Rumiñahui a través de los Coordinadores de Bienestar Estudiantil y la Coordinación de Recursos Tecnológicos, la aplicación, control y cumplimiento de este Reglamento” (Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, 2016, pág. 2).

Artículo 4.- Objetivo General. - Normar el proceso de seguimiento a los graduados de las diferentes carreras, lo cual permitirá al Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui tener una información confiable, oportuna y segura de la situación de los graduados en el ámbito laboral o profesional; servirá principalmente para que la institución adopte los cambios que se consideren necesarios para

mejorar la formación académica de los estudiantes. (Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, 2016, pág. 2)

“Artículo 12.- Enviar anualmente a la SENESCYT el informe de los resultados de los procesos de seguimiento e inserción laboral” (Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, 2016, pág. 3).

Según lo estipulado en el Reglamento del Sistema de Seguimiento a Graduados del ISTER, el Departamento de Bienestar Estudiantil, es el encargado de efectuar el seguimiento con la ayuda de los Departamentos de Recursos Tecnológicos y Vinculación con la Sociedad para entregar la información solicitada por la SENESCYT y brindar apoyo y asesoría a los graduados que lo necesiten.

Estándar utilizado por el CAACES para evaluar el seguimiento a graduados que realizan los Institutos Superiores y los Conservatorios Superiores

“La institución cuenta con un sistema de seguimientos a graduados que permite retroalimentar la planificación curricular del Instituto y una bolsa de empleo que contribuyen a la inserción laboral de sus graduados” (Ecuador, Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, 2018, pág. 17).

Fundamentación Teórica

Modelos de Gestión

Para Omar Guerrero (2001) el modelo de gestión se enfoca en tres pilares fundamentales que son: procesos, personas y tecnologías, éstos deben estar alineados a la visión, misión y los valores de la empresa para así poder alcanzar las metas trazadas por la gerencia con un mínimo riesgo. Otros factores necesarios para que el modelo de gestión pueda implementarse en la empresa son: contar con una cultura organizacional positiva, una estructura horizontal flexible, enfoque de crecimiento organizacional y responsabilidad en la ejecución de metas.

Federico Tobar (2002) por su parte dice que todas las empresas tienen un modelo de gestión, agrega que éste lleva a la organización a un modelo de toma de decisiones adecuado a las necesidades de las mismas, además se basa en tres aspectos: el ser (comprende la misión, visión y valores de la empresa), el hacer (comprende las prioridades, funciones y actividades) y el estar (comprende la cultura, estructura y el ambiente).

Por su parte Julián Pérez (2008) indica que el modelo de gestión es la forma en la que una empresa realiza su administración, da solución a los problemas, realiza la toma de decisiones, brinda atención al cliente, ejecuta trámites, entre otros procesos internos de la misma. Las políticas, reglamentos y todo mecanismo que la organización utilice para alcanzar las metas y objetivos propuestos deben estar basados en el modelo de gestión.

Para los fines del presente trabajo y en consideración a los conceptos de los autores antes relacionados, el modelo de gestión que se propone busca la interrelación de los pilares de la organización (estudiantes, procesos, tecnología, docencia, investigación y vinculación) con la misión, visión, objetivos, y valores organizacionales. Para que la institución tome las mejores decisiones que le permitan cumplir con sus metas trazadas debe desarrollar una cultura organizacional positiva, establecer una estructura flexible, y desplegar una filosofía de crecimiento organizacional.

Gestión por Procesos

Para José Pardo (2017), la gestión por procesos visualiza a la empresa como una cadena, la misma inicia y termina con el cliente, por ello resalta que los procesos deben ser desarrollados en torno a la satisfacción del consumidor. Sugiere establecer organizaciones más planas enfocadas a los procesos operativos para que estos fluyan naturalmente a la par de la comunicación.

Miguel Ángel Mallar (2010) por su parte determina que la gestión por procesos desiste de la clásica estructura organizacional y propone optar por una horizontal. Señala que la gestión por procesos cumple con la misión empresarial a través de la satisfacción total de sus clientes tanto internos como externos y sugiere despreocuparse de la cadena de mandos y las actividades que se realizan en cada departamento.

Para el presente trabajo en base a los conceptos citados en los párrafos anteriores, la gestión por procesos se enfoca en los procesos y en la satisfacción total de los clientes internos y los externos, por ello se propone que la organización adopte una estructura organizacional horizontal más flexible que preste mayor atención a los procesos sustantivos de docencia, investigación y vinculación que tienen relación directa con la satisfacción de los estudiantes y se base en éstos para cumplir con su misión de formar profesionales emprendedores, creativos y con valores (Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, 2019).

Clasificación de los Procesos

José Zaratiegui (1999) realizó la siguiente clasificación:

Estratégicos: Aquellos que definen y controlan las metas, políticas y estrategias de la organización. Son direccionados por los altos mandos.

Operativos: Aquellos que desarrollan las políticas y estrategias para brindar un producto o servicio a los clientes. Son ejecutados por los mandos medios y operativos.

De Apoyo: Aquellos que no están directamente relacionados con las políticas pero que influyen en la elaboración del bien o prestación del servicio al cliente.

José Antonio Pérez Fernández (2012) realiza la siguiente clasificación de los procesos por su misión:

Procesos de Dirección: Son aquellos que pertenecen a la alta gerencia de la empresa, son considerados transversales en comparación con los demás procesos que mantiene la compañía.

Procesos de Gestión: Son aquellos que aseguran el desarrollo del resto de procesos, lo logran a través del control, la evaluación y el seguimiento, recogen las dudas que se puedan generar en los departamentos para una mejor toma de decisiones.

Procesos Operativos: Son aquellos que utilizan los recursos para transformarlos en un bien o servicio nuevo para los consumidores finales.

Procesos de Apoyo, son aquellos que proporcionan personas e infraestructura para la normal ejecución de los procesos operativos de la empresa.

Por su parte Pardo (2017) realiza la siguiente clasificación:

Procesos Gobernantes: Son todos los procesos que están relacionados con la dirección, citando como ejemplo los procesos de planificación estratégica, establecimiento de alianzas, entre otros.

Procesos Productivos, Operativos o Primarios: Aquellos que conforman la cadena de valor, citando como ejemplos el proceso de docencia, el proceso de tramitación de préstamos, producción, entre otros.

Procesos Habilitantes o de Apoyo: Dan apoyo a los procesos estratégicos y operativos, están relacionados con la aportación de recursos, citando como ejemplos el proceso de selección de personal, proveedores, entre otros.

Para el desarrollo del caso de estudio que se plantea, se asumirá la clasificación de procesos establecida por la Norma Técnica Ecuatoriana 1573 (2016), que se detalla en las líneas siguientes:

Procesos Gobernantes: Proporcionan directrices, planes estratégicos, políticas, reglamentos para el normal funcionamiento del ISTER.

Procesos Sustantivos: Ejecutan las actividades para cumplir con la misión, visión, objetivos estratégicos y políticas del ISTER.

Procesos Adjettivos: Facilitan el desarrollo de las actividades de los procesos sustantivos del ISTER.

Jerarquía de los Procesos

La norma ISO (2015) presenta la siguiente clasificación:

Macroproceso: Conjunto de procesos interrelacionados orientados en el cumplimiento de las metas planteadas por la organización (Organización Internacional de Normalización, 2015).

Proceso: Conjunto de actividades que transforman las entradas en una salida (Organización Internacional de Normalización, 2015).

Pérez Fernández (2012) en cambio definía al proceso como un conjunto de actividades, relacionadas entre sí que interactúan para transformar todas las entradas en un producto o servicio. Es decir, cualquier actividad o conjunto de actividades que emplea recursos para la transformación de los inputs en outputs.

Pardo los describió como “Conjunto de actividades interrelacionadas, repetitivas y sistemáticas, mediante las cuales unas entradas se convierten en unas salidas o resultados después de añadirles valor” (Pardo Álvarez, 2017, pág. 18).

La Norma Técnica 1573 define al proceso como “el conjunto de actividades mutuamente relacionadas que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Un

proceso está conformado por entradas, salidas, recursos y controles” (Ecuador, Secretaría Nacional de la Administración Pública, 2016, pág. 7).

En síntesis, proceso es un conjunto de actividades, pasos y decisiones, que al interrelacionarse transforman las entradas o inputs en salidas con valor agregado perceptible para el cliente, para ello se utiliza recursos y está bajo ciertos límites (regulaciones).

Subproceso: Son las divisiones que se encuentran dentro de un proceso, encapsulan los problemas y se halla una solución dentro del mismo (Organización Internacional de Normalización, 2015).

Pérez Fernández (2012) indicó que se denomina de esta manera a los procesos relativamente pequeños que se encuentran compuestos por actividades y pasos.

Procedimiento: Indica de manera detallada como se efectúa una actividad, generalmente está descrito en documentos (Organización Internacional de Normalización, 2015).

Por su parte Méndez, Jaramillo y Serrano (2006) señalan que los procedimientos son actividades que indican como debe de ser elaborado un trabajo específico de manera clara, además explica quién lo hace, qué se hace, cómo se hace, cuándo se hace, dónde se hace y qué es lo que se utiliza para hacerlo. Están compuestos por documentación que permita describir detalladamente las actividades que se ejecutan en el trabajo.

Actividad: La unión de tareas necesarias para la transformación de las entradas en un producto, por lo general se encuentra en los departamentos o en funciones específicas; para agilizar su gestión se agrupa en procedimientos; su secuencia ordenada da origen a procesos o subprocesos (Organización Internacional de Normalización, 2015).

Pérez Fernández (2012) denominó a la actividad como un conjunto de tareas organizadas dinámicamente que poseen un inicio y fin claramente definido, el cual permite crear una salida, un resultado o un producto terminado para una subsiguiente actividad o cliente.

Tarea: Pérez Fernández (2012) indicó que es la base del trabajo en un proceso, esta puede ser definida como una acción que puede producir una salida utilizando para ello una o varias entradas.

Sistema: Maldonado señaló que un sistema es la “estructura organizativa, procedimientos, procesos y recursos necesarios para implantar una gestión determinada, como por ejemplo la

gestión de la calidad, la gestión del medio ambiente o la gestión de la prevención de riesgos laborales” (Maldonado, 2011, pág. 2).

Citando a la Norma Técnica 1573 (Ecuador, Secretaría Nacional de la Administración Pública, 2016) los procesos se dividen en al menos tres niveles: macroproceso, proceso y subproceso.

Cadena de Valor

Michael Porter (1987) la define como una herramienta de gestión que sirve para analizar a la empresa a partir de las actividades que generan valor perceptible para el cliente, identifica sus puntos fuertes y débiles, y selecciona cuál es su ventaja competitiva en relación a la competencia.

Magreta define a la cadena de valor de la siguiente manera:

Conjunto de todas las actividades que efectúa una firma al crear, producir, comercializar y entregar sus bienes y servicios. Es la herramienta básica para entender la ventaja competitiva, ya que todos los costos provienen de las actividades de la cadena y la diferenciación surge de ellas. (Magreta, 2014, pág. 195)

Jorge Vergiú (2013) concuerda que la cadena de valor es un instrumento utilizado para efectuar el análisis interno de una organización, en esta se describen las actividades que tiene la empresa para generar valor hacia los clientes finales.



Figura 3: La Cadena de Valor desde el punto de vista genérico

Elaborado por: Karen Vega

Fuente: (Porter , 1987, pág. 47)

Inventario y Codificación de Procesos

Pardo (2017) mencionó que el inventario y la codificación de procesos sirve para identificarlos fácilmente debido a que en la codificación se colocan en orden las siglas del macroproceso, proceso, subproceso, procedimiento (si fuere necesario), después le sigue la numeración que está relacionada al tipo de macroproceso al que pertenece.

Catálogo de Procesos

La Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo emitió el siguiente concepto de catálogo de procesos “Instrumento ordenado y organizado de los procesos definidos por la institución en sus diferentes niveles o jerarquías” (Ecuador, Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2016, pág. 3).

Por su parte José Pardo (2017) ostentó que el catálogo de procesos recoge la información más detallada del mapa de procesos y la divide en los procesos gobernantes, sustantivos y adjetivos.

Mapa de Procesos

María Casanova (2018) indica que el mapa de procesos representa de manera gráfica a los procesos que integran el sistema de gestión de cada compañía, resalta que en él se visualiza de mejor manera la interrelación de los procesos, para en el futuro poder mejorarlos.

Baca (2014) por su parte adiciona que el mapeo de procesos permite rediseñar y redefinir la trayectoria hasta que el resultado sea una operación más eficiente, para esto se puede utilizar el seis sigma que utiliza métodos estadísticos para la medición y el mejoramiento de los procesos de la empresa.

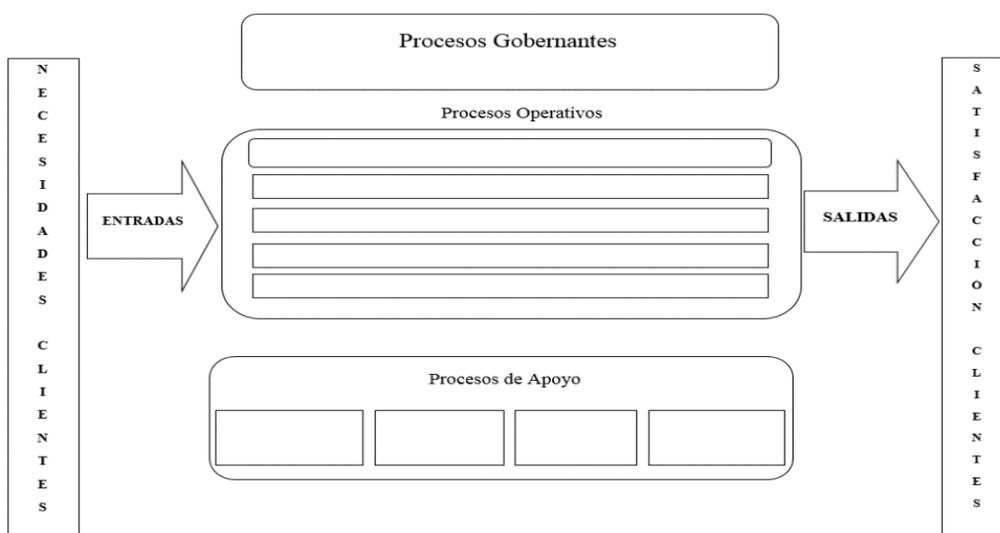


Figura 4: Formato de Mapa de Procesos

Elaborado por: Karen Vega

Fuente: (Casanova Moreno, 2018, pág. 45)

Metodología de Levantamiento de Procesos

Zaratiegui (1999) propone la siguiente metodología para levantamiento de procesos:

1. Clasificar a los procesos en gobernantes, sustantivos y adjetivos;
2. Clasificarlos en prioritarios y secundarios;
3. Identificar a los procesos y colocarlos dentro de la clasificación anterior;
4. Centrar la atención en los procesos sustantivos;
5. Relacionar a los procesos en secuencias ordenadas en función a los procesos prioritarios;
6. Desarrollar subprocesos;
7. Realizar la ficha de cada proceso y subproceso;

8. Elaborar la matriz de relación de procesos y subprocesos, con las especificaciones correspondientes;
9. Elaborar los diagramas de flujo;
10. Elaborar el manual correspondiente y, asignar una partida presupuestaria para implementarlo en la organización.

Pérez Fernández (2012) menciona que para levantar los procesos en una organización se deben seguir los siguientes pasos:

- Descripción de los procesos y subprocesos;
- Identificación de las etapas y actividades en cada proceso y subproceso;
- Generación de las fichas de caracterización y flujogramas; y,
- Definición de indicadores e implementación.

Basado en los criterios autorales anteriores, en el presente caso de estudio se aplicará la siguiente metodología de levantamiento de procesos:

Identificación de Actividades

Cadena (2015) señala que consiste en identificar las actividades que se encuentran involucradas en la ejecución de los procesos o subprocesos, recomienda recopilar y revisar toda la información que posea la empresa con respecto a estructura orgánico funcional, manuales, funciones, entre otros que puedan proveer de datos valiosos para la identificación de actividades del proceso.

Además, agrega que se tiene que realizar una entrevista a cada persona que participe en el proceso o subproceso, resalta que en la misma se va a identificar las actividades, el lugar en la que se realizan y el tiempo que ocupan. Recomienda tener mucha cautela, debido a que en ocasiones el entrevistado resalta los problemas del proceso dificultando la identificación de las actividades; los aspectos negativos que resulten de la entrevista deberán ser anotados a parte para considerarlos como una oportunidad de mejora (Cadena Echeverría, 2015).

Clasificación de actividades y Construcción del Mapa de Procesos

Jaime Cadena (2015) sugiere que después de identificar las actividades hay que clasificarlas de la siguiente manera:

- Actividades orientadas para dar cumplimiento a la misión institucional (pertenecen a los procesos sustantivos);
- Actividades orientadas para dar cumplimiento a la visión institucional (pertenecen a los procesos gobernantes); y,
- Actividades orientadas para dar soporte y el desarrollo de los procesos sustantivos y gobernantes (pertenecen a los procesos adjetivos).

Cadena (2015) concluye que con esta clasificación y tomando como base la cadena de valor se puede construir el mapa de procesos considerando que:

Las actividades primarias de la cadena de valor al igual que los procesos sustantivos están relacionados con la misión institucional.

Las actividades de apoyo de la cadena pueden dividirse en procesos gobernantes y adjetivos, cabe recalcar que aquellas que permitan la consecución de la visión corresponden a los procesos gobernantes.

Caracterización de procesos

Fontalvo y Vergara (2010) señalan que básicamente responde a varias preguntas que permitan identificar qué y quienes intervienen en el proceso, para ello se debe identificar los procesos que tiene la organización, sus entradas, las salidas, además se debe definir las actividades que se realizan en el proceso y los indicadores para su medición y posterior control.

Según la Norma Técnica Ecuatoriana 1573 (2016), las organizaciones deberán hacer el levantamiento de la información de los procesos para conocer la situación actual de la institución e identificar las entradas, recursos, controles, límites, actividades, salidas, etc., del proceso para seguir con la elaboración de los diagramas de flujo y su respectivo análisis.

MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN PROCESO			CÓDIGO:
			FECHA:
			VERSIÓN:
			PÁGINA:
MACROPROCESO:		TIPO:	
PROCESO:		ÁREA:	
OBJETIVO:			
ALCANCE:			
RESPONSABLE:			
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO			
ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
RECURSOS			
HUMANO	MATERIAL	TECNOLÓGICO	FINANCIERO
DOCUMENTOS Y LEYES			
INDICADORES			
	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
CARGO:			
NOMBRE:			
FIRMA:			

Figura 5: Formato de una Ficha de Caracterización

Elaborado por: Karen Vega

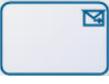
Fuente: (Organización Internacional de Normalización, 2015)

Flujo diagramación

Pérez Fernández (2012) indicó que es una representación gráfica de la interrelación de las entradas, actividades y salidas que permite percibir de manera detallada a la empresa la secuencia que tienen las actividades, y también comprender mejor el funcionamiento de procesos complejos.

Para la diagramación del presente trabajo se tomará lo dispuesto en la Norma Técnica Ecuatoriana 1573 (2016) y se va a utilizar la Notación de Modelamiento de Procesos de Negocio (Business Process Model and Notation) BPMN 2.0, por sus siglas en inglés, a continuación, se muestra una tabla con su simbología:

Tabla 1: Simbología Bizagi

Símbolo	Definición
	Símbolo de evento de inicio: Indica el primer paso de un proceso.
	Símbolo de evento de finalización: Indica el último paso de un proceso.
	Tarea de usuario: Es una tarea de “flujo de trabajo” donde un humano realiza una tarea que tiene que ser completada en cierta cantidad de tiempo. Se usa cuando el trabajo durante el proceso no puede ser descompuesto en un nivel más fino dentro del flujo.
	Tarea de servicio: Es una tarea que usa algún tipo de servicio, que podría ser un servicio Web o una aplicación automática.
	Tarea de recibir: Es una tarea simple para que llegue un mensaje. Una vez el mensaje haya sido recibido, la tarea es completada.
	Tarea de enviar: Es una tarea simple que es designada para enviar un mensaje a un proceso o caso específico. Una vez el mensaje haya sido enviado, la tarea es completada.
	Subproceso: Un subproceso es una actividad compuesta incluida dentro de un proceso. Éste es compuesto dado el hecho que esta figura incluye un conjunto de actividades y una secuencia lógica (proceso), que indica que la actividad mencionada puede ser analizada a un nivel más fino. Se puede colapsar o expandir.
	Subproceso múltiple: Esta propiedad del subproceso permite la creación de instancias múltiples. Cada instancia representa una relación 1-N dentro del proceso. Subprocesos múltiples aplican sólo para procesos no embebidos.
	Decisión basada en evento: Puntos en el proceso en el que la decisión no está basada en los datos del proceso sino en eventos.
	Decisión inclusiva o multi - decisión: Uno o más caminos pueden ser activados. Uno o más caminos deben sincronizarse dependiendo de las actividades anteriores de la misma figura.
	Decisión compleja: Elemento para controlar puntos de una decisión compleja. Por ejemplo, cuando 3 de 5 caminos deben esperar.
	Decisión paralela: Indica puntos en el proceso en el que varias ramas se desprenden o convergen en paralelo. El mismo elemento se usa para sincronizar esta figura.

Elaborado por: Karen Vega

Fuente: (Bizagi, 2014, pág. 29)

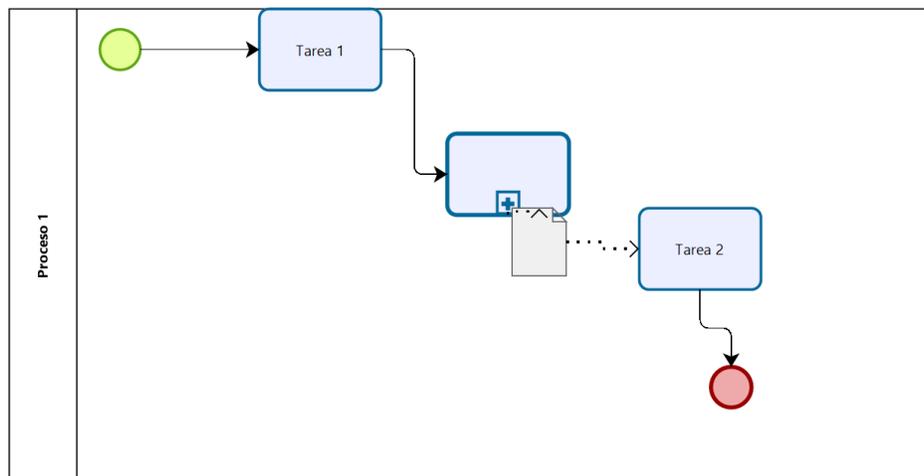


Figura 6: Diagrama en Bizagi Modeler
Elaborado por: Karen Vega
Fuente: (Bizagi, 2014)

Diseño de Manuales

Méndez, Jaramillo y Serrano dicen que un Manual de Procesos “es un documento que integra lo sustancial de un tema de estudio, de una visión íntegra y proporciona información básica y concisa sobre la materia” (Méndez, Jaramillo, & Serrano, 2006, pág. 88).

Un manual de procesos según Fontalvo y Vergara (2010) debe contener al menos los siguientes elementos:

- | | |
|---|---|
| 1. Título y código del proceso; | 4.4 Descripción de las actividades y quienes participan en ellas; |
| 2. Introducción; | 4.5 Diagrama de flujo del proceso; |
| 3. Datos de información relevante de la organización; | 5. Responsables de la ejecución del proceso; |
| 4. Descripción del proceso; | 6. Medidas de seguridad y autocontrol; |
| 4.1 Objetivos del Proceso; | 7. Informes, recomendaciones; y |
| 4.2 Normas aplicables al proceso; | 8. Supervisión. |
| 4.3 Requisitos y documentos del proceso; | |

Méndez, Jaramillo y Serrano, (2006) plantean el siguiente contenido de un manual de procesos:

- | | |
|----------------------------|------------------------|
| 1. Carátula | 6.4 Políticas; |
| 2. Desarrollo; | 6.5 Descripción; |
| 3. Introducción; | 6.6 Clasificación; |
| 4. Base Legal; | 6.7 Diagrama de Flujo; |
| 5. Objetivo del manual; | 6.8 Responsable; |
| 6. Descripción del proceso | 6.9 Actividad; |
| 6.1 Carátula; | 7. Indicadores; y |
| 6.2 Número; | 8. Responsable. |
| 6.3 Objetivo; | |

Indicadores

Maldonado define al indicador así “Es un dato o conjunto de datos que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso o de una actividad” (Maldonado, 2011, pág. 2).

Por su parte Pardo (2017) señala que los indicadores son un mecanismo para verificar que los procesos estén funcionando adecuadamente, son un instrumento de medida que brindan datos objetivos del desempeño de los procesos, su misión es permitir conocer la eficacia de los procesos.

Alfonso Fernández (2004), resalta que los indicadores permiten evaluar el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa o sus áreas. En las compañías donde prima la gestión por procesos, los indicadores permiten dar seguimiento a los procesos planificados los mismos pueden ser:

- **Indicadores Directos:** Son aquellos en los que las variables están directamente relacionadas con el objetivo del proceso a medir, son identificables y medibles.
- **Indicadores Indirectos:** Son aquellos en los que las variables no tienen una relación directa con el objetivo del proceso a medir, son difíciles de identificar y medir.
- **Indicadores de Eficacia:** Son aquellos que se enfocan en lo que la empresa debe hacer, así miden si la organización cumplió correctamente con las actividades propuestas en el proceso.

- **Indicadores de Eficiencia:** Son aquellos que se enfocan en cómo se hacen las cosas y la utilización de los recursos, promueven la productividad y evitan el desperdicio; así miden la ejecución del proceso.
- **Indicadores de Calidad:** Son aquellos que miden la satisfacción del cliente de manera cuantitativa, estableciendo estándares o características objetivas de calidad, o de manera cualitativa, utilizando medidas subjetivas como la percepción de la calidad para un cliente.

Con la aplicación de los indicadores se logra identificar los procesos críticos, descubrir los errores y las posibles soluciones para mejorarlos.

Plan de Implementación

Pardo (2017) lo define como el documento en el cual se detalla cómo se van a desarrollar las actividades descritas en el manual de procesos, especificando los documentos de verificación, el responsable de su ejecución, los recursos necesarios para ello y el tiempo que va a ser empleado para hacerla, recomienda elaborar un presupuesto para conocer el rubro en el que deberá incurrir la compañía.

Departamento de Bienestar Estudiantil del ISTER

“Es un área de servicios que brinda atención médica, psicológica, becas, ayudas económicas y administrativas a la comunidad estudiantil, con el fin de proporcionar a los estudiantes oportunidades para su desarrollo personal y profesional” (Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, 2019, pág. 1).

Seguimiento a Graduados del ISTER

El Reglamento General de Bienestar Estudiantil (2019), define al seguimiento a graduados de la siguiente forma:

Herramienta que monitorea el desempeño personal y profesional de todos los graduados de la institución con la finalidad de establecer estándares de calidad y eficiencia de la educación impartida en el Instituto. Además, permite proveer a los graduados de herramientas para mejorar su desenvolvimiento en el ámbito laboral, retroalimentar los procesos de docencia promoviendo la cultura de calidad y atender las peticiones de los graduados referente a los servicios administrativos y educativos. (Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, 2019, pág. 23)

Docencia en el ISTER

El Reglamento de Régimen Académico (Ecuador, Consejo de Educación Superior, 2019) da la siguiente definición de docencia:

La docencia es la construcción de conocimientos y desarrollo de capacidades y habilidades, resultante de la interacción entre profesores y estudiantes en experiencias de enseñanza-aprendizaje; en ambientes que promueven la relación de la teoría con la práctica y garanticen la libertad de pensamiento, la reflexión crítica y el compromiso ético. (Ecuador, Consejo de Educación Superior, 2019, pág. 3)

Investigación en el ISTER

El Reglamento de Régimen Académico (Ecuador, Consejo de Educación Superior, 2019) da la siguiente definición de investigación:

La investigación es una labor creativa, sistemática y sistémica fundamentada en debates epistemológicos y necesidades del entorno, que potencia los conocimientos y saberes científicos ancestrales e interculturales. Se planifica de acuerdo con el modelo educativo, políticas, normativas líneas de investigación y recursos de las IES y se implementan mediante programas y /o proyectos desarrollados bajo principios éticos y prácticas colaborativas. (Ecuador, Consejo de Educación Superior, 2019, pág. 4)

Vinculación en el ISTER

El Reglamento de Régimen Académico (Ecuador, Consejo de Educación Superior, 2019) da la siguiente definición de vinculación:

La vinculación con la sociedad, como función sustantiva, genera capacidades e intercambio de conocimientos acorde a los dominios académicos de las IES para garantizar la construcción de respuestas efectivas a las necesidades y desafíos de su entorno. Contribuye con la pertinencia del quehacer educativo, mejorando la calidad de vida, el medio ambiente, el desarrollo productivo y la preservación, difusión y enriquecimiento de las culturas y saberes. (Ecuador, Consejo de Educación Superior, 2019, pág. 4)

Marco Metodológico

Para el desarrollo de la investigación se aplicó el método inductivo, sobre el que Glenn Postolski y Sebastián Ackerman en el año 2012 dieron la siguiente definición:

“Consiste en basarse en enunciados singulares, tales como descripciones de los resultados de observaciones o experiencias para plantear enunciados universales, tales como hipótesis o teorías” (Potolski & Ackerman, 2012, pág. 83).

Se seleccionó esta metodología sustentada en el árbol de problemas, el mismo parte del problema encontrado y utilizando el razonamiento busca identificar las causas (particularidades) que lo generan y cuáles son las repercusiones (generalidades) que forja.

Además, se utilizaron enunciados, deducciones y soluciones de otros trabajos de investigación similares al presente proyecto para obtener una conclusión general que clarifique el problema de investigación planteado.

Por tratarse de un estudio de caso el tipo de investigación predominante fue la explicativa, Daniel Behar en el 2008 la conceptualizó de la siguiente manera:

“Está orientada a la comprobación de hipótesis causales; esto es, identificación y análisis de las causales (variables independientes) y sus resultados, los que se expresan en hechos verificables (variables dependientes)” (Behar, 2008, pág. 18).

Recolección de datos

Fuentes Primarias

Se obtuvo información preliminar de las autoridades del ISTER, personal administrativo que labora en el instituto entre ellos la responsable del seguimiento a graduados, quienes contestaron la entrevista de la que se habla más adelante, también se contó con apreciaciones de administradores de procesos, planificadores que laboran en Instituciones de Educación Superior públicas o privadas, y encargados del seguimiento a graduados.

Fuentes Secundarias

Corresponde a los libros, artículos científicos, artículos de diarios reconocidos a nivel nacional, informes emitidos por los organismos de la educación superior y los informes de seguimiento a graduados publicados por varias universidades reconocidas en el Ecuador, siendo los más importantes los que se nombran a continuación: el artículo del 2014 “La gestión por procesos en las Instituciones de Educación Superior” (Albán , Vizcaíno, & Tinajero, 2014), del año 2010 “La

Gestión por Procesos: Un Enfoque de Gestión Eficiente” (Mallar, 2010), del 2008 “Seguimiento a egresados. Su importancia para las instituciones de educación superior” (Aldana, Morales, Aldana, Sobogal, & Ospina, 2008) y del año 2017 “El seguimiento a graduados: una perspectiva desde los docentes y estudiantes de la carrera de Medicina Veterinaria y Zootecnia de la Universidad Técnica de Manabí” (Arteaga Briones, Capó Pérez, & Ruiz Arnaud, 2017).

Instrumento de Investigación utilizado

La presente investigación considerando la información obtenida en el árbol de problemas va a utilizar los siguientes instrumentos de investigación:

1. Investigación Documental;
2. Observación de Campo; y,
3. Entrevistas Estructuradas.

Investigación Documental

Para Jacqueline Hurtado (2012) consiste en la recopilación, revisión, análisis, selección y extracción de información de varias fuentes con la finalidad de comprender más el tema planteado en la investigación; manifiesta que juega un papel importante en la investigación, debido a que evita hacer redescubrimientos e inicia la investigación partiendo de hechos reales y de documentos ya establecidos.

La investigación documental proveerá de la información y documentación indispensable que dicte el curso que debe tener la investigación para alcanzar los objetivos propuestos, así se analizó lo estipulado en la LOES, la Ley Orgánica Reformativa a la LOES, el Reglamento General a la LOES, el Reglamento de Régimen Académico, el Reglamento de Institutos y Conservatorios, el Reglamento de Régimen Académico del ISTER, el Modelo Educativo Pedagógico del ISTER, el Reglamento del Sistema de Seguimiento a Graduados del ISTER, la Política de Seguimiento a Graduados, el Programa de Seguimiento a Graduados del ISTER y el estándar de evaluación utilizado por el CEAACES en la acreditación realizada en el 2014 entre los más importantes. En el archivo de la institución se encontró un detalle empírico de las fases y actividades del proceso de seguimiento a graduados, al igual que borradores de los sistemas de seguimiento a graduados, 3 tipos de encuestas de seguimiento a graduados que fueron aplicadas en los años 2014 y 2015. De

la misma manera se examinó la base de datos de graduados y un informe de la tasa de empleabilidad de los últimos cinco años.

Observación de Campo

Jacqueline Hurtado (2012) indica que se debe utilizar todos los sentidos para recopilar, seleccionar y registrar todo lo relacionado al tema u objetivo de la investigación, menciona que para realizar la observación se debe tener experiencia, su principal ventaja es obtener información pese a la falta de colaboración o indisposición de las personas que participan en el evento.

Con la observación de campo se pudo evidenciar el modelo de gestión del ISTER, como se ejecuta el seguimiento a graduados, además se identificaron los problemas que tienen, el flujo de la comunicación entre departamentos, así como la actitud del personal en la elaboración de actividades y el tiempo de respuesta.

Entrevista Estructurada

Los autores Laura Díaz, Uri Torruca, Mildred Martínez y Margarita Varela (2013) en su artículo publicado en el 2013 dieron la siguiente definición de entrevista estructurada llamada también enfocada:

Las preguntas se fijan de antemano, con un determinado orden y contienen un conjunto de categorías u opciones para que el sujeto elija. Se aplica en forma rígida a todos los sujetos del estudio. Tiene la ventaja de la sistematización, la cual facilita la clasificación y análisis, asimismo, presenta una alta objetividad y confiabilidad. Su desventaja es la falta de flexibilidad que conlleva la falta de adaptación al sujeto que se entrevista y una menor profundidad en el análisis (Díaz Bravo, Torruca Gracia, Martínez Hernández, & Varela Ruiz, 2013, pág. 163).

Jaqueline Hurtado (2012) señala las siguientes pautas de la entrevista estructurada:

- **Agendar una cita:** Previa a la ejecución de la entrevista se debe contactar con el entrevistado y concertar una reunión, dar a conocer el contexto de la investigación, también se debe indicar el tiempo que se va a emplear en esta para que el entrevistado organice su tiempo.
- **Objetivo:** Indicar a la persona entrevistada el motivo de la entrevista y solicitar su colaboración.

- **Ensayar la entrevista:** Aplicar la entrevista a una persona que conozca sobre el tema para verificar que las preguntas son apropiadas, realizar los cambios que sugieran los expertos que validen la entrevista.

Validación del Instrumento Utilizado

Validación por jueces o expertos

Jacqueline Hurtado, recomienda realizar la validación de la entrevista y define a la validación por jueces o expertos de la siguiente manera:

Es una técnica basada en la correspondencia teórica entre los ítems del instrumento y concepto del evento. La validación por jueces busca corroborar si existe consenso, o por lo menos un porcentaje aceptable de acuerdo, entre el investigador y los expertos, con respecto a la pertinencia de cada ítem a las respectivas sinergias del evento. En realidad, es una manera de apoyar la definición de la cual se parte. (Hurtado de Barrera, 2012, pág. 790)

Para hacer la validación por jueces se ejecutan los siguientes pasos:

Tener desarrollada la tabla de operacionalización: Es necesario que el investigador haya precisado cuáles son los indicios de cada sinergia o dimensión del evento y cuales ítems recogen la información respectiva.

Seleccionar a los jueces que van a validar el instrumento: Los Jueces deben ser expertos conocedores del tema y del evento a estudiar y, en la medida de lo posible, deben haber trabajado directamente con este tipo de evento.

Elaborar el formato que se le va a entregar al experto: Se le entrega un conjunto de documentos: carta explicativa donde se solicita el apoyo para la validación, copia del instrumento a validar y constancia de la validación que debe firmar.

Entregar a los expertos validadores el kit de los documentos (carta, instrumento, constancia): Debe darse un tiempo prudencial para que los expertos realicen la validación, y no debe haber comunicación entre ellos, en relación al instrumento, durante el proceso.

Registrar las respuestas de los jueces en la tabla de acuerdos y desacuerdos: En esta tabla debe haber una columna para colocar la respuesta de cada experto, pero además debe haber una columna adicional en la que se coloca la sinergia que el investigador asignó originalmente al ítem. Esto

permite visualizar los acuerdos y desacuerdos entre los expertos, pero también si sus apreciaciones coinciden o no con las del investigador.

Examinar los acuerdos y desacuerdos para introducir modificaciones al instrumento

Calcular el índice de validez: Este índice se calcula contando los acuerdos y dividiendo este valor por el total de los ítems. El índice obtenido debe ser superior a los 0,70, (...). Si el índice es aceptable, se hacen las modificaciones sencillas que el instrumento amerita y se pasa a las siguientes etapas de la validación (arreglos de redacción, presentación, orden en las preguntas, eliminación de ítems...) (Hurtado de Barrera, 2012, pág. 792).

Para validar los instrumentos de investigación se solicita la ayuda de cuatro docentes expertos y un funcionario de la alta dirección también experto del ISTER para que emitan sus criterios con respecto a los instrumentos, se les hizo la entrega del kit con la documentación necesaria para hacer la validación y las observaciones correspondientes.

A continuación, se detalla los datos de los profesionales que colaboraron con la validación de los instrumentos, cabe recalcar que todos son conocedores del tema de gestión por procesos, además tienen experiencia en el campo laboral y en docencia como tal.

Experto	Experiencia Laboral	Experiencia Docente
Ing. Mónica Loachamín Mg.	Trabaja en el sector privado más de 5 años.	Trabaja como docente 12 años.
Ing. Ivonne Castañeda Mg.	Trabaja en el sector privado 2 años.	Trabaja como docente 3 años.
Ing. Elizabeth Ordóñez	Trabaja en el sector privado 1 año.	Trabaja como docente 6 años.
Ing. Alaín Quintana Mg.	Trabaja en el sector privado 2 años.	Trabaja como docente 7 años.
Ing. Iván Echanique Mg.	Trabaja en el sector privado 15 años, actualmente es el director de Planificación del ISTER.	Trabaja como docente 10 años.

Resultados de la validación de los expertos

En los párrafos siguientes se detalla los resultados obtenidos de la validación de los instrumentos por parte de los expertos.

El instrumento de investigación validado para ejecutar el presente trabajo es la entrevista, la misma es diseñada para conocer lo siguiente:

1. Situación actual del ISTER; y,
2. Proceso de Seguimiento a Graduados.

La primera es para ser aplicada a las autoridades y directores de los departamentos del ISTER, y la segunda es solo para el personal que participa o interviene en el seguimiento a graduados.

El objetivo de la validación es constatar que las preguntas elaboradas son claras, objetivas, sin vocabulario desconocido, para que los entrevistados puedan proporcionar la información solicitada, que permita conocer la situación actual del ISTER con respecto a la gestión por procesos y el estado real del seguimiento a graduados.

En base a ello se diseña un banco de preguntas; de acuerdo a lo señalado por Jacqueline Hurtado (2012) en la guía de entrevista y José Pérez (2012) (**Ver anexo 1**) la primera entrevista busca conocer el diagnóstico de la situación actual del ISTER, está conformada por 15 preguntas; y la entrevista utilizada para diagnosticar la situación actual del proceso de seguimiento a graduados está compuesta por 8 preguntas, las mismas fueron validadas por expertos de acuerdo al siguiente criterio:

Deficiente “D”, significa que la pregunta está mal formulada, no es oportuna, no se entiende o no aporta en nada a la investigación

Aceptable “A”, significa que la pregunta aporta a la investigación y está bien formulada.

Excelente “E”, significa que la pregunta es entendible, aporta a la investigación y está bien formulada.

Después de la validación realizada por los expertos mencionados anteriormente a la entrevista estructurada para diagnosticar la situación actual del ISTER utilizada para el desarrollo de la presente investigación, se obtuvieron los resultados que se muestran en la ilustración 1 teniendo

en consideración que “1” corresponde a que están de Acuerdo y “0” a que están en Desacuerdo con la pregunta; así en el cuestionario “Diagnóstico de la Situación actual del ISTER” se obtuvo 15 acuerdos que corresponde al 100%, lo que significa que todos estuvieron de acuerdo con las preguntas, así como en los cambios o modificaciones a ser realizadas en estas.

Las observaciones emitidas por los expertos se detallan a continuación:

- La Ingeniera Mónica Loachamín recomendó eliminar la palabra de su cargo en la pregunta número 6; la palabra eficacia en la pregunta 7; y, reestructurar las preguntas 11, 12 y 13.
- La Ingeniera Ivonne Castañeda sugirió aumentar la palabra “es” en la pregunta 2; cambiar la palabra identificar por conocer en la pregunta 3; y, eliminar la pregunta 9.
- La Ingeniera Elizabeth Ordóñez no realiza ninguna observación.
- El Ingeniero Alaín Quintana pidió especificar la pregunta 3; indicó que la estructura de la pregunta 7 puede presentar varias interpretaciones; los encuestados no pueden conocer la pregunta 8; replantear la pregunta 10; aclarar la pregunta 12; la pregunta 13 no es objetiva; y, la pregunta 15 direcciona la respuesta.
- El Ingeniero Iván Echanique solicitó realizar una especificación en la pregunta número 3; redactar de mejor manera la pregunta número 4; reestructurar las preguntas 5 y 6; y, especificar la pregunta 8. (**Ver anexo 2**)

Validación de los Jueces
Diagnóstico de la Situación Actual del ISTER

Ítem	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Experto 4	Experto 5	Investigadora	Acuerdo
	M. L.	I. C.	E. O.	A. Q.	I. E.	K. V.	
1	C	C	A	A	C	C	1
2	A	A	A	A	C	A	1
3	C	B	A	B	B	A	1
4	C	A	C	C	B	C	1
5	C	A	A	C	B	A	1
6	C	A	B	C	B	C	1
7	A	A	C	B	B	A	1
8	C	A	B	B	C	C	1
9	C	B	B	C	C	C	1
10	C	A	B	B	C	C	1
11	A	A	A	A	C	C	1
12	B	A	B	B	C	C	1
13	B	A	B	B	C	C	1
14	C	A	A	C	C	A	1
15	C	A	C	B	C	C	1
Total							15
Puntaje Obtenido							100%

Ilustración 1: Validación de los Jueces 1ª Entrevista

Elaborado por: Karen Vega

Fuente: Kit de Validación de la Entrevista entregadas a los Expertos, con el formato propuesto por (Hurtado de Barrera, 2012, pág. 792)

Después de la validación realizada por los expertos mencionados anteriormente a la entrevista estructurada para determinar el diagnóstico del Proceso de Seguimiento a Graduados utilizada para el desarrollo de la presente investigación, se obtuvieron los resultados que se muestran en la ilustración 2, se mantuvo el mismo criterio utilizado en el instrumento anterior. Así en el cuestionario “Diagnóstico de la Situación actual del ISTER” se obtuvo 8 acuerdos que corresponde al 100%, lo que significa que la guía de entrevista es aceptada, considerando los juicios de valor de los expertos.

Las observaciones emitidas por los expertos se detallan a continuación:

- La Ingeniera Mónica Loachamín señaló agregar dos preguntas más; aumentar la palabra “proceso” en la pregunta 2; eliminar la pregunta 4; y, solicita una especificación en la pregunta 5.

- La Ingeniera Ivonne Castañeda indicó que la primera pregunta debe ir presidida por las palabras “Considera usted que”; cambiar la pregunta 2; eliminar la pregunta 3; y, eliminar o reestructurar la pregunta 6.
- La Ingeniera Elizabeth Ordóñez no realiza ninguna observación.
- El Ingeniero Alaín Quintana solicita eliminar la pregunta 2; anteponer si se han realizado los planes en la pregunta 6; y, la pregunta 7 debería hablar de sistemas, procesos.
- El Ingeniero Iván Echanique solo sugiere mejorar la redacción de la pregunta número 6.
(Ver anexo 2)

Validación de los Jueces Diagnóstico del Proceso de Seguimiento a Graduados del ISTER

Ítem	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Experto 4	Experto 5	Investigadora	Acuerdo
	M. L.	I. C.	E. O.	A. Q.	I. E.	K. V.	
1	C	B	C	A	C	A	1
2	A	B	A	B	C	A	1
3	C	B	A	C	C	C	1
4	B	A	A	A	C	A	1
5	A	A	A	C	C	A	1
6	C	B	C	B	B	A	1
7	C	A	C	B	C	C	1
8	C	C	C	C	C	C	1
Total							8
Puntaje Obtenido							100%

Ilustración 2: Validación de los Jueces 2ª Entrevista

Elaborado por: Karen Vega

Fuente: Kit de Validación de la Entrevista entregadas a los Expertos, con el formato propuesto por (Hurtado de Barrera, 2012, pág. 792)

En función de los aportes proporcionados por los expertos y después de efectuar las correcciones señaladas, los instrumentos quedaron listos para ser aplicados a las autoridades, directores departamentales y personal de Bienestar Estudiantil y poder conocer la situación actual del ISTER y del proceso de seguimiento a sus graduados.

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL

1.1 La Institución

El Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui conocido también por su acrónimo “ISTER” es una Institución de Educación Superior Privada dedicada a la prestación de servicios educativos de tercer nivel (técnicos y tecnológicos), fue creado en la ciudad de Sangolquí por la visión de su promotora de “Formar profesionales emprendedores, creativos y con valores” (Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, 2016) registrado en el Ministerio de Educación mediante Acuerdo N°408 del 7 de febrero de 1996 como Instituto Técnico Superior Particular Rumiñahui con la especialidad de Programación de Sistemas luego se eleva a la categoría de Tecnológico mediante Acuerdo Ministerial N°3224 del 16 de octubre de 1997 con el ciclo post bachillerato especializaciones Programación de Sistemas y Administración de Empresas.

El ISTER forma parte del Sistema Nacional de Educación Superior del Ecuador y en el año de 1999 entregó a la sociedad ecuatoriana la primera promoción de profesionales técnicos en las ramas de Administración y Sistemas, en años posteriores la institución pasó por un proceso de acreditación, en el cual obtuvo el reconocimiento de Tecnológico y comenzó a ofertar carreras tecnológicas en la modalidad presencial; por el año 2012 tuvo la primera promoción de tecnólogos graduados en la modalidad semipresencial (Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, 2010).

1.1.1 Estructura Organizacional

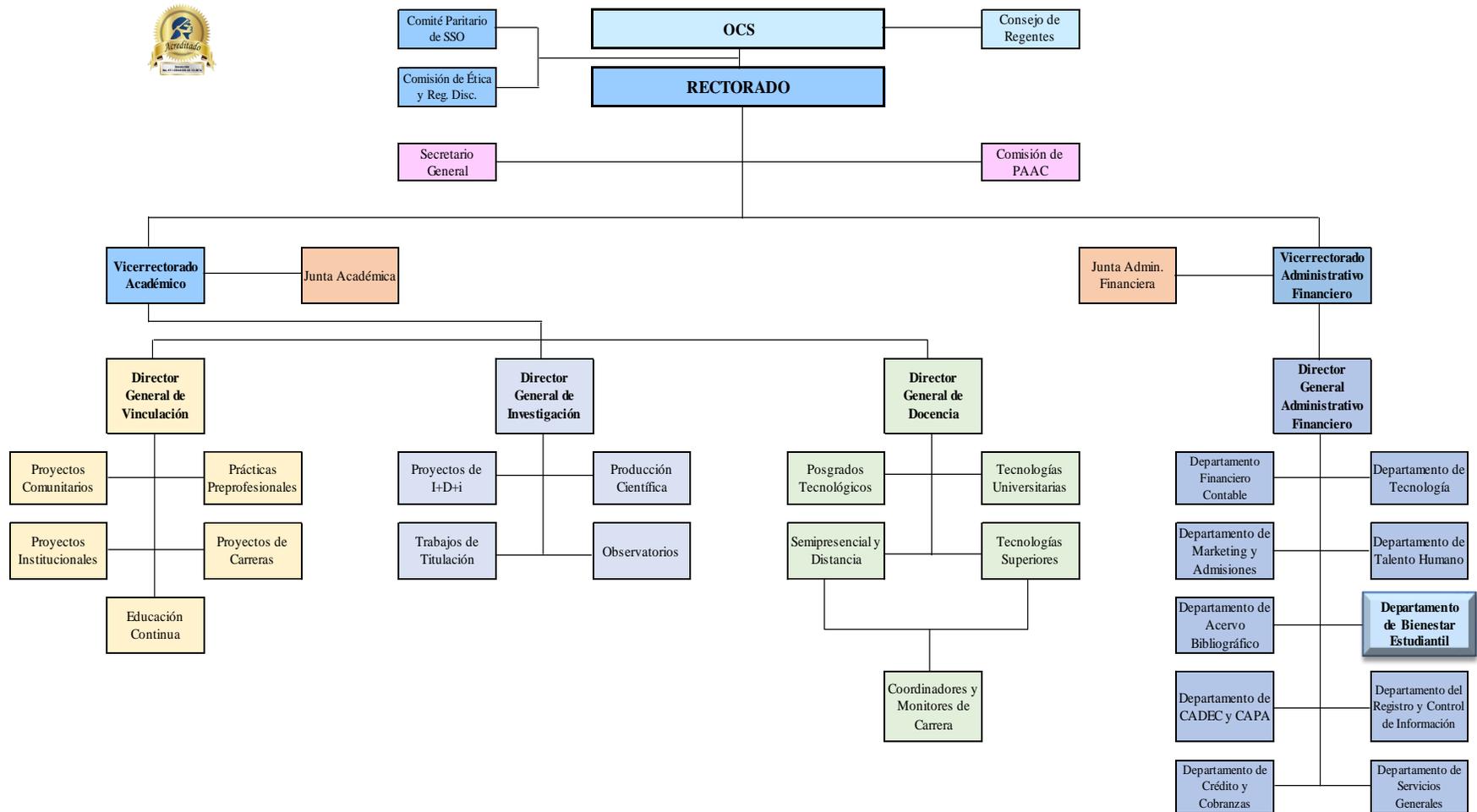


Figura 7: Organigrama Estructural ISTER

Elaborado por: Karen Vega

Fuente: (Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, 2018, pág. 7)

1.1.2 Autoridades

Las principales autoridades que dirigen al ISTER se detallan a continuación:

Rector	Dr. Ángel Ernesto Huerta Vélez Mg.
Vicerrector Académico	Ing. Luis Andrés Chávez Gutiérrez Mg.
Vicerrectora Administrativa Financiera	Dra. Carmita Suárez Mg.
Secretario General	Dr. Pedro Calderón Suárez Mg.
Directora de Tecnologías Superiores	Ing. Elizabeth Ordóñez
Directora de Semipresencial y Distancia	Ing. Elizabeth Aldás MBA.

(Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, 2016)

1.1.3 Ubicación

Inició sus actividades en la ciudad de Sangolquí arrendando una oficina en la Avenida General Enríquez y Quimbalemba cerca de la Plaza Cívica Rumiñahui, después en vista del aumento de alumnos tuvo que trasladarse a un edificio localizado unas cuadras más arriba de la Avenida General Enríquez, después de unos años nuevamente por falta de espacio se reubicaron a sus instalaciones actuales en el cantón Rumiñahui, en el Barrio La Carolina tras el monumento a Rumiñahui, a escasas cuadras del nuevo Hospital del Día IESS Sangolquí, en la Avenida Atahualpa 1701 y 08 de Febrero (Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, 2010) (Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, 2016).

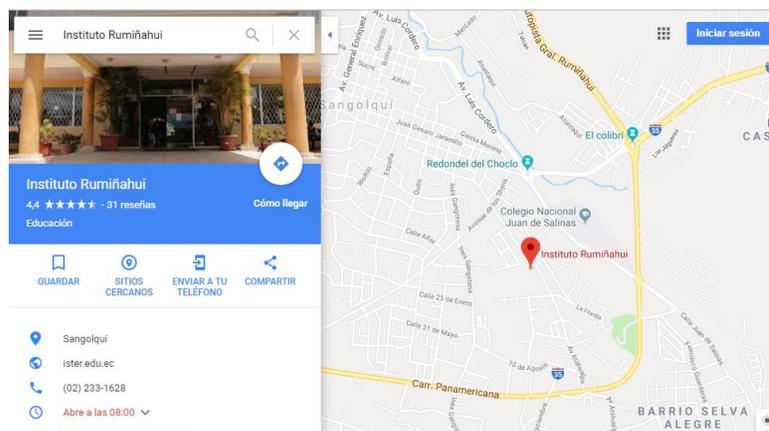


Ilustración 3: Ubicación Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui

Fuente: (Google Maps, 2014)

Su horario de atención de lunes a viernes es de 8:00 a 13:00 y de 14:00 a 21:30, mientras que los días sábados de 8:00 a 13:00 y de 14:00 a 18:30.

Para contactarse con el ISTER, lo puede hacer a través de los siguientes medios:

Teléfonos convencionales:	2331-599 / 2332-554 / 2331-628
Celular:	0960052734
Página web:	www.ister.edu.ec
Email:	info@ister.edu.ec
Facebook:	@ISTERSANGOLQUI (Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, 2016)

1.1.4 Oferta Académica

Actualmente con 23 años de trayectoria pone a disposición de la sociedad ecuatoriana las carreras de:

Administración, Desarrollo de Software, Gastronomía, Producción Multimedia y Turismo en las modalidades Presencial, Semipresencial y a Distancia.

También dispone de las carreras de Electricidad y Electrónica en las modalidades Presencial y Semipresencial.

Para la comunidad en general oferta la certificación internacional de suficiencia del idioma inglés, la licencia profesional de conducir tipo C, al igual que Cursos de Capacitación Continua (Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, 2016).

1.1.5 Estudiantes

El número de alumnos matriculados en el ISTER es de dos mil quinientos, las carreras más emblemáticas son Administración y Desarrollo de Software, gracias a la apertura de la modalidad semipresencial carreras como Electricidad y Electrónica están trascendiendo fuera de la provincia de Pichincha (Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, 2016).

Gracias a sus promotores, autoridades, profesorado, personal administrativo, de servicios y la confianza de la sociedad, el ISTER cuenta con más de cinco mil alumnos graduados en las carreras descritas anteriormente (Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, 2016).

1.1.6 Catedráticos

Para garantizar la calidad educativa cuenta con un claustro docente conformado por 66 profesionales, 27 con dedicación de tiempo completo, 17 con dedicación de medio tiempo y 22 por contrato de servicios profesionales; el 68% de los maestros posee estudios de cuarto nivel, 23% se encuentra cursando estudios de cuarto nivel o especializaciones y el 9% faltante tiene título de tercer nivel con vasta experiencia en docencia y en el campo profesional (Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, 2016).

1.1.7 Misión

“Formar profesionales tecnólogos de excelencia y calidad, emprendedores, creativos y con valores comprometidos con la sociedad para contribuir al desarrollo del sector productivo empresarial e industrial”. (Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, 2019, pág. 4)

1.1.8 Visión

“Ser una institución líder en el campo de la Educación Superior Tecnológica sobre la base de la investigación aplicada con principios éticos y morales, espíritu emprendedor en función a los requerimientos socioeconómicos del país para construir el Buen Vivir”. (Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, 2019, pág. 4)

1.1.9 Valores Corporativos

El ISTER contempla los siguientes valores corporativos: Responsabilidad; Honestidad; Eficacia; Solidaridad; Emprendimiento y Liderazgo; Trabajo en Equipo; Calidad; Lealtad (Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, 2019, pág. 4), y gracias a ellos pretende alcanzar su misión y visión.

1.1.10 Filosofía Institucional

Su filosofía es “A Dios sea la Gloria” tomado de las Sagradas Escrituras 2 Corintios 1:20 y Efesios 3:20, (Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, 2019, pág. 3), debido a que sus promotores son cristianos y todas las actividades que se ejecutan en la institución tienen que estar direccionadas para el bien y satisfacción de los estudiantes y la sociedad. Resaltando además que todos los logros y éxitos institucionales son por el poder de Dios.

1.2 Diagnóstico

1.2.1 Investigación Documental y Observación de Campo

Parte del diagnóstico fue elaborado partiendo de la observación de campo y la investigación documental, en función de ello se analizaron ciertos documentos con el fin de encontrar por cuenta propia todos los procesos que por ley el ISTER debe tener definidos.

Partiendo de ello se revisó la base legal del ISTER, con una serie de archivos de manera digital y física, los que proporcionaron información más valiosa a la investigación fueron el Reglamento de Régimen Académico del ISTER (2016) y el Modelo Educativo Pedagógico del ISTER (2018), en los mismos se encontró que el ISTER tiene un modelo de gestión definido, al igual que la clasificación de sus procesos y subprocesos, lo que no se pudo constatar con la investigación documental y la observación de campo es si el instituto aplica o no el modelo definido en la documentación señalada, esto se va a indagar y definir con la aplicación de las entrevistas a los principales actores del ISTER.

1.2.2 Entrevistas Estructuradas

Las entrevistas estructuradas fueron aplicadas a 15 personas, entre autoridades, directores departamentales y personal que labora en Bienestar Estudiantil, las respuestas que se muestran a

continuación son un compendio del análisis efectuado de dichas entrevistas en cada una de las preguntas.

1.2.2.1 Instrumento Diagnóstico de la Situación Actual del ISTER

Después de haber aplicado la entrevista de Diagnóstico de la Situación Actual del ISTER a 13 personas entre autoridades y directores departamentales se coloca a continuación una breve conclusión en cada pregunta después de haber analizado y revisado las notas recopiladas en las entrevistas efectuadas (**Ver anexo 3**).

Preguntas:

1. ¿Conoce cuál es la estructura organizacional del ISTER?

Todos los entrevistados afirman conocer la estructura organizacional, dicen que aún no ha sido socializada en la página web de la institución para conocimiento del resto de personal, estudiantes y la comunidad.

2. ¿Conoce cuál es el nivel jerárquico del departamento al que usted pertenece dentro de la organización?

La mayoría de los encuestados conocen cuál es el nivel jerárquico del departamento al que pertenecen, pero existe un poco de confusión al definir si este pertenece a la parte académica o a la administrativa. Muy pocos desconocen el nivel jerárquico del departamento al cual pertenecen.

3. ¿Conoce usted el modelo de gestión que se encuentra establecido en el ISTER?

La mayor parte de los encuestados indican que la institución ejecuta por el momento una gestión funcional; muy pocos optaron por responder de manera negativa a la respuesta aduciendo que lo desconocía.

4. ¿Sabe usted quién es su jefe inmediato?

Muy pocos de los encuestados desconocen quien es su jefe inmediato, pero la gran mayoría afirma tener más de un jefe y que se les complica al momento de priorizar las actividades que se tienen que realizar.

5. A su ingreso al ISTER ¿recibió como material de apoyo un manual de funciones o de procesos?

Todos los encuestados recuerdan haber recibido indicaciones con respecto a las funciones del cargo que iban a ocupar, muy pocos dicen haber recibido un manual de funciones y nadie ha recibido un manual de procesos, indican que en la actualidad se encuentran en la elaboración de dichos manuales para cada departamento.

6. ¿Existe un proceso de evaluación de desempeño? ¿Conoce el indicador del proceso (eficacia o calidad)?

El único proceso de evaluación de desempeño que conocen los encuestados es el que es aplicado a los docentes, afirman que el resto del personal del ISTER no es sometido a un proceso de evaluación de desempeño, en el futuro desean instaurarlo. Con respecto al indicador la mayoría indica que es por eficacia.

7. ¿Conoce de la existencia de la cadena de valor del ISTER?

Muy pocos encuestados mencionan conocer la cadena de valor del ISTER, debido a que al igual que la estructura orgánico funcional todavía no ha sido socializada en las páginas oficiales de la institución.

8. ¿Usted conoce los procedimientos a seguir para realizar un trámite o una solicitud dentro del ISTER?

Los encuestados conocen parcialmente los procedimientos a seguir para realizar un trámite o una solicitud dentro del ISTER, manifiestan que los trámites que más conocen son los del Departamento de Talento Humano, y que en ocasiones los procedimientos no siguen todos los pasos.

9. ¿Conoce claramente cuál es su rol dentro del proceso o procesos en los que usted participa?

La mayoría de los encuestados no tiene claro el rol que desempeñan dentro de los procesos en los que participan, manifiestan que en ocasiones se encuentran involucrados en procesos que no forman parte de las funciones indicadas en su contrato laboral y que no se relacionan con las actividades del departamento al que pertenecen.

10. ¿Tiene establecido el flujograma actual de los procesos en los que usted participa?

Muy pocos de los encuestados confirman haber elaborado por cuenta propia flujogramas de los procesos en los que participan en vista de la necesidad de brindar una mejor atención a los estudiantes, la mayoría aduce desconocer del tema y comenta que eso es responsabilidad del Director de Planificación.

11. ¿Realizan evaluación y control de los procesos a fin de proponer mejoras en los mismos?

Todos los encuestados señalan que el proceso de docencia es el único que es evaluado y controlado y mencionan que ya se han realizado mejoras en base a la evaluación. Algunos señalan que para brindar una mejor atención a los estudiantes han elaborado por cuenta propia cambios a los procesos.

12. ¿Han documentado sus procesos?

Casi todos los encuestados estuvieron de acuerdo en que el ISTER no ha documentado los procesos, pero resaltaron que la institución se encuentra trabajando para hacerlo.

13. ¿Considera usted necesaria la implementación de un modelo de gestión por procesos en el ISTER?

La respuesta a esta pregunta fue unánime, todos señalaron que es muy importante y necesaria la implementación de un modelo de gestión por procesos en el ISTER, mencionaron como principal razón el crecimiento que ha tenido el instituto por la oferta de las modalidades semipresencial y a distancia.

1.2.2.2 Diagnóstico Obtenido al aplicar el Instrumento Diagnóstico de la Situación Actual del ISTER

En función de lo dicho por las autoridades y los directores departamentales del ISTER se logra conocer, que las autoridades del ISTER, conocen la estructura orgánico funcional, los procesos sustantivos, gobernantes y adjetivos y reconocen que el ISTER tiene definido su modelo de gestión en el Modelo Educativo Pedagógico del ISTER, pero afirman que en la actualidad el instituto no lo ha implementado, además, aseveran que han brindado prioridad a la docencia y han dejado a un lado la parte administrativa en donde se encuentra el seguimiento a graduados.

Cabe recalcar que uno de los principales problemas que tienen las IES a nivel nacional es que pese a que tienen sus procesos definidos en la base legal no los implementan por falta de recursos, conocimiento, predisposición y/o voluntad de las autoridades.

El punto más importante es que las autoridades al igual que los directores departamentales tienen el ánimo de incorporar la gestión por procesos debido a que conocen las múltiples ventajas que proporciona este modelo de gestión.

1.2.2.3 Instrumento Diagnóstico del Proceso de Seguimiento a Graduados del ISTER

Una vez aplicada la entrevista Diagnóstico del Proceso de Seguimiento a Graduados a las dos personas que realizan las actividades del Departamento de Bienestar Estudiantil especialmente el Seguimiento a Graduados, se analizaron las respuestas proporcionadas a las preguntas planteadas (**Ver Anexo 3**), obteniendo la información que se presenta en las líneas siguientes.

Preguntas:

1. ¿Existe claramente definido el proceso de seguimiento a graduados?

El personal de Bienestar Estudiantil asegura que el proceso de seguimiento a graduados no está claramente definido.

2. ¿Considera usted que el proceso de seguimiento a graduados está implementado?

Los encuestados consideran que solo una parte del proceso de seguimiento a graduados está implementado en la actualidad, aseguran que existen partes y actividades importantes que son omitidas.

3. ¿Conoce qué departamento es el responsable del proceso de seguimiento a graduados?

El personal encuestado indica que de acuerdo a las funciones establecidas en el Estatuto y el Reglamento del Sistema de Seguimiento a Graduados del ISTER es responsabilidad del Departamento de Bienestar Estudiantil.

4. ¿Existen políticas de seguimiento a graduados? ¿Cuáles son?

Los encuestados manifiestan que, si existen políticas de seguimiento a graduados pero que las mismas aún no se encuentran debidamente aprobadas, y no mencionaron más de diez políticas de seguimiento a graduados.

5. ¿Conoce usted si dentro del presupuesto del ISTER se asigna un rubro para realizar el seguimiento a graduados?

Los empleados de Bienestar Estudiantil señalan desconocer si el ISTER asigna un rubro específico para el seguimiento a graduados, de lo que están seguros es que existe un presupuesto para efectuar la ceremonia de incorporación.

6. ¿El ISTER cuenta con una base de datos de graduados actualizada?

Los encuestados mencionan que el ISTER cuenta con una base de datos de graduados y pueden decir que la información de los graduados de hace dos períodos académicos hasta la presente fecha está actualizada, no dan certeza de los años anteriores debido a que ya se ha perdido el contacto con los graduados por su cambio constante de datos de contacto o por no contestar a las llamadas y comunicados del ISTER. Además, añaden que no se realiza una validación de los datos de contacto o referencia que proporcionan los graduados al igual que la información de su situación laboral.

7. ¿Qué medios utilizan para actualizar la base de datos de graduados?

El personal de Bienestar Estudiantil afirma que el principal medio es la encuesta que se les aplica antes de la ceremonia de incorporación, también actualizan la base de datos cuando los graduados les envían sus hojas de vida para postular a una vacante publicada en la bolsa laboral institucional.

8. ¿Poseen una bolsa de empleo para graduados?

Los trabajadores encuestados aseguran que el ISTER posee una bolsa de empleo para la comunidad estudiantil en general, esta se encuentra en la página web del ISTER y opinan que no tiene la relevancia que debería tener una bolsa de empleo, debido a que no tiene publicada muchas ofertas, la mayoría de los graduados e incluso estudiantes desconocen de su existencia. Muy pocos empresarios del sector se comunican con Bienestar Estudiantil para solicitar hojas de vida u ofertar vacantes.

9. ¿Conoce usted si se han efectuado mejoras a los planes académicos o contenidos de carrera en base a la información obtenida con la aplicación de los instrumentos de seguimiento a graduados?

El personal de Bienestar Estudiantil desconoce este particular, pero afirman que en los informes que se entregan se encuentra información útil para realizar las mejoras a los planes académicos al igual que actualizaciones o cambios de los contenidos.

Como resultado del instrumento de diagnóstico al Proceso de Seguimiento a Graduados del ISTER, se logró la elaboración del diagrama de este proceso, en su primer intento, como se ilustra en la siguiente figura:

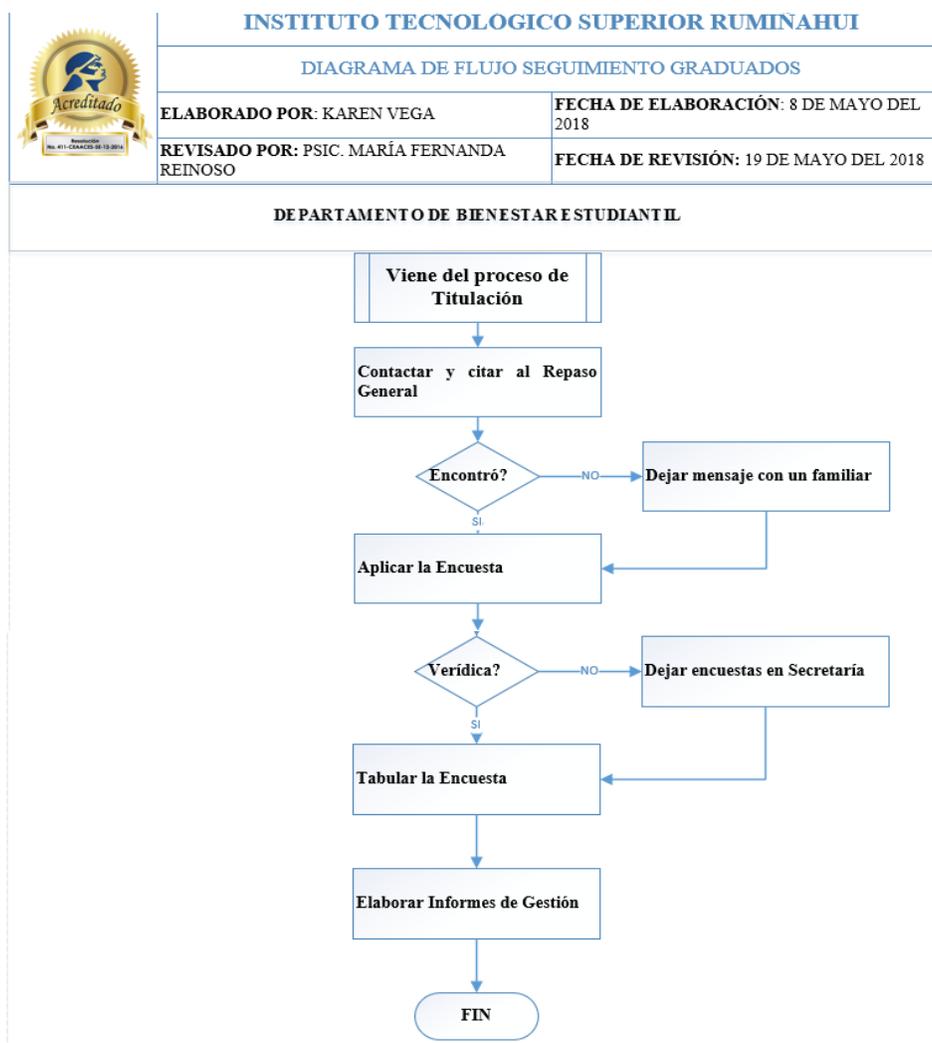


Figura 8: Intento de Diagrama de Flujo del Proceso de Seguimiento a Graduados
 Elaborado por: Karen Vega
 Fuente: (Reinoso & Carmona, 2018)

Como se puede visualizar en la figura 8, el encargado de realizar el Seguimiento a Graduados es el Departamento de Bienestar Estudiantil, viene de Titulación y de acuerdo a la normativa interna debería continuar con en el proceso de Mejoramiento de la Docencia, pero actualmente el seguimiento a graduados culmina con la elaboración de informes que son entregados a las autoridades correspondientes para que realicen el análisis y con la información recopilada de los graduados retroalimentar el proceso de docencia y dinamizar la bolsa de empleo.

1.2.2.4 Diagnóstico Obtenido al aplicar el Instrumento Diagnóstico del Proceso de Seguimiento a Graduados del ISTER

Según lo manifestado por el personal encargado de realizar el seguimiento a graduados del ISTER se efectúa el presente análisis:

El Departamento de Bienestar Estudiantil es la única unidad encargada de realizar empíricamente el seguimiento a graduados, cuya actividad principal es la aplicación de encuestas a los graduados, comentan que tienen políticas de seguimiento a graduados pero no se encuentran aprobadas, la bolsa de empleo no tiene la dinámica esperada, la base de datos de graduados no está totalmente actualizada y sus datos no son validados, los únicos mecanismos para actualizar la base de datos son la ficha de actualización de datos y la aplicación de encuestas a los graduados, también reconocen que los informes que se realizan después de aplicar los instrumentos a los graduados son direccionados a la parte académica para que puedan efectuar las mejoras que sugieren los graduados.

Además, el departamento en cuestión no tiene definida una estructura, y no cuenta con un presupuesto para ejecutar el seguimiento a graduados. El personal de Bienestar Estudiantil cree que las autoridades han descuidado la relación que el ISTER debería mantener con sus graduados.

1.3 Análisis General del Diagnóstico a Partir de los Instrumentos Aplicados

El ISTER tiene múltiples problemas e inconvenientes por la falta de implementación de procesos, cada día tiene que solucionar las quejas de los estudiantes quienes manifiestan que no saben qué hacer para solicitar un trámite sea éste de orden administrativo o académico, argumentan que se sienten perdidos, no saben cuál es el siguiente paso a seguir cuando han cumplido un proceso previo, hay confusión, desesperación por no saber qué hacer, las actividades se quedan estancadas en un solo departamento y este no sabe a dónde direccionar a los estudiantes para que continúen

con sus trámites. Además, la página web no tiene información que pueda solucionar sus dudas y cuando se acercan a preguntar en las oficinas no se maneja la misma información y en ocasiones los estudiantes tienen que recorrer toda la institución hasta encontrar alguien quien les pueda ayudar.

Todos estos problemas que los estudiantes perciben a través de su vida estudiantil, causan grandes represalias en el futuro debido a que inmediatamente después de que obtienen su título profesional, la mayoría de graduados corta totalmente su vínculo con el instituto, no acuden a los llamados o convocatorias que se realizan de reencuentros de graduados, no llenan correctamente las encuestas de seguimiento, no proporcionan datos de contacto válidos y en ocasiones no recomiendan a sus conocidos que vayan a estudiar al ISTER, como consecuencia del recuerdo negativo que tienen de la institución cuando fueron alumnos, todo esto afecta al ISTER impidiendo obtener mayor prestigio y reconocimiento a nivel local.

Con la aplicación de las entrevistas estructuradas en la presente investigación se pudo evidenciar que el Departamento de Bienestar Estudiantil ejecuta empíricamente los procesos de Seguimiento a Graduados (ver figura 8) demostrando que este proceso termina con la elaboración de los informes y que la información que se obtiene por medio de los instrumentos de seguimiento aplicados a los estudiantes y sus empleadores no es utilizada para la toma de decisiones. Este proceso como se lo maneja actualmente es inadecuado y no abarca todas las actividades que le permitan al ISTER identificar las mejoras a ser aplicadas en los syllabus de las asignaturas de cada carrera y fortalecer las competencias de los graduados.

Tomando en consideración este antecedente se decidió desarrollar el capítulo 2 del presente trabajo de titulación y proponer al ISTER la implementación de un modelo de gestión por procesos, partiendo en una primera fase con el Subproceso de Seguimiento a Graduados, esperando que la institución lo utilice como base y desarrolle bajo la metodología planteada en esta investigación los demás procesos organizacionales.

CAPÍTULO II

2. PROPUESTA DE MANUAL DE PROCESOS PARA EL SEGUIMIENTO A GRADUADOS DEL ISTER

Este capítulo abarca información correspondiente a la cadena de valor del ISTER y la metodología para el levantamiento de los procesos, en la que se detalla la identificación de actividades, su clasificación, el inventario y codificación de los procesos, catálogo de procesos, el mapa de procesos, las fichas de caracterización, la flujo diagramación, el formato utilizado para el diseño del manual, los indicadores, el plan de implementación y su correspondiente presupuesto, indispensable para efectuar el Manual de Procesos que contiene los pasos que el Departamento de Bienestar Estudiantil deber realizar para mejorar y desarrollar las actividades del Programa de Seguimiento a Graduados del ISTER, cumpliendo con lo estipulado en el Reglamento del Sistema de Seguimiento del ISTER y proporcionar la información pertinente a Docencia y Vinculación para ejecutar la mejora de la docencia y aumentar los niveles de inserción laboral de los graduados.

2.1 Cadena de Valor

De acuerdo a lo expuesto por Michael Porter (1987), Joan Magreta (2014), Jorge Vergiú (2013), el Modelo Educativo Pedagógico del ISTER y el Reglamento de Régimen Académico el ISTER dentro de sus actividades primarias el ISTER contempla a la Formación Académica o Docencia, la Investigación y la Vinculación, que le permiten cumplir con la misión de “Formar profesionales, emprendedores, creativos y con valores” (Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, 2019); sus actividades de apoyo se focalizan en alcanzar la visión institucional así tiene a la Autoevaluación y Aseguramiento de la Calidad, Talento Humano, Secretaría, Contabilidad y Finanzas, Comunicación y Marketing, Apoyo Académico, Tecnología y Bienestar Estudiantil.

El presente trabajo en base a lo explicado en el párrafo anterior va a centrarse en el análisis del Departamento de Bienestar Estudiantil, considerado el mayor generador de satisfacción estudiantil, analizando más profundamente el Seguimiento a Graduados que realiza el ISTER centrando su atención en la satisfacción y el seguimiento a sus graduados, la cadena de valor consiste en el grado de satisfacción que tienen los graduados por los servicios educativos

proporcionados por el instituto, resaltando si, la metodología aplicada, los instrumentos utilizados para impartir la cátedra, y las asignaturas fueron las idóneas para aplicar a una vacante.

De la misma manera capta la opinión de los empleadores de los graduados del ISTER para conocer su grado de conformidad con la formación tecnológica de los profesionales, en valores, competencias y habilidades indispensables para desempeñarse en una vacante y si cumple con las necesidades del mercado laboral actual.

Con esta información se pretende medir el margen de satisfacción tanto de los graduados como de sus empleadores y valorar si esto representa una ventaja competitiva del ISTER frente a otras Instituciones de Educación Superior a nivel local y regional.

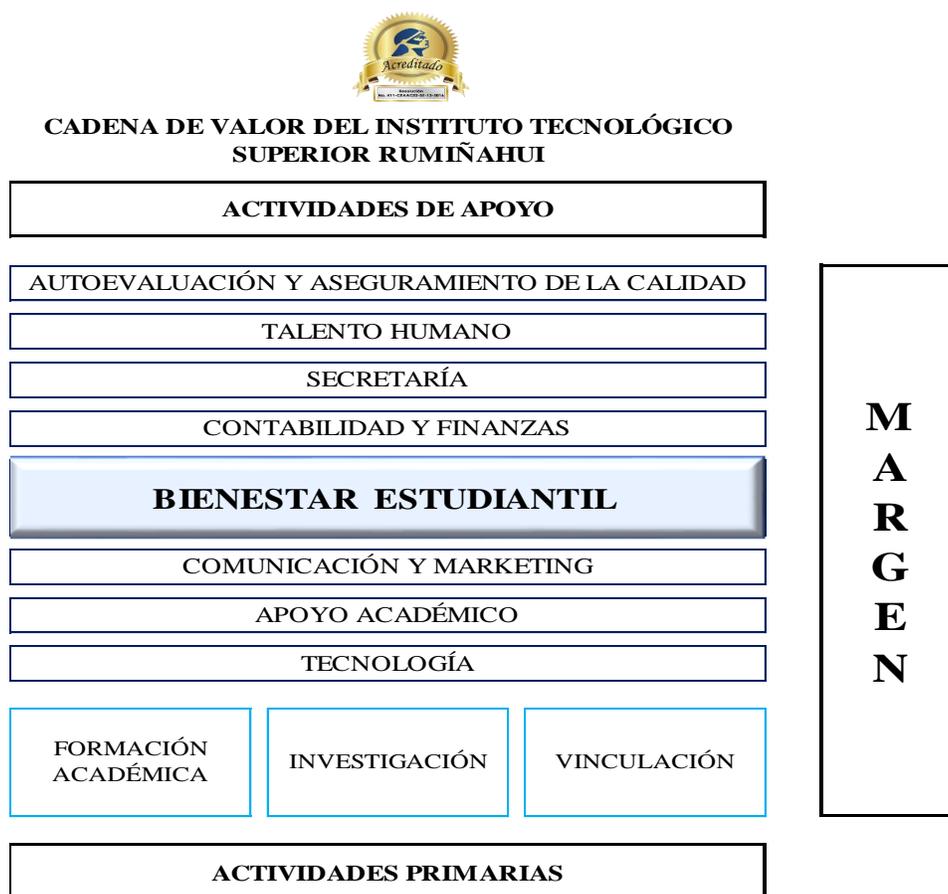


Figura 9: Cadena de Valor del ISTER

Elaborado por: Karen Vega

Fuente: (Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, 2018, pág. 12)

De acuerdo a lo expuesto anteriormente el alcance de esta investigación es el desarrollo del Seguimiento a Graduados que se encuentra dentro de Bienestar Estudiantil, para lo cual en las páginas siguientes se muestra la metodología utilizada para el levantamiento de los procesos.

2.2 Metodología de levantamiento de procesos

En base a lo mencionado por Zaratiegui (1999) y por Pérez Fernández (2012), se efectúa la identificación, clasificación de las actividades del Departamento de Bienestar Estudiantil, con esa información se procede a la elaboración de las Fichas de Caracterización y los Diagramas de Flujo del Proceso Adjetivo de Bienestar Estudiantil, el Subproceso de Seguimiento a Graduados, y sus Procedimientos, además se presenta el formato del manual a utilizarse y los indicadores aprobados.

2.2.1 Identificación de las Actividades que ejecuta el Departamento de Bienestar Estudiantil

Según lo señalado por Jaime Cadena (2015), se realizó una sesión de trabajo para la identificación de las actividades que realiza el Departamento de Bienestar Estudiantil, la misma se efectuó el miércoles 16 de mayo del 2018 desde las 9:00 a.m. hasta las 11: 00 a.m. en la oficina del mencionado departamento (**Ver anexo 4**). Se enlistaron 54 actividades ejecutadas por el personal de Bienestar Estudiantil, después se procederá a la clasificación de estas para determinar cuáles son las que corresponden al Seguimiento a Graduados.

La información aquí detallada servirá en el futuro para la definición de los otros subprocesos del Departamento de Bienestar Estudiantil, que de manera puntual no tienen nada que ver con el presente trabajo de investigación, pero serán de gran utilidad al instituto cuando inicie su gestión por procesos.

2.2.2 Clasificación de las Actividades del Departamento de Bienestar Estudiantil

Tomando en cuenta lo dicho por Jaime Cadena (2015); se mantuvo una nueva sesión de trabajo con la Coordinadora de Bienestar Estudiantil para clasificar a las actividades del Departamento de Bienestar Estudiantil identificadas en días anteriores (**Ver anexo 5**), esta tuvo lugar el día viernes 18 de mayo del 2018 desde las 9:00 a.m. hasta las 10:00 a.m. en la oficina del mencionado departamento en dicha reunión se agruparon las actividades comunes logrando determinar 8 subprocesos, que se muestran a continuación:

- Becas y Ayudas Económicas;

- Tutorías y Acompañamiento Psicopedagógico;
- Estudiantes con Necesidades Educativas Especiales,
- Atención Médica y Psicológica;
- Convivencia Estudiantil;
- Organización de Eventos;
- Administración de Clubes; y,
- Seguimiento a Graduados.

Como un aporte adicional se analizaron y revisaron las actividades del ISTER, que reposan en el Reglamento del Régimen Académico del ISTER después siguiendo la metodología de Baca (2014) fueron agrupadas en Procesos Gobernantes, Sustantivos y Adjetivos, obteniendo el detalle que se presenta a continuación en el Inventario y Codificación de Procesos y en el Catálogo de Procesos.

2.2.2.1 Inventario y Codificación de los Procesos identificados en el ISTER

De acuerdo a lo dicho por Pardo (2017) el inventario y codificación tiene como objetivo identificar todos los procesos del ISTER que se encuentran en el Reglamento de Régimen Académico del ISTER, brindando mayor importancia al Proceso Adjetivo de Bienestar Estudiantil, el Subproceso de Seguimiento a Graduados y sus Procedimientos, para ello se va a utilizar un código que estará compuesto de la siguiente manera:

Tabla 2: Codificación

Codificación	Inicial del Macroproceso	Inicial del Proceso	Inicial del Subproceso	Inicial del Procedimiento	Dos veces el número cero	Número secuencial
	ADJ -	BES -	SGR -	AGR	00	3

Elaborado por: Karen Vega

Fuente: (Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, 2016), basado en los datos de (Pardo Álvarez, 2017)

La codificación efectuada se presenta a continuación:

Procesos Gobernantes

TIPO DE PROCESO	MACROPROCESO	CÓDIGO	PROCESO
Gobernante	Direccionamiento de la Planificación de la Autoevaluación y Aseguramiento de la Calidad	GOB-DES-001	Dirección Estratégica Institucional
		GOB-PED-001	Planificación Estratégica y Desarrollo Institucional
		GOB-AAC-001	Autoevaluación y Aseguramiento de la Calidad

Ilustración 4: Inventario y Codificación Procesos Gobernantes

Elaborado por: Karen Vega

Fuente: (Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, 2016)

Procesos Sustantivos

TIPO DE PROCESO	MACROPROCESO	CÓDIGO	PROCESO
Sustantivo	Direccionamiento del Fortalecimiento Académico	SUS-FAC-002	Formación Académica
		SUS-INV-002	Investigación
		SUS-VIN-002	Vinculación

Ilustración 5: Inventario y Codificación Procesos Sustantivos

Elaborado por: Karen Vega

Fuente: (Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, 2016)

Procesos Adjetivos

TIPO DE PROCESO	MACROPROCESO	CÓDIGO	PROCESO
Adjetivo	Direccionamiento de la Gestión Administrativa, Financiera, Académica y Tecnológica	ADJ-GAF-003	Gestión Administrativa Financiera
		ADJ-DYA-003	Documentación y Archivo
		ADJ-SEC-003	Secretaría
		ADJ-THU-003	Talento Humano
		ADJ-CFI-003	Contabilidad y Finanzas
		ADJ-CMK-003	Comunicación y Marketing
		ADJ-ACA-003	Apoyo Académico
		ADJ-ABI-003	Acervo Bibliográfico
		ADJ-SGR-003	Servicios Generales
		ADJ-TEC-003	Tecnología
		ADJ-BES-003	Bienestar Estudiantil

Ilustración 6: Inventario y Codificación Procesos Adjetivos

Elaborado por: Karen Vega

Fuente: (Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, 2016)

Subprocesos de Bienestar Estudiantil

TIPO DE PROCESO	MACROPROCESO	CÓDIGO	PROCESO	CÓDIGO	SUBPROCESO
Adjetivo	Direccionamiento de la Gestión Administrativa, Financiera, Académica y Tecnológica	ADJ-BES-003	Bienestar Estudiantil	ADJ-BES-BAE-003	Becas y Ayudas Económicas
				ADJ-BES-TAP-003	Tutorías y Acompañamiento Psicopedagógico
				ADJ-BES-NEE-003	Estudiantes con NEE
				ADJ-BES-AMP-003	Atención Médica y Psicológica
				ADJ-BES-CES-003	Convivencia Estudiantil
				ADJ-BES-OEV-003	Organización de eventos
				ADJ-BES-ACL-003	Administración de Clubes
				ADJ-BES-SGR-003	Seguimiento a Graduados

Ilustración 7: Inventario y Codificación Subprocesos de Bienestar Estudiantil

Elaborado por: Karen Vega

Fuente: (Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, 2016)

Procedimientos del Subproceso de Seguimiento a Graduados

TIPO DE PROCESO	MACROPROCESO	CÓDIGO	PROCESO	CÓDIGO	SUBPROCESO	CÓDIGO	PROCEDIMIENTO
Adjetivo	Direccionamiento de la Gestión Administrativa, Financiera, Académica y Tecnológica	ADJ-BES-003	Bienestar Estudiantil	ADJ-BES-SGR-003	Seguimiento a Graduados	ADJ-BES-SGR-AGR-003	Actualidad de los Graduados
						ADJ-BES-SGR-MCD-003	Mejora Continua de Docencia
						ADJ-BES-SGR-ILA-003	Inserción Laboral

Ilustración 8: Inventario y Codificación Procedimientos de Seguimiento a Graduados

Elaborado por: Karen Vega

Fuente: (Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, 2016)

Las partes resaltadas en color azul de las ilustraciones 6, 7 y 8 contienen la información de la codificación efectuada del Proceso Adjetivo de Bienestar Estudiantil, el Subproceso de Seguimiento a Graduados y los Procedimientos de Actualidad de los Graduados, Mejora Continua de Docencia e Inserción Laboral respectivamente que son el objeto por el cual se elabora el presente trabajo de investigación.

2.2.2.2 Catálogo de los Procesos del ISTER

De acuerdo al concepto de la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (2016) y al Reglamento de Régimen Académico del ISTER, se elabora el catálogo de todos los procesos del ISTER (2016) prestando mayor atención al ser de esta investigación, el Proceso Adjetivo de Bienestar Estudiantil, el Subproceso de Seguimiento a Graduados y sus Procedimientos el detalle se muestra a continuación:

Procesos Sustantivos



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR RUMIÑAHUI CATÁLOGO DE PROCESOS

MACROPROCESO	CÓDIGO	PROCESO	PROPÓSITO	CLIENTE	TIPO	VERSIÓN	ESTADO	RESPONSABLE
Direccionamiento del Fortalecimiento Académico	SUS-FAC-002	Formación Académica	Formar profesionales emprendedores, creativos y con valores que satisfagan las necesidades del mercado laboral actual.	Interno/Externo	Sustantivo	1.0	Definido en el Modelo Educativo Pedagógico	Vicerrector Académico
	SUS-INV-002	Investigación	Fomentar en los estudiantes y docentes el espíritu de investigación para innovar y ejecutar nuevos proyectos que sirvan al país.	Interno/Externo	Sustantivo	1.0	Definido en el Modelo Educativo Pedagógico	Director de Investigación
	SUS-VIN-002	Vinculación	Estrechar vínculos entre el ISTER, los estudiantes y la comunidad.	Interno/Externo	Sustantivo	1.0	Definido en el Modelo Educativo	Director de Vinculación

Ilustración 10: Catálogo de Procesos Sustantivos

Elaborado por: Karen Vega

Fuente: (Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, 2018)

Procesos Adjetivos



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR RUMIÑAHUI CATÁLOGO DE PROCESOS

MACROPROCESO	CÓDIGO	PROCESO	PROPÓSITO	CLIENTE	TIPO	VERSIÓN	ESTADO	RESPONSABLE
Direccionamiento de la Gestión Administrativa, Financiera, Académica y Tecnológica	ADJ-GAF-003	Gestión Administrativa Financiera	Controlar y vigilar el uso adecuado de los recursos físicos, humanos, tecnológicos, materiales y financieros del ISTER y dirigir toda el área administrativa del ISTER.	Interno	Adjetivo	1.0	Definido en el Modelo Educativo Pedagógico	Director General Administrativo Financiero
	ADJ-DYA-003	Documentación y Archivo	Conservar toda la documentación de los diferentes departamentos del ISTER de manera física y digital.	Interno	Adjetivo	1.0	Definido en el Modelo Educativo Pedagógico	Secretario General
	ADJ-SEC-003	Secretaría	Certificar la legitimidad de todos los trámites de los estudiantes y garantizar su registro en el sistema de educación superior.	Interno/Externo	Adjetivo	1.0	Definido en el Modelo Educativo Pedagógico	Secretario General
	ADJ-THU-003	Talento Humano	Velar por la seguridad e integridad de todos los empleados y trabajadores del ISTER haciendo valer sus derechos y responsabilidades.	Interno	Adjetivo	1.0	Definido en el Modelo Educativo Pedagógico	Director de Talento Humano
	ADJ-CFI-003	Contabilidad y Finanzas	Mantener al ISTER al día con sus obligaciones con las entidades públicas, privadas, proveedores y colaboradores.	Interno	Adjetivo	1.0	Definido en el Modelo Educativo Pedagógico	Director Financiero Contable
	ADJ-CMK-003	Comunicación y Marketing	Realizar campañas para promocionar al ISTER, captar alumnos y aplicar estrategias para mejorar su posicionamiento a nivel nacional.	Interno/Externo	Adjetivo	1.0	Definido en el Modelo Educativo Pedagógico	Director de Comunicación y Marketing
	ADJ-ACA-003	Apoyo Académico	Proporcionar las herramientas necesarias para la articulación de la formación académica con la investigación y la docencia.	Interno	Adjetivo	1.0	Definido en el Modelo Educativo Pedagógico	Director de Docencia
	ADJ-ABI-003	Acervo Bibliográfico	Disponer de material didáctico y recursos bibliográficos física y virtualmente para ayudar en la adquisición de conocimientos a los estudiantes y desarrollar en ellos el interés por la investigación.	Interno	Adjetivo	1.0	Definido en el Modelo Educativo Pedagógico	Bibliotecaria
	ADJ-SGR-003	Servicios Generales	Controlar el inventario de existencias del ISTER, así como el mantenimiento y aseo de las instalaciones del mismo.	Interno	Adjetivo	1.0	Definido en el Modelo Educativo Pedagógico	Coordinador de Servicios Generales
	ADJ-TEC-003	Tecnología	Proveer del soporte técnico para que el ISTER mantenga operativo el software y hardware para realizar sus actividades normalmente.	Interno	Adjetivo	1.0	Definido en el Modelo Educativo Pedagógico	Director de Tecnología
	ADJ-BES-003	Bienestar Estudiantil	Brindar atención a la comunidad estudiantil y potenciar sus capacidades para su desarrollo integral.	Interno	Adjetivo	1.0	Levantado	Coordinadora de Bienestar Estudiantil

Ilustración 11: Catálogo de Procesos Adjetivos

Elaborado por: Karen Vega

Fuente: (Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, 2018)

Subprocesos de Bienestar Estudiantil



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR RUMIÑAHUI CATÁLOGO DE PROCESOS

PROCESO	CÓDIGO	SUBPROCESO	PROPÓSITO	CLIENTE	TIPO	VERSIÓN	ESTADO	RESPONSABLE
Bienestar Estudiantil	ADJ-BES-BAE-003	Becas y Ayudas Económicas	Colaborar en la permanencia y culminación de estudios de estudiantes de bajos recursos.	Interno	Adjetivo	1.0	Levantado	Coordinadora de Bienestar Estudiantil
	ADJ-BES-TAP-003	Tutorías y Acompañamiento Psicopedagógico	Proporcionar asistencia a los alumnos que tengan problemas de aprendizaje, emocionales o crisis familiares para que puedan culminar sus estudios.	Interno	Adjetivo	1.0	Levantado	Psicopedagoga
	ADJ-BES-NEE-003	Estudiantes con Necesidades Educativas Especiales	Realizar las adaptaciones a los currículos, evaluaciones, metodologías y herramientas de acuerdo a las NEE de cada alumno.	Interno	Adjetivo	1.0	Levantado	Psicopedagoga
	ADJ-BES-AMP-003	Atención Médica y Psicológica	Brindar atención ambulatoria, hospitalaria y psicológica a los alumnos.	Interno	Adjetivo	1.0	Levantado	Médico
	ADJ-BES-CES-003	Convivencia Estudiantil	Atender todos los requerimientos de los alumnos para fomentar su sentido de pertenencia.	Interno	Adjetivo	1.0	Levantado	Coordinadora de Bienestar Estudiantil
	ADJ-BES-OEV-003	Organización de Eventos	Lograr la integración de los estudiantes al Instituto y aumentar el sentido de pertenencia de los estudiantes.	Interno	Adjetivo	1.0	Levantado	Coordinador de Eventos
	ADJ-BES-ACL-003	Administración de Clubes	Fomentar y participar en los clubes de la institución fortaleciendo las actividades extracurriculares estudiantiles.	Interno	Adjetivo	1.0	Levantado	Coordinador de Eventos
	ADJ-BES-SGR-003	Seguimiento a Graduados	Contar con información de los graduados y sus empleadores para realizar la mejora continua a docencia y aumentar el nivel de inserción laboral.	Interno	Adjetivo	1.0	Levantado	Coordinadora de Bienestar Estudiantil

Ilustración 12: Catálogo de los Subprocesos de Bienestar Estudiantil

Elaborado por: Karen Vega

Fuente: (Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, 2018)

Procedimientos de Seguimiento a Graduados



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR RUMIÑAHUI CATÁLOGO DE PROCESOS

SUBPROCESO	CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	PROPÓSITO	CLIENTE	TIPO	VERSIÓN	ESTADO	RESPONSABLE
Seguimiento a Graduados	ADJ-BES-SGR-AGR-003	Actualidad de los Graduados	Conocer la situación laboral actual de los graduados y el grado de satisfacción con los servicios educativos impartidos por el ISTER de ellos y de sus empleadores.	Interno	Adjetivo	1.0	Levantado	Coordinadora de Bienestar Estudiantil
	ADJ-BES-SGR-MCD-003	Mejora Continua de Docencia	Elaborar las mejoras de los planes académicos, contenidos de carreras, metodología y herramientas en base a la retroalimentación proporcionada por los graduados y sus empleadores.	Interno/Externo	Adjetivo	1.0	Levantado	Vicerector Académico
	ADJ-BES-SGR-ILA-003	Inserción Laboral	Vincular laboralmente a los graduados del ISTER con empresas con las cuales el ISTER mantiene convenios.	Interno/Externo	Adjetivo	1.0	Levantado	Director de Vinculación

Ilustración 13: Catálogo de los Procedimientos de Seguimiento a Graduados

Elaborado por: Karen Vega

Fuente: (Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, 2018) y (Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, 2016)

Las ilustraciones 11, 12 y 13 se encuentran resaltadas en color azul debido a que contienen información relevante del Proceso Adjetivo de Bienestar Estudiantil, el Subproceso de Seguimiento a Graduados y los Procedimientos de Actualidad de los Graduados, Mejora Continua de Docencia e Inserción Laboral respectivamente quienes son la razón por la cual se efectúa esta investigación.

2.2.2.3 Mapa de Procesos

En función de lo elaborado anteriormente y de acuerdo a lo manifestado por Baca (2014), María Casanova (2018) y al Reglamento de Régimen Académico del ISTER (2016), el cual señala que el ISTER tiene Procesos Gobernantes, Sustantivos y Adjetivos se presenta el mapa de Procesos del ISTER en el cual sobresalen el Proceso Adjetivo de Bienestar Estudiantil, el Subproceso de Seguimiento a Graduados y los Procedimientos de Actualidad de los Graduados, Mejora Continua de Docencia e Inserción Laboral que serán desarrollados en profundidad en las páginas siguientes debido que son el objeto de la investigación propuesta.



MAPA DE PROCESOS DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR RUMIÑAHUI

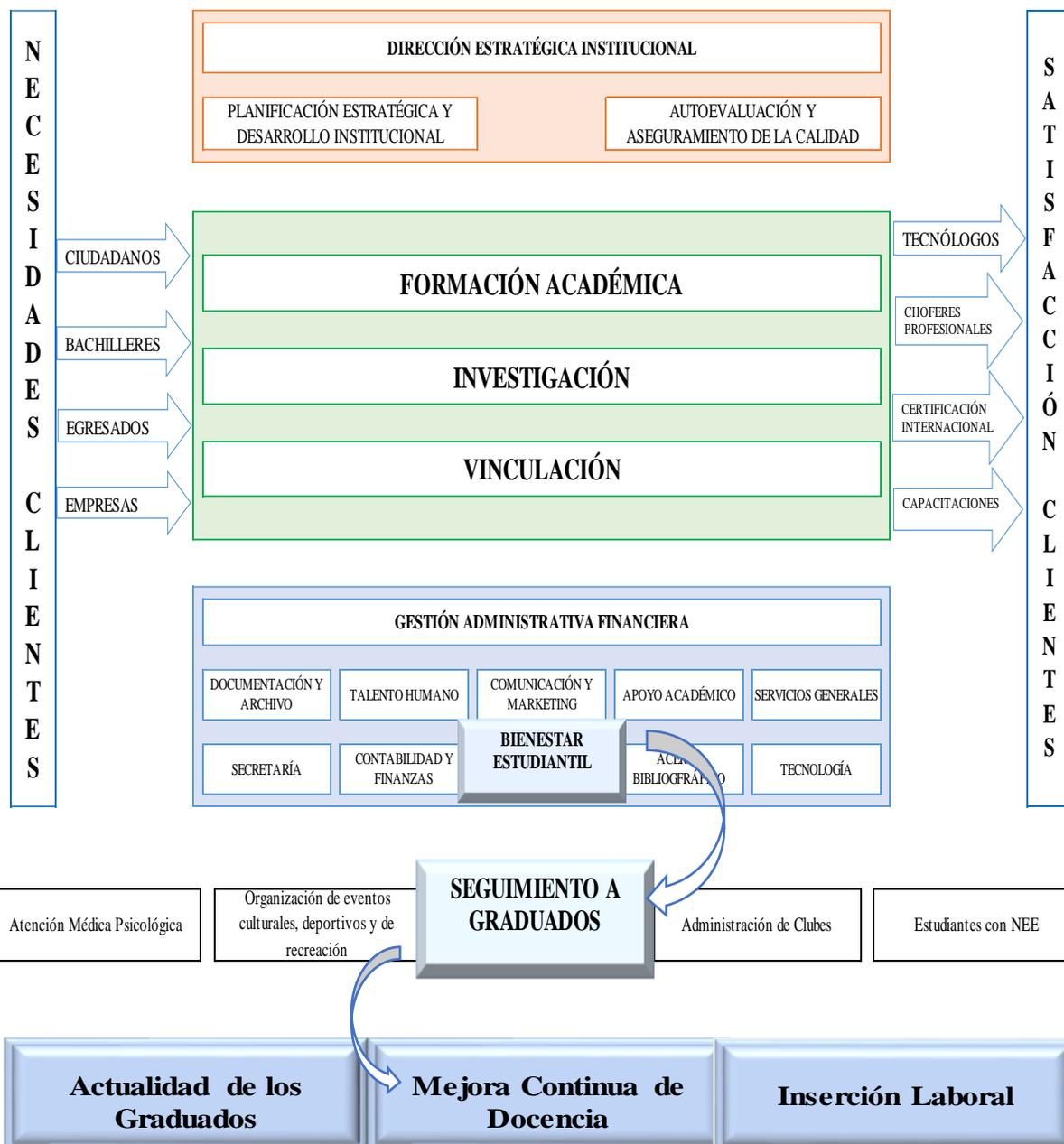


Figura 10: Mapa de Procesos del ISTER

Elaborado por: Karen Vega

Fuente: (Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, 2016) y (Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, 2016)

2.2.2.1.1 Descripción del Subproceso de Seguimiento a Graduados

El subproceso de Seguimiento a Graduados pertenece al Macroproceso Adjetivo Direccionamiento de la Gestión Administrativa, Financiera, Académica y Tecnológica, se ubica dentro del Proceso de Bienestar Estudiantil, que es liderado por la Coordinadora del Departamento que lleva el mismo nombre.

El subproceso nace de la necesidad de dar cumplimiento a las normativas y organismos de control, su finalidad es proporcionar informes para mejorar el proceso de docencia de la institución para garantizar una educación de calidad, y aumentar los niveles de inserción laboral de los graduados, para lograrlo utiliza la información proporcionada por los graduados y sus empleadores referente al grado de satisfacción que tienen con la formación teórica-práctica recibida en el ISTER y si la misma ha sido útil para conseguir una plaza laboral estable, así como también su situación laboral actual y las dificultades para encontrar un empleo adecuado.

2.2.3 Fichas de Caracterización

Como parte de la metodología del levantamiento de procesos propuesta por Zaratiegui (1999) y Pérez Fernández (2012), se continua con la elaboración de las Fichas de Caracterización fundamentadas en lo expuesto por Fontalvo y Vergara (2010) y la Norma Técnica Ecuatoriana 1573 (2016), en las que se describen las entradas, actividades, salidas, el cliente, y recursos de cada proceso, subproceso y procedimiento; para su desarrollo se mantuvieron cinco sesiones de trabajo (23 horas) con la Coordinadora de Bienestar Estudiantil y el Director de Planificación (**Ver anexo 6**), obteniendo como resultado las Fichas de Caracterización del Proceso Adjetivo de Bienestar Estudiantil, el Subproceso de Seguimiento a Graduados y los Procedimientos de Actualidad de los Graduados, Mejora Continua Docencia e Inserción Laboral que se presentan a continuación:

2.2.3.1 Proceso Adjetivo de Bienestar Estudiantil

El Proceso de Bienestar Estudiantil pertenece al Macroproceso Adjetivo denominado Direccionamiento de la Gestión Administrativa, Financiera, Académica y Tecnológica, corresponde al área administrativa del ISTER, este proceso se subdivide en ocho subprocesos, los clientes del mismo son los estudiantes, docentes, coordinadores de carrera y los graduados, la

responsable de la ejecución es la Coordinadora de Bienestar Estudiantil, surge por las necesidades de los integrantes de la comunidad estudiantil ISTER y con él se logra la satisfacción estudiantil.

Tabla 3: Caracterización Proceso Adjetivo de Bienestar Estudiantil 1

 MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE BIENESTAR ESTUDIANTIL	CÓDIGO: ADJ-BES-003
	FECHA: 12-04-2019
	VERSIÓN: 1.0
	PÁGINA: 1 DE 2

MACROPROCESO:	Direccionamiento de la Gestión Administrativa, Financiera, Académica y Tecnológica	TIPO:	ADJETIVO
PROCESO:	BIENESTAR ESTUDIANTIL	ÁREA:	ADMINISTRATIVA
OBJETIVO:	Brindar atención a la comunidad estudiantil para potenciar las actividades que les permita lograr un desarrollo integral personal y profesionalmente.		
ALCANCE:	Comprende las Becas y Ayudas Económicas; Tutorías y Acompañamiento Psicopedagógico; Estudiantes con Necesidades Especiales; Atención Médica y Psicológica; Convivencia Estudiantil; Organización de Eventos; Administración de Clubes y finaliza con el Seguimiento a Graduados.		
RESPONSABLE:	COORDINADORA DE BIENESTAR ESTUDIANTIL		

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO			
ENTRADA	SUBPROCESOS	SALIDA	CLIENTE
Necesidades económicas, pedagógicas, de bienestar físico y mental de los estudiantes	Viene del Proceso Docencia	Becarios y Beneficiarios de Ayudas Económicas	ESTUDIANTES, DOCENTES, COORDINADORES DE LAS DIFERENTES CARRERAS Y GRADUADOS
	Becas y Ayudas Económicas		
Sugerencias, requerimientos, demandas de los estudiantes	Tutorías y Acompañamiento Psicopedagógico	Planes de Tutorías y Programas de Acompañamiento Psicopedagógico	
	Estudiantes con NEE	Planes de Acompañamientos, Adaptaciones Curriculares y Evaluaciones Diferenciadas	
	Atención Médica y Psicológica	Alumnos saludables física y mentalmente	
Necesidad de fomentar el sentido de pertenencia de los estudiantes	Convivencia Estudiantil	Alumnos con sentido de pertenencia	
	Organización de Eventos	Calendario de actividades culturales, deportivas, recreacionales y extracurriculares	
Cumplir con la normativa interna y externa del ISTER	Administración de Clubes	Informes de Gestión para la oportuna toma de decisiones	
	Seguimiento a Graduados		
	Va al Proceso Vinculación		

Elaborado por: Karen Vega

Fuente: (Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, 2016)

Tabla 4: Caracterización Proceso Adjetivo de Bienestar Estudiantil 2

 MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE BIENESTAR ESTUDIANTIL			CÓDIGO: ADJ-BES-003
			FECHA: 12-04-2019
			VERSIÓN: 1.0
			PÁGINA: 2 DE 2
RECURSOS			
HUMANO	MATERIAL	TECNOLÓGICO	FINANCIERO
COORDINADORA DE BIENESTAR ESTUDIANTIL PSICOPEDAGOGA MÉDICO COORDINADOR DE EVENTOS	HOJAS DE PAPEL BOND, ESFEROS. CARPETAS INSTALACIONES DEL ISTER	COMPUTADORA, IMPRESORA. INTERNET, RED WIFI. MICROSOFT OFFICE	PAGO DE LA NÓMINA DEL PERSONAL QUE INTERVIENE PRESUPUESTO DEL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR ESTUDIANTIL
DOCUMENTOS Y LEYES			
CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR LEY ORGÁNICA DE DISCAPACIDADES LEY ORGÁNICA REFORMATORIA A LA LOES REGLAMENTO GENERAL A LA LOES ESTATUTO DEL ISTER REGLAMENTO GENERAL DEL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR ESTUDIANTIL DEL ISTER REGLAMENTO DE INCLUSIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES DEL ISTER REGLAMENTO DEL SISTEMA DE SEGUIMIENTO A GRADUADOS ISTER POLÍTICA DE SEGUIMIENTO A GRADUADOS ISTER			
INDICADORES			
Cumplimiento del Plan de Trabajo de Bienestar Estudiantil Cumplimiento del Cronograma de Actividades de Bienestar Estudiantil Efectividad de las actividades del Departamento de Bienestar Estudiantil Productividad del Departamento de Bienestar Estudiantil			
	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
CARGO:	ESTUDIANTE	COOR. (E) BIENESTAR ESTU.	DIR. PLANIFICACIÓN
NOMBRE:	KAREN VEGA	PSC. ANA MARÍA CONTRERAS	ING. IVÁN ECHANIQUE
FIRMA:			

Elaborado por: Karen Vega

Fuente: (Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, 2016)

2.2.3.2 Subproceso de Seguimiento a Graduados

El subproceso de Seguimiento a Graduados pertenece al Proceso Adjetivo de Bienestar Estudiantil, se subdivide en tres procedimientos, los clientes son los estudiantes, docentes, coordinadores de carrera y los graduados del ISTER, la responsable es la Coordinadora de Bienestar Estudiantil, el subproceso se origina principalmente por dar cumplimiento a la normativa legal vigente y con este subproceso se obtienen las mejoras que deben ser aplicadas a los planes académicos para garantizar una educación de calidad que aumente las posibilidades de los graduados de integrarse al mundo laboral.

Tabla 5: Caracterización del Subproceso de Seguimiento a Graduados

 MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN DEL SUBPROCESO DE SEGUIMIENTO A GRADUADOS		CÓDIGO: ADJ-BES-SGR-003	
		FECHA: 12-04-2019	
		VERSIÓN: 1.0	
		PÁGINA: 1 DE 1	
PROCESO:	BIENESTAR ESTUDIANTIL	TIPO:	ADJETIVO
SUBPROCESO:	SEGUIMIENTO A GRADUADOS	ÁREA:	ADMINISTRATIVA
OBJETIVO:	Disponer de información actualizada de los graduados y empleadores que permita realizar la mejora continua a la formación académica y aumentar los índices de inserción laboral de los graduados del ISTER.		
ALCANCE:	Inicia con el reconocimiento de la Actualidad de los Graduados y finaliza con la inserción laboral de los graduados.		
RESPONSABLE:	COORDINADORA DE BIENESTAR ESTUDIANTIL		
DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO			
ENTRADA	PROCEDIMIENTOS	SALIDA	CLIENTE
Necesidad de conocer la situación laboral de los graduados y la opinión de sus empleadores con respecto a los servicios educativos del ISTER Cumplir con las leyes, normas y reglamentos internos y externos	Viene del Proceso Docencia	Informes de Gestión para la toma de decisiones	COORDINADORES DE CARRERAS, ESTUDIANTES Y GRADUADOS
	Actualidad de los Graduados		
	Mejora Continua de Docencia	Plan de Mejoras a efectuarse a los planes académicos y contenidos de cada carrera.	
	Inserción Laboral	Ofertas laborales para los graduados del ISTER	
Va al Proceso Vinculación			
RECURSOS			
HUMANO	MATERIAL	TECNOLÓGICO	FINANCIERO
COORDINADORA DE BIENESTAR ESTUDIANTIL VICERRECTOR ACADÉMICO DIRECTOR DE VINCULACIÓN	HOJAS DE PAPEL BOND, ESFEROS. CARPETAS INSTALACIONES DEL ISTER	COMPUTADORA, IMPRESORA. INTERNET, RED WIFI. MICROSOFT OFFICE	PAGO DE LA NÓMINA DEL PERSONAL QUE INTERVIENE PRESUPUESTO DEL SEGUIMIENTO A GRADUADOS
DOCUMENTOS Y LEYES			
LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR REGLAMENTO GENERAL A LA LOES REGLAMENTO DE RÉGIMEN ACADÉMICO ESTATUTO DEL ISTER REGLAMENTO GENERAL DEL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR ESTUDIANTIL DEL ISTER REGLAMENTO Y POLÍTICAS DEL DEPARTAMENTO DE VINCULACIÓN REGLAMENTO DEL SISTEMA DE SEGUIMIENTO A GRADUADOS ISTER POLÍTICA DE SEGUIMIENTO A GRADUADOS ISTER			
INDICADORES			
Efectividad de la aplicación de los instrumentos de seguimiento a graduados y empleadores Confiabilidad de las respuestas de los graduados y empleadores Efectividad de las recomendaciones efectuadas por los graduados y empleadores Eficiencia de los convenios firmados con las empresas del sector para aumentar la inserción laboral de los graduados del ISTER Eficacia de las ofertas laborales socializadas a los graduados			
	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
CARGO:	ESTUDIANTE	COOR. (E) BIENESTAR ESTU.	DIR. PLANIFICACIÓN
NOMBRE:	KAREN VEGA	PSC. ANA MARÍA CONTRERAS	ING. IVÁN ECHANIQUE
FIRMA:			

Elaborado por: Karen Vega

Fuente: (Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, 2016)

2.2.3.3 Procedimiento Actualidad de los Graduados

El Procedimiento Actualidad de los Graduados pertenece al Subproceso Adjetivo de Seguimiento a Graduados, se compone de seis actividades, sus clientes directos son los coordinadores de carrera e indirectamente se benefician los estudiantes y los graduados del ISTER, el procedimiento nace de la necesidad de cumplir con la normativa legal vigente y por saber los niveles de satisfacción de los graduados y sus empleadores con respecto a la formación académica impartida por el ISTER, la Coordinadora de Bienestar Estudiantil debe velar por su cumplimiento.

Tabla 6: Caracterización del Procedimiento Actualidad de los Graduados 1

 MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO ACTUALIDAD DE LOS GRADUADOS		CÓDIGO: ADJ-BES-SGR-AGR-003 FECHA: 12-04-2019 VERSIÓN: 1.0 PÁGINA: 1 DE 2	
SUBPROCESO:	SEGUIMIENTO GRADUADOS A	TIPO:	APOYO
PROCEDIMIENTO:	ACTUALIDAD DE LOS GRADUADOS	ÁREA:	ADMINISTRATIVA
OBJETIVO:	Conocer la realidad actual de los graduados, la opinión de sus empleadores y las sugerencias que tienen para el ISTER.		
ALCANCE:	Inicia con la contactación del graduado y finaliza con la elaboración de informes que reflejen los datos más relevantes obtenidos en la tabulación de las encuestas.		
RESPONSABLE:	COORDINADORA DE BIENESTAR ESTUDIANTIL		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Necesidad de cumplir con la normativa interna y externa	Viene del Proceso Docencia	Plan de Seguimiento a Graduados Aprobado	COORDINADORES DE CARRERA
Listado de nuevos graduados	Planificación del Seguimiento a Graduados	Base de datos consolidada y actualizada	
Necesidad de tener instrumentos con indicadores acorde a las necesidades de cada carrera	Verificación de la Base de Datos de Graduados	Instrumentos automatizados aprobados	
Políticas de Seguimiento a Graduados ISTER	Revisión de los Instrumentos de Seguimiento a Graduados	Modalidad de aplicación de instrumentos seleccionada	
	Automatización de los Instrumentos de Seguimiento a Graduados		
Plan de Seguimiento a Graduados Aprobado	Ejecución del Plan de Seguimiento a Graduados	Instrumentos aplicados tabulados, base de datos de graduados filtrada actualizada	
Tabulación de los Instrumentos con los indicadores necesarios	Procesamiento de la información para la Mejora Continua del Proceso de Formación Académica y la Tasa de Inserción Laboral	Informes de gestión para la mejora continua del proceso de formación y la tasa de inserción laboral	
	Va al Procedimiento Mejora Continua		

Elaborado por: Karen Vega

Fuente: (Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, 2016)

Tabla 7: Caracterización del Procedimiento Actualidad de los Graduados 2

 MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO ACTUALIDAD DE LOS GRADUADOS			CÓDIGO: ADJ-BES-SGR-AGR-003
			FECHA: 12-04-2019
			VERSIÓN: 1.0
			PÁGINA: 2 DE 2
RECURSOS			
HUMANO	MATERIAL	TECNOLÓGICO	FINANCIERO
COORDINADORA DE BIENESTAR ESTUDIANTIL SECRETARÍA DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN DIRECTOR DE TECNOLOGÍA	HOJAS DE PAPEL BOND, ESFEROS. TELÉFONOS INFRAESTRUCTURA	COMPUTADORA, IMPRESORA. CORREO INSTITUCIONAL MICROSOFT OFFICE INTERNET	PAGO DE LA NÓMINA DEL PERSONAL QUE INTERVIENE PRESUPUESTO DEL SEGUIMIENTO A GRADUADOS
DOCUMENTOS Y LEYES			
LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR REGLAMENTO GENERAL A LA LOES ESTATUTO DEL ISTER REGLAMENTO GENERAL DEL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR ESTUDIANTIL DEL ISTER REGLAMENTO DEL SISTEMA DE SEGUIMIENTO A GRADUADOS ISTER POLÍTICA DE SEGUIMIENTO A GRADUADOS ISTER			
INDICADORES			
Satisfacción de los Graduados con los Servicios Educativos recibidos Graduados que se encuentran trabajando en un campo diferente al de su titulación Tasa de Desempleo de los Graduados Satisfacción de los Empleadores con respecto a sus trabajadores graduados del ISTER			
	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
CARGO:	ESTUDIANTE	COOR. (E) BIENESTAR ESTU.	DIR. PLANIFICACIÓN
NOMBRE:	KAREN VEGA	PSC. ANA MARÍA CONTRERAS	ING. IVÁN ECHANIQUE
FIRMA:			

Elaborado por: Karen Vega

Fuente: (Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, 2016)

2.2.3.4 Procedimiento Mejora Continua Docencia

El Procedimiento Mejora Continua Docencia pertenece al Subproceso Adjetivo de Seguimiento a Graduados, está compuesto por nueve actividades, sus clientes directos son los estudiantes de todas las carreras, e indirectamente los graduados del ISTER, el procedimiento se origina por la mejora continua que la institución debe realizar para cumplir con los organismos de control, el responsable del procedimiento es el Vicerrector Académico.

Tabla 8: Caracterización del Procedimiento Mejora Continua Docencia 1

 MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO MEJORA CONTINUA DOCENCIA	CÓDIGO: ADJ-BES-SGR-MCD-003
	FECHA: 12-04-2019
	VERSIÓN: 1.0
	PÁGINA: 1 DE 2

SUBPROCESO:	SEGUIMIENTO GRADUADOS A	TIPO:	APOYO
PROCEDIMIENTO:	MEJORA CONTINUA DOCENCIA	ÁREA:	ACADÉMICA
OBJETIVO:	Analizar las observaciones efectuadas por los graduados y seleccionar las mejoras que deben ser aplicadas a los planes académicos, y a las competencias de los graduados.		
ALCANCE:	Inicia con el análisis de los informes de gestión y culmina con la ejecución del fortalecimiento de las competencias de los graduados.		
RESPONSABLE:	VICERRECTOR ACADÉMICO		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Informes de gestión para la mejora continua del proceso de formación Mejoras que deben ser realizadas a los planes académicos Plan de Mejoras a los planes académicos Debilidades de los graduados identificadas por ellos y sus empleadores	Viene del Procedimiento Actualidad de los Graduados	Mejoras que deben ser realizadas a los planes académicos	ESTUDIANTES
	Análisis de los Informes de Gestión	Plan de Mejoras a los planes académicos	
	Diseño de las mejoras a los planes académicos	Planes académicos actualizados	
	Revisión y Aprobación de las mejoras		
	Implementación de las mejoras a los planes académicos	Debilidades de los graduados identificadas por ellos y sus empleadores	
	Revisión de las debilidades de los graduados	Programa de Fortalecimiento de las Competencias de los Graduados	
	Planificación del Programa de Fortalecimiento de Competencias	Graduados con conocimientos reforzados	
	Revisión y Aprobación del Programa de Fortalecimiento de Competencias		
	Concesión del Financiamiento para el Programa	Fondos para el Programa de Fortalecimiento de Competencias	
	Ejecución del Programa de Fortalecimiento de Competencias		
Va al Procedimiento Inserción Laboral			

Elaborado por: Karen Vega

Fuente: (Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, 2016)

Tabla 9: Caracterización del Procedimiento Mejora Continua Docencia 2

 MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO MEJORA CONTINUA DOCENCIA			CÓDIGO: ADJ-BES-SGR-MCD-003
			FECHA: 12-04-2019
			VERSIÓN: 1.0
			PÁGINA: 2 DE 2
RECURSOS			
HUMANO	MATERIAL	TECNOLÓGICO	FINANCIERO
VICERRECTOR ACADÉMICO DIRECTOR DE DOCENCIA COORDINADORES DE CARRERA VICRECTORA ADMINISTRATIVA FINANCIERA	HOJAS DE PAPEL BOND, ESFEROS. TELÉFONOS INFRAESTRUCTURA	COMPUTADORA, IMPRESORA. CORREO INSTITUCIONAL MICROSOFT OFFICE INTERNET	PAGO DE LA NÓMINA DEL PERSONAL QUE INTERVIENE PRESUPUESTO DEL SEGUIMIENTO A GRADUADOS
DOCUMENTOS Y LEYES			
LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR REGLAMENTO GENERAL A LA LOES REGLAMENTO DE RÉGIMEN ACADÉMICO ESTATUTO DEL ISTER			
INDICADORES			
Pertinencia de las carreras Efectividad de la metodología educativa actual Cronograma de implementación de las mejoras a los planes académicos Competencias y Habilidades de los Graduados Cronograma de Fortalecimiento de Competencias de los Graduados			
	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
CARGO:	ESTUDIANTE	COOR. (E) BIENESTAR ESTU.	DIR. PLANIFICACIÓN
NOMBRE:	KAREN VEGA	PSC. ANA MARÍA CONTRERAS	ING. IVÁN ECHANIQUE
FIRMA:			

Elaborado por: Karen Vega

Fuente: (Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, 2016)

2.2.3.5 Procedimiento Inserción Laboral

El Procedimiento Inserción Laboral pertenece al Subproceso Adjetivo de Seguimiento a Graduados, está conformado por cuatro actividades, los clientes directos son los graduados del ISTER, los clientes indirectos son el ISTER, la sociedad y las familias de los graduados, el procedimiento se origina de la necesidad de aumentar los niveles de inserción laboral de los graduados del ISTER, el Director de Vinculación es el responsable de su ejecución.

Tabla 10: Caracterización del Procedimiento Inserción Laboral

 MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO INSERCIÓN LABORAL		CÓDIGO: ADJ-BES-SGR-ILA-003	
		FECHA: 12-04-2019	
		VERSIÓN: 1.0	
		PÁGINA: 1 DE 1	
SUBPROCESO:	SEGUIMIENTO GRADUADOS A	TIPO:	APOYO
PROCEDIMIENTO:	INSERCIÓN LABORAL	ÁREA:	ADMINISTRATIVA
OBJETIVO:	Vincular laboralmente a los graduados con las empresas con las cuáles el ISTER mantiene convenios.		
ALCANCE:	Inicia con el análisis de los Informes de Gestión y culmina con el seguimiento que se da a los graduados cuando aplican por una oferta laboral.		
RESPONSABLE:	DIRECTOR DE VINCULACIÓN		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Informes de gestión con la tasa de desempleo de los graduados del ISTER	Viene del Procedimiento Mejora Continua de Docencia	Número de graduados desempleados por cada carrera	GRADUADOS
Convenios con las empresas del sector	Análisis de los Informes de Gestión	Perfil profesional de los graduados	
Perfil profesional de los graduados	Fortalecimiento de la Bolsa de Empleo	Convenios con nuevas empresas del sector	
Listado de nuevas ofertas laborales	Publicación y Comunicación de las nuevas vacantes a los Graduados Desempleados	Listado de nuevas ofertas laborales	
	Seguimiento de los postulantes	Convocatoria a los graduados desempleados	
	Va al Proceso Vinculación	Graduado con empleo adecuado	
RECURSOS			
HUMANO	MATERIAL	TECNOLÓGICO	FINANCIERO
DIRECTOR DE VINCULACIÓN COORDINADORA DE BIENESTAR ESTUDIANTIL	HOJAS DE PAPEL BOND, ESFEROS. TELÉFONOS INFRAESTRUCTURA	COMPUTADORA, IMPRESORA. CORREO INSTITUCIONAL MICROSOFT OFFICE INTERNET	PAGO DE LA NÓMINA DEL PERSONAL QUE INTERVIENE PRESUPUESTO DEL SEGUIMIENTO A GRADUADOS
DOCUMENTOS Y LEYES			
LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR REGLAMENTO GENERAL A LA LOES REGLAMENTO DE RÉGIMEN ACADÉMICO ESTATUTO DEL ISTER REGLAMENTO Y POLÍTICAS DEL DEPARTAMENTO DE VINCULACIÓN			
INDICADORES			
Eficacia de los Convenios Suscritos Alcance de la Bolsa de Empleo Impacto de las ofertas laborales Preferencia de los empleadores Contratación de los graduados del ISTER			
	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
CARGO:	ESTUDIANTE	COOR. (E) BIENESTAR ESTU.	DIR. PLANIFICACIÓN
NOMBRE:	KAREN VEGA	PSC. ANA MARÍA CONTRERAS	ING. IVÁN ECHANIQUE
FIRMA:			

Elaborado por: Karen Vega

Fuente: (Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, 2016)

2.2.4 Flujo Diagramación

En base a la conceptualización de Pérez Fernández (2012) y lo descrito por la Norma Técnica Ecuatoriana 1573 (2016) se procede a la diagramación utilizando la Notación de Modelamiento de Procesos de Negocio (Business Process Model and Notation) BPMN 2.0, con el programa Bizagi (2014) del Proceso Adjetivo de Bienestar Estudiantil, el Subproceso de Seguimiento a Graduados y los Procedimientos de Actualidad de los Graduados, Mejora Continua Docencia e Inserción Laboral descritos en las fichas de caracterización, esto se logró después de cuatro sesiones de trabajo (22 horas) mantenidas con el Director de Planificación del ISTER. **(Ver anexo 7)**

2.2.4.1 Proceso Adjetivo de Bienestar Estudiantil

El Diagrama de flujo del Proceso Adjetivo de Bienestar Estudiantil, se compone por ocho subprocesos, el proceso como tal viene del Proceso de Docencia y continúa en el Proceso de Vinculación; la presente investigación abarca específicamente el subproceso de Seguimiento a Graduados, la responsable es la Coordinadora de Bienestar Estudiantil.

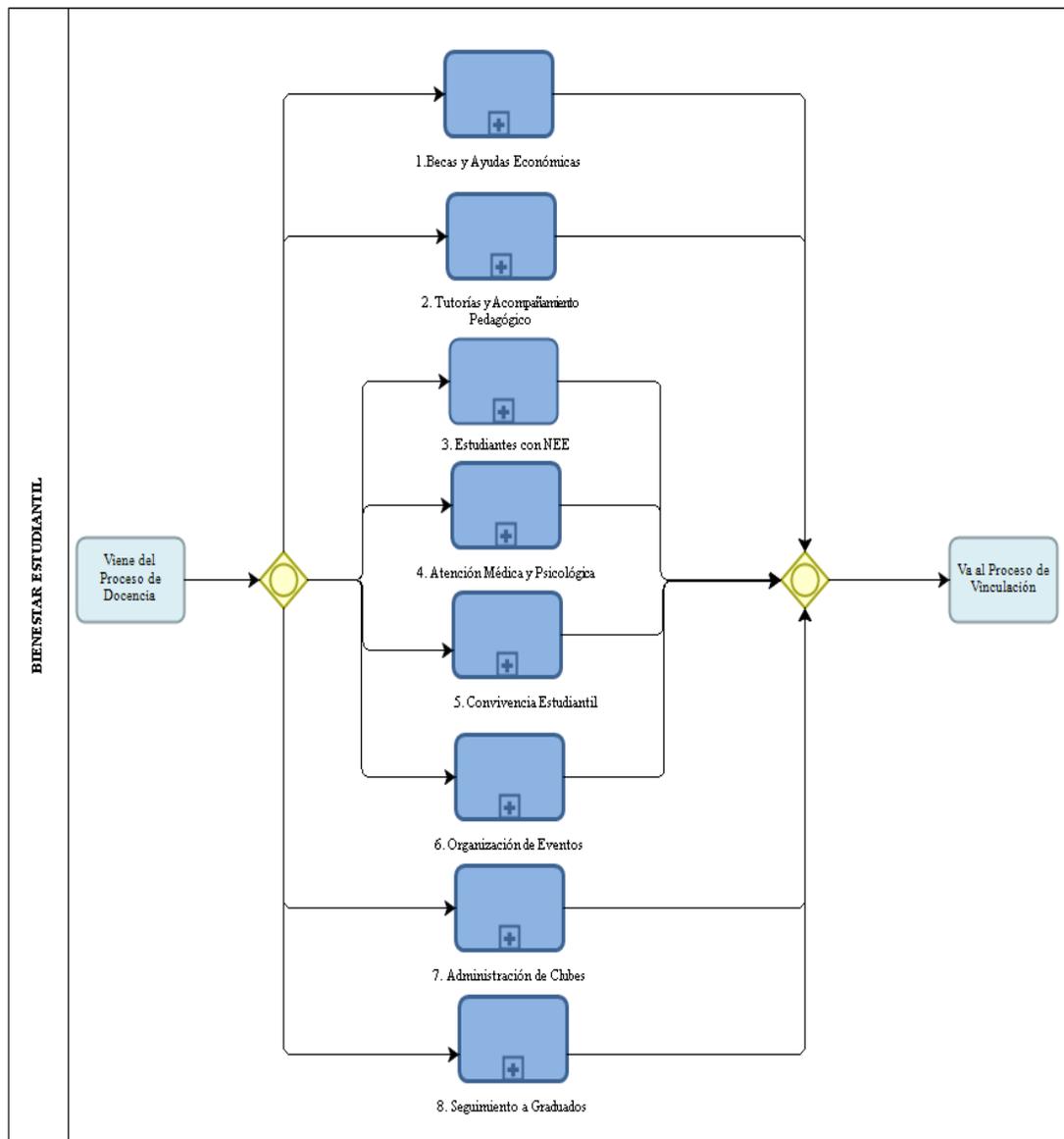


Figura 11: Proceso Adjetivo de Bienestar Estudiantil

Elaborado por: Karen Vega

Fuente: (Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, 2016)

2.2.4.2 Subproceso de Seguimiento a Graduados

El Diagrama de flujo del Subproceso de Seguimiento a Graduados, viene del Proceso de Docencia y va al Proceso de Vinculación está compuesto por los procedimientos de Actualidad de los Graduados, Mejora Continua Docencia e Inserción Laboral, en las páginas consiguientes se encuentra el detalle de cada uno de ellos.

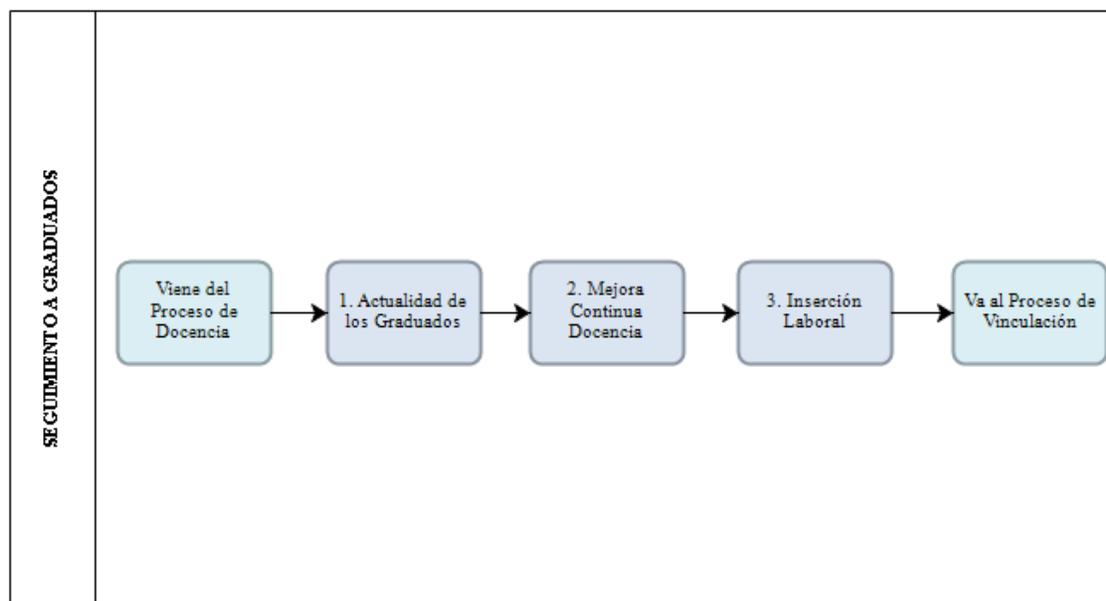


Figura 12: Subproceso de Seguimiento a Graduados

Elaborado por: Karen Vega

Fuente: (Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, 2016)

2.2.4.3 Procedimiento Actualidad de los Graduados

El Diagrama de flujo del Procedimiento Actualidad de los Graduados, se compone por seis actividades, el procedimiento viene del Proceso de Docencia y continúa en el Procedimiento de Mejora Continua Docencia, la documentación relevante es el Plan de Seguimiento a Graduados, la Base de Datos de Graduados, los Instrumentos de Seguimiento a Graduados Automatizados y los Informes de Gestión.

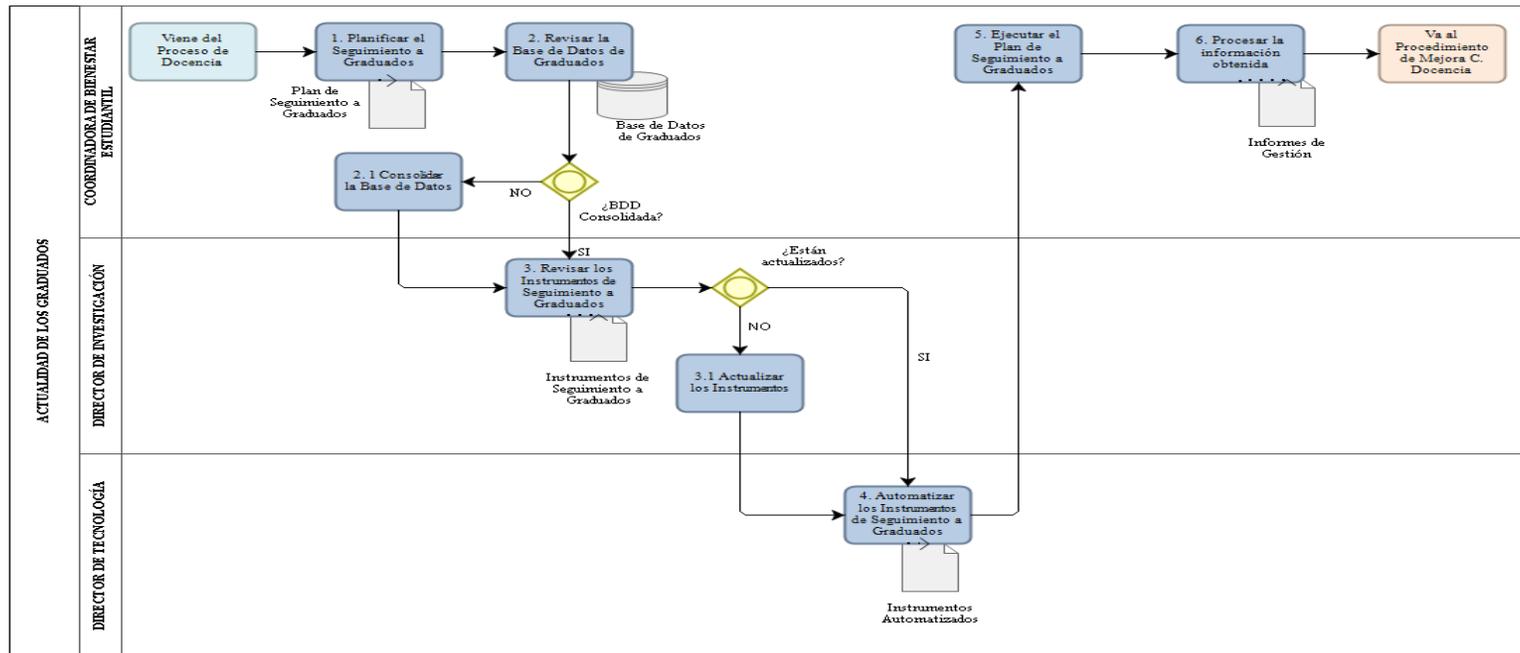


Figura 13: Procedimiento Actualidad de los Graduados

Elaborado por: Karen Vega

Fuente: (Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, 2016)

2.2.4.4 Procedimiento Mejora Continua Docencia

El Diagrama de flujo del Procedimiento Mejora Continua Docencia, se compone por nueve actividades, viene del Procedimiento Actualidad de los Graduados y continúa en el Procedimiento Inserción Laboral, la documentación resultante es el Plan de Mejoras por efectuar a los Planes Académicos y el Programa de Fortalecimiento de Competencias de los Graduados.

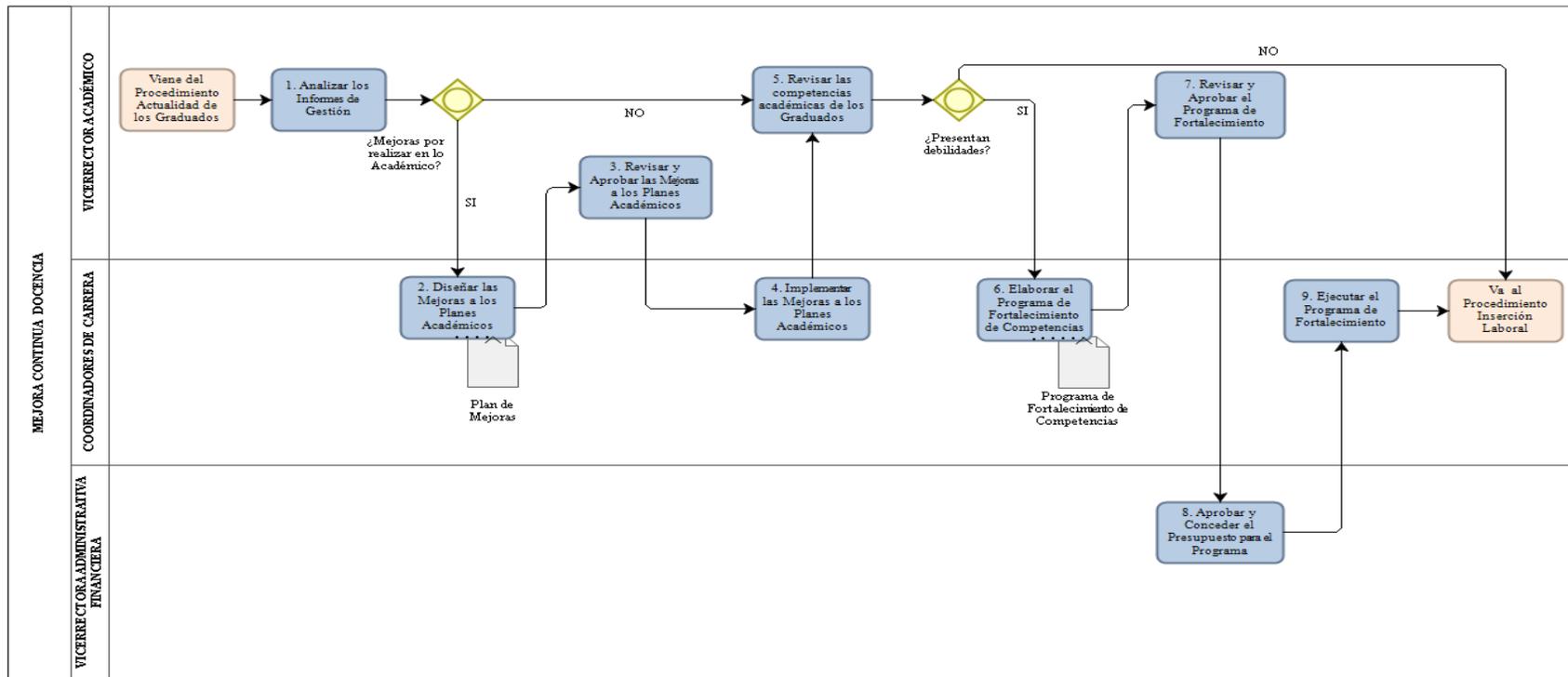


Figura 14: Procedimiento Mejora Continua Docencia

Elaborado por: Karen Vega

Fuente: (Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, 2016)

2.2.4.5 Procedimiento Inserción Laboral

El Diagrama de flujo del Procedimiento Inserción Laboral, comprende cuatro actividades, viene del Procedimiento Mejora Continua Docencia y continúa en el Proceso Vinculación, la documentación resultante son las Vacantes u Ofertas Laborales para los graduados.

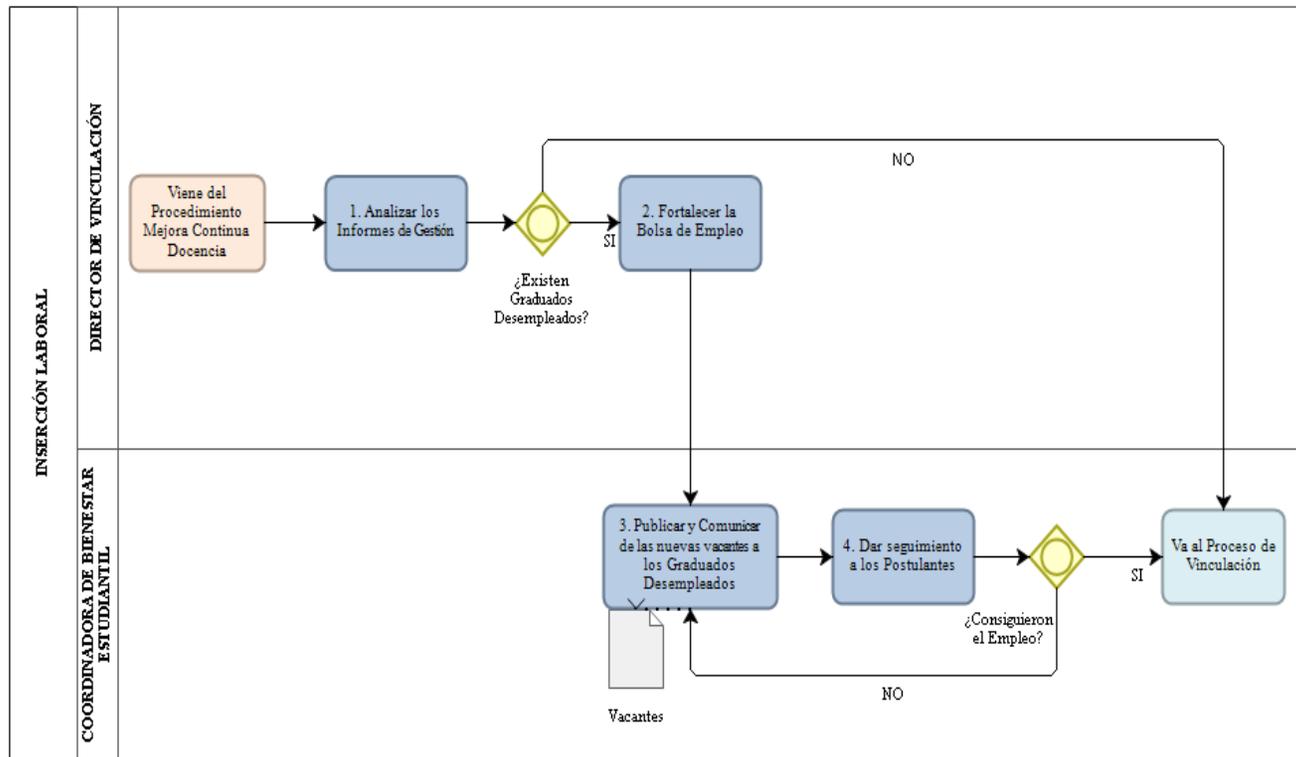


Figura 15: Procedimiento Inserción Laboral

Elaborado por: Karen Vega

Fuente: (Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, 2016)

2.2.5 Diseño de Manuales

Una vez que se cuenta con los diagramas de flujo del Proceso Adjetivo de Bienestar Estudiantil y el Subproceso de Seguimiento a Graduados que es la razón del presente trabajo se procede con el diseño de los manuales. Se mantuvieron tres sesiones de trabajo (21 horas) con el Director de Planificación del ISTER, se tuvieron cinco borradores previos hasta llegar a la última versión del Manual de Procesos (**Ver anexo 8 y anexo 12**).

Tomando en cuenta lo dicho por los autores Tomás Fontalvo y Juan Carlos Vergara (2010) y por José Méndez, David Jaramillo e Idelfonso Serrano (2006) el formato utilizado para desarrollar el Manual se muestra a continuación:

- **Encabezado y Pie de Página**

Logo de la Organización	Nombre de la Organización	Código:
	Nombre del Departamento	Versión:
	Nombre del Documento	Página 1 de ...

ELABORADO POR: Nombre y Apellido FECHA: Día/mes/año FIRMA:	REVISADO POR: Nombre y Apellido FECHA: Día/mes/año FIRMA:
---	--

- **Información de la Portada**
- **Contenido**
- **Índice de Figuras**
- **Índice de Ilustraciones**
- **Introducción:** Resumen que guíe al lector sobre el documento que está leyendo.
- **Objetivo:** El motivo por el cual se elaboró el documento.
- **Alcance:** Que áreas abarca o es competente el documento.
- **Normativa:** Base legal que da soporte al documento.
- **Descripción del Proceso**
- **Ficha del Proceso**

MACROPROCESO:	Nombre del Macroproceso de acuerdo al mapa de procesos
Proceso:	Nombre del proceso levantado
Código del proceso:	Codificación del proceso levantado
Descripción:	<p>PROPÓSITO: Se menciona el objetivo que pretende cumplir el proceso, el qué y el para qué, en un contexto amplio, debe empezar con un verbo infinitivo.</p> <p>DISPARADOR: Mencionar el evento o condición que origina el inicio del proceso.</p> <p>ENTRADAS: Insumos que ingresan al proceso</p> <p>SUBPROCESOS: Nombres de los subprocesos en el caso de su existencia.</p>
Productos/Servicios del proceso:	Descripción de las salidas del proceso.
Tipo de proceso:	Seleccionar si el proceso es Gobernante, Sustantivo o Adjetivo.
Responsable del proceso:	Mencionar el o los responsables del proceso.
Tipo de cliente:	<p>Describir si el cliente es interno o externo.</p> <p>Cliente Interno: Es un miembro de la organización, que recibe el resultado de un proceso anterior llevado a cabo en la misma organización.</p> <p>Cliente Externo: Es una persona que no pertenece a la organización y solicita un bien o servicio para satisfacer una necesidad.</p>
Marco Legal:	Base legal en la que está sustentado el proceso.

- **Alcance del Proceso:** Delimitar el servicio que presta e identificar las áreas que participan en su prestación.
- **Políticas del Proceso:** Regulan las actividades o tareas específicas.
- **Diagrama de Flujo del Proceso:** Flujograma del proceso.
- **Glosario de Términos y Abreviaturas:** Definir las abreviaturas utilizadas en el proceso, así como los términos que requieran aclaración empleados en el proceso.
- **Mapa de Interrelación del Proceso:** Presentación general del proceso.
- **Descripción de las actividades del Proceso:** Describir el detalle de las actividades del proceso, de donde viene y a donde va.

Responsable	#	Actividades	Descripción	Documento
Detallar el responsable de la actividad	Número secuencial de la actividad	Colocar el nombre de la actividad	Detallar la actividad	Especificar si la actividad genera un documento

- **Ficha del Subproceso**

Subproceso:	Nombre del subproceso levantado
Código del subproceso:	Codificación del subproceso levantado
Descripción:	<p>PROPÓSITO: Se menciona el objetivo que pretende cumplir el subproceso, el qué y el para qué, en un contexto amplio, debe empezar con un verbo infinitivo.</p> <p>DISPARADOR: Mencionar el evento o condición que origina el inicio del subproceso.</p> <p>ENTRADAS: Insumos que ingresan al subproceso.</p> <p>ACTIVIDADES PRINCIPALES: Especificar las actividades principales del subproceso.</p>
Productos/Servicios del subproceso:	Descripción de las salidas del subproceso.
Responsable del subproceso:	Mencionar el o los responsables del subproceso.
Tipo de cliente:	<p>Describir si el cliente es interno o externo.</p> <p>Cliente Interno: Es un miembro de la organización, que recibe el resultado de un proceso anterior llevado a cabo en la misma organización.</p> <p>Cliente Externo: Es una persona que no pertenece a la organización y solicita un bien o servicio para satisfacer una necesidad.</p>

- **Políticas del Subproceso:** Regulan las actividades o tareas específicas.
- **Diagrama del Subproceso:** Flujograma del subproceso.
- **Descripción de las Actividades del Subproceso:** Describir el detalle de las actividades del subproceso, de donde viene y a donde va.

Responsable	#	Actividades	Descripción	Documento
Detallar el responsable de la actividad	Número secuencial de la actividad	Colocar el nombre de la actividad	Detallar la actividad	Especificar si la actividad genera un documento

- **Ficha del Procedimiento**

Procedimiento:	Nombre del procedimiento levantado
Código del procedimiento:	Codificación del procedimiento levantado
Descripción:	<p>PROPÓSITO: Se menciona el objetivo que pretende cumplir el procedimiento, el qué y el para qué, en un contexto amplio, debe empezar con un verbo infinitivo.</p> <p>DISPARADOR: Mencionar el evento o condición que origina el inicio del procedimiento.</p> <p>ENTRADAS: Insumos que ingresan al procedimiento.</p> <p>ACTIVIDADES PRINCIPALES: Especificar las actividades principales del procedimiento.</p>
Productos/Servicios del procedimiento:	Descripción de las salidas del procedimiento.
Responsable del procedimiento:	Mencionar el o los responsables del procedimiento.
Tipo de cliente:	<p>Describir si el cliente es interno o externo.</p> <p>Cliente Interno: Es un miembro de la organización, que recibe el resultado de un proceso anterior llevado a cabo en la misma organización.</p> <p>Cliente Externo: Es una persona que no pertenece a la organización y solicita un bien o servicio para satisfacer una necesidad.</p>

- **Políticas del Procedimiento:** Regulan las actividades o tareas específicas.
- **Diagrama del Procedimiento:** Flujograma del procedimiento.
- **Descripción de las Actividades:** Describir el detalle de las actividades del procedimiento, de donde viene y a donde va.

Responsable	#	Actividades	Descripción	Documento
Detallar el responsable de la actividad	Número secuencial de la actividad	Colocar el nombre de la actividad	Detallar la actividad	Especificar si la actividad genera un documento

- **Indicadores**

Nombre del Indicador	Objetivo de Calidad	Indicador	Meta	Medición	Frecuencia	Responsable
Definir un nombre del indicador.	Que pretende lograr.	Rangos de valoración de Excelente, Bueno, Aceptable, Inaceptable.	Porcentaje por alcanzar con el indicador	Definir la fórmula de cálculo del indicador.	Definir la frecuencia de medición del indicador.	Definir el responsable del cumplimiento del indicador del proceso.

- **Control de Cambios**

Versión	Descripción del Cambio	Responsable		Fecha
		Nombre	Cargo	
Determinar el número de versión aprobada del manual de procesos.	En caso de haber cambios, describir los mismos.	Nombre de los responsables de los procesos de las unidades administrativas.	Cargo de los responsables de los procesos de las unidades administrativas.	Día/mes/año

- **Firmas de Responsabilidad**

ACTIVIDAD	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaboración Técnica	Responsable del levantamiento del proceso.			Día/mes/año
Revisión Técnica	Responsables de los procesos de las unidades administrativas.			Día/mes/año
Revisión del Proceso	Responsables de los procesos de las unidades administrativas.			Día/mes/año
Aprobación	Directores y coordinadores con nivel de aprobación.			Día/mes/año

- **Formularios y Registros**

Documento	Código	Responsable de su Archivo y Resguardo
Nombre del documento que se va a utilizar.	Codificación del documento a utilizar	Nombre de la persona responsable de su archivo y resguardo.

- **Bibliografía:** Especificar las referencias bibliográficas utilizadas en la construcción del documento.
- **Anexos:** Información que complementa el contenido del documento.

2.2.6 Indicadores

Continuando con la metodología de Zaratiegui (1999) y Pérez Fernández (2012), y a lo dicho por Alfonso Fernández (2004) se procede a la elaboración de indicadores que ayuden a medir y ejecutar mejoras al Subproceso de Seguimiento a Graduados y proporcionen al ISTER información en el momento propicio para la toma acertada de decisiones, para eso se mantuvo una reunión (4

horas con 45 minutos) con el Director de Planificación y la Coordinadora de Bienestar Estudiantil en la que se analizó los parámetros que utilizan los organismos de control para evaluar el Seguimiento a Graduados que deben realizar los Institutos Tecnológicos, además del análisis de Seguimiento efectuados por otras instituciones de educación superior. (**Ver anexo 11 y anexo 12**)

De acuerdo a lo dicho el proceso va a utilizar los siguientes indicadores:

Tabla 11: Indicadores

INDICADORES							
NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DE CALIDAD	INDICADOR		META	MEDICIÓN	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Satisfacción de los Graduados con los servicios educativos recibidos	Conocer el grado de satisfacción que tienen los graduados con respecto a los servicios educativos recibidos en el ISTER.	EXCELENTE:	81%-100%	>70%	Número de graduados de un determinado período satisfechos con el servicio educativo recibido X 100	ANUALMENTE	COORDINADORA DE BIENESTAR ESTUDIANTIL
		BUENO:	51%-80%				
		ACEPTABLE:	31%-50%		Total de graduados de un determinado período		
		INACEPTABLE:	1%-30%				
Pertinencia de las Carreras	Evaluar el porcentaje de graduados que trabajan en el mismo campo en el que se titularon.	EXCELENTE:	81%-100%	>70%	Número de graduados de un determinado período trabajando en áreas de su especialidad X 100	ANUALMENTE	COORDINADORA DE BIENESTAR ESTUDIANTIL
		BUENO:	51%-80%				
		ACEPTABLE:	31%-50%		Total de graduados de un determinado período		
		INACEPTABLE:	1%-30%				
Graduados que se encuentran trabajando en un campo diferente al de su titulación.	Identificar el porcentaje de graduados que se encuentran trabajando en actividades diferentes al campo de su titulación.	EXCELENTE:	1%-30%	<20%	Número de graduados de un determinado período que trabajan sin ejercer su profesión X 100	ANUALMENTE	COORDINADORA DE BIENESTAR ESTUDIANTIL
		BUENO:	31%-50%				
		ACEPTABLE:	51%-80%		Total de graduados de un determinado período		
		INACEPTABLE:	81%-100%				
Tasa Desempleo de los Graduados	Reconocer el porcentaje de graduados del ISTER que se encuentran sin empleo.	EXCELENTE:	1%-30%	<15%	Número de graduados de un determinado período sin empleo X 100	ANUALMENTE	COORDINADORA DE BIENESTAR ESTUDIANTIL
		BUENO:	31%-50%				
		ACEPTABLE:	51%-80%		Total de graduados de un determinado período		
		INACEPTABLE:	81%-100%				
Satisfacción de los Empleadores con respecto a sus trabajadores graduados del ISTER	Identificar el grado de satisfacción de los empleadores con respecto al trabajo de los graduados del ISTER.	EXCELENTE:	81%-100%	>50%	Número de empleadores satisfechos con el trabajo de los graduados del ISTER X 100	ANUALMENTE	COORDINADORA DE BIENESTAR ESTUDIANTIL
		BUENO:	51%-80%				
		ACEPTABLE:	31%-50%		Total de empleadores asistentes a los eventos		
		INACEPTABLE:	1%-30%				

Elaborado por: Karen Vega

Fuente: Acta de aprobación de indicadores del seguimiento a graduados del ISTER, 2018, Anexo 11

2.3 Plan de Implementación

El Plan de implementación fue elaborado en la sesión de trabajo del día 7 de mayo (7 horas) con la Coordinadora de Bienestar Estudiantil y el Director de Planificación en base a lo expuesto por Pardo (2017) y los borradores del sistema de seguimiento a graduados encontrados en la investigación documental efectuada anteriormente, posterior a esta reunión se envió una carta solicitando la aprobación del Plan de Implementación. (Ver anexo 9)

Una vez aprobado el Plan por la autoridad pertinente se pretende implementar el Manual propuesto en el presente trabajo de investigación en los meses de junio y de julio del 2019, a continuación, se detalla las fases de este.

1ª Fase Socialización: Se realizará una reunión con el Director de Planificación y el personal que labora en el Departamento de Bienestar Estudiantil, con el objeto de dar a conocer la propuesta del subproceso de seguimiento a graduados y sus tres procedimientos.

2ª Fase Capacitación: La capacitación está dirigida al personal que labora en el Departamento de Bienestar Estudiantil, los puntos a tratar son:

1. **Bienvenida y presentación:** Dar la bienvenida y agradecer por la presencia del personal de Bienestar Estudiantil, breve explicación de la metodología a utilizar.
2. **Explicación de los temas a tratar en la capacitación:** Explicación breve de los temas a tratar, administración por proceso, entradas, salidas, procesos, recursos, normativa, mapas de procesos, diagramas de flujo, fichas de caracterización, etc.
3. **Introducción al Manual de Procesos:** Definición clara sobre el manual de procesos, funcionamiento, importancia; detalle del subproceso de seguimiento a graduados, ejecución de tareas, responsables, e indicadores para la evaluación y retroacción.
4. **Preguntas e Inquietudes:** Dar solución a todas las preguntas, dudas, inquietudes, etc., que puedan surgir en la capacitación.

3ª Fase Implementación: Se realiza la entrega oficial a la Coordinadora de Bienestar Estudiantil del Manual resultante de la presente investigación para su uso y aplicación en el Departamento de Bienestar Estudiantil del ISTER.

4ª Fase Evaluación: Se propone dar seguimiento al cumplimiento de los subprocesos y procedimientos detallados en el Manual, con la finalidad de identificar posibles errores y corregirlos para después estandarizar el subproceso de seguimiento a graduados lo que será de gran utilidad al instituto cuando atraviese por un nuevo proceso de acreditación.

Tabla 12: Plan de Implementación Fases 1 y 2



PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR RUMIÑAHIUISTER

1ª FASE SOCIALIZACIÓN

Nº	ACTIVIDADES	DOCUMENTOS	RECURSOS	PARTICIPANTES	JUNIO					JULIO					AGOSTO					SEPTIEMBRE					OCTUBRE					NOVIEMBRE					DICIEMBRE				
					1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Reunión con el personal que labora en el Departamento de Bienestar Estudiantil y el Director de Planificación del ISTER, con el objetivo de dar a conocer la propuesta del subproceso de seguimiento a graduados.	Acta de Reunión y firmas de asistencia	Oficina del Departamento de Bienestar Estudiantil	Coordinadora de Bienestar Estudiantil, Director de Planificación y Estudiante Consultor																																			

2ª FASE CAPACITACIÓN

Nº	ACTIVIDADES	DOCUMENTOS	RECURSOS	PARTICIPANTES	JUNIO					JULIO					AGOSTO					SEPTIEMBRE					OCTUBRE					NOVIEMBRE					DICIEMBRE				
					1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Bienvenida y presentación, explicación de la metodología a utilizarse en la capacitación.	Acta de Reunión y firmas de asistencia	Aula interactiva del ISTER, pizarrón digital, proyector, parlantes, computadora, hojas en blanco, lápices y refrigerio.	Coordinadora de Bienestar Estudiantil, Director de Planificación y Estudiante Consultor																																			
2	Explicación de los temas a tratar en la capacitación, resumen de la terminología y conceptos a ser utilizados durante la capacitación.																																						
3	Introducción al Manual de Procesos, especificación del contenido del manual, su importancia, el detalle del subproceso de seguimiento a graduados, los responsables, indicadores para su evaluación y feedback.																																						
4	Preguntas e Inquietudes, antes de finalizar la capacitación solventar todas las dudas que pueden haberse generado en la capacitación.																																						

Elaborado por: Karen Vega

Fuente: (Departamento de Bienestar Estudiantil del ISTER, 2012)

Tabla 13: Plan de Implementación Fases 3 y 4



PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR RUMIÑAHUI ISTER

3ª FASE IMPLEMENTACIÓN

Nº	ACTIVIDADES	DOCUMENTOS	RECURSOS	PARTICIPANTES	JUNIO		JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE							
					1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Entrega oficial del Manual a la Coordinadora de Bienestar Estudiantil, para su pronta implementación en el Departamento de Bienestar Estudiantil.	Manual de Procesos, Acta de Entrega-Recepción	Oficina del Departamento de Bienestar Estudiantil	Estudiante Consultor																				
2	Esperar a que el ISTER inicie con el seguimiento a sus graduados.	Acta de Acuerdo	Oficina del Departamento de Bienestar Estudiantil	Coordinadora de Bienestar Estudiantil y Estudiante Consultor																				
3	Implementación del Manual y cumplir con las políticas de seguimiento a graduados establecidas.	Manual de Procesos	Oficina del Departamento de Bienestar Estudiantil	Coordinadora de Bienestar Estudiantil y Estudiante Consultor																				

4ª FASE EVALUACIÓN

Nº	ACTIVIDADES	DOCUMENTOS	RECURSOS	PARTICIPANTES	JUNIO		JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE		
					1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Dar seguimiento al cumplimiento del Manual y del subproceso de seguimiento a graduados.	Acta de Seguimiento	Tablet	Coordinadora de Bienestar Estudiantil, Director de Planificación y Estudiante Consultor															
2	Establecer tiempos de ejecución y cumplimiento de cada actividad, para la medición del subproceso de seguimiento a graduados.	Acta de Seguimiento	Oficina del Departamento de Bienestar Estudiantil	Coordinadora de Bienestar Estudiantil, Director de Planificación y Estudiante Consultor															
3	Definir los documentos a ser elaborados según las necesidades del Departamento de Bienestar Estudiantil del ISTER.	Acta de Seguimiento	Oficina del Departamento de Bienestar Estudiantil	Coordinadora de Bienestar Estudiantil, Director de Planificación y Estudiante Consultor															
4	Estandarización del subproceso de seguimiento a graduados.	Acta de Estandarización	Oficina del Departamento de Bienestar Estudiantil	Coordinadora de Bienestar Estudiantil, Director de Planificación y Estudiante Consultor															

Elaborado por: Karen Vega

Fuente: (Departamento de Bienestar Estudiantil del ISTER, 2012)

2.4 Presupuesto

El presupuesto fue definido en otra sesión de trabajo mantenida con la Coordinadora de Bienestar Estudiantil y el Director de Planificación el día 7 de mayo a las 9:00 (**Ver anexo 9**), el mismo fue elaborado de acuerdo a las fases expuestas en el Plan de Implementación del Manual, y se obtuvieron los rubros que se muestran a continuación:

Tabla 14: Presupuesto de Implementación Fases 1 y 2

 PRESUPUESTO DE IMPLEMENTACIÓN INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR RUMIÑAHUI ISTER 1ª FASE SOCIALIZACIÓN					
Nº	ACTIVIDADES	DOCUMENTOS	RECURSOS	PARTICIPANTES	PRESUPUESTO
1	Reunión con el personal que labora en el Departamento de Bienestar Estudiantil y el Director de Planificación del ISTER, con el objetivo de dar a conocer la propuesta del subproceso de seguimiento a graduados.	Acta de Reunión y firmas de asistencia	Oficina del Departamento de Bienestar Estudiantil, Coffee Break	Coordinadora de Bienestar Estudiantil, Director de Planificación y Estudiante Consultor (3 personas)	\$10,00
2ª FASE CAPACITACIÓN					
Nº	ACTIVIDADES	DOCUMENTOS	RECURSOS	PARTICIPANTES	PRESUPUESTO
1	Bienvenida y presentación, explicación de la metodología a utilizarse en la capacitación.	Acta de Reunión y firmas de asistencia	Aula interactiva del ISTER, pizarrón digital, proyector, parlantes, computadora, hojas en blanco, lápices y refrigerio.	Coordinadora de Bienestar Estudiantil, Director de Planificación y Estudiante Consultor (3 personas)	\$70,00
2	Explicación de los temas a tratar en la capacitación, resumen de la terminología y conceptos a ser utilizados durante la capacitación.				
3	Introducción al Manual de Procesos, especificación del contenido del manual, su importancia, el detalle del subproceso de seguimiento a graduados, los responsables, indicadores para su evaluación y feedback.				
4	Preguntas e Inquietudes, antes de finalizar la capacitación solventar todas las dudas que pueden haberse generado en la capacitación.				

Elaborado por: Karen Vega

Fuente: (Departamento de Bienestar Estudiantil del ISTER, 2012)

Tabla 15: Presupuesto de Implementación Fases 3 y 4



PRESUPUESTO DE IMPLEMENTACIÓN
INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR RUMIÑAHUI ISTER

3ª FASE IMPLEMENTACIÓN					
Nº	ACTIVIDADES	DOCUMENTOS	RECURSOS	PARTICIPANTES	PRESUPUESTO
1	Entrega oficial del Manual a la Coordinadora de Bienestar Estudiantil, para su pronta implementación en el Departamento de Bienestar Estudiantil.	Manual de Procesos, Acta de Entrega-Recepción	Oficina del Departamento de Bienestar Estudiantil, Manual	Estudiante Consultor	\$35,00
2	Esperar a que el ISTER inicie con el seguimiento a sus graduados.	Acta de Acuerdo	Oficina del Departamento de Bienestar Estudiantil	Coordinadora de Bienestar Estudiantil y Estudiante Consultor (2 personas)	\$0,00
3	Implementación del Manual y cumplimiento de las políticas de seguimiento a graduados establecidas.	Manual de Procesos	Oficina del Departamento de Bienestar Estudiantil	Coordinadora de Bienestar Estudiantil y Estudiante Consultor (2 personas)	\$ 500,00
4ª FASE EVALUACIÓN					
Nº	ACTIVIDADES	DOCUMENTOS	RECURSOS	PARTICIPANTES	PRESUPUESTO
1	Dar seguimiento al cumplimiento del Manual y del subproceso de seguimiento a graduados.	Acta de Seguimiento	Tablet	Coordinadora de Bienestar Estudiantil, Director de Planificación y Estudiante Consultor (3 personas)	\$300,00
2	Establecer tiempos de ejecución y cumplimiento de cada actividad, para la medición del subproceso de seguimiento a graduados.	Acta de Seguimiento	Oficina del Departamento de Bienestar Estudiantil	Coordinadora de Bienestar Estudiantil, Director de Planificación y Estudiante Consultor (3 personas)	\$200,00
3	Definir los documentos a ser elaborados según las necesidades del Departamento de Bienestar Estudiantil del ISTER.	Acta de Seguimiento	Oficina del Departamento de Bienestar Estudiantil	Coordinadora de Bienestar Estudiantil, Director de Planificación y Estudiante Consultor (3 personas)	\$200,00
4	Estandarización del subproceso de seguimiento a graduados.	Acta de Estandarización	Oficina del Departamento de Bienestar Estudiantil	Coordinadora de Bienestar Estudiantil, Director de Planificación y Estudiante Consultor (3 personas)	\$500,00
TOTAL PRESUPUESTO					\$ 1.815,00

Elaborado por: Karen Vega

Fuente: (Departamento de Bienestar Estudiantil del ISTER, 2012)

CONCLUSIONES

Después de haber realizado el presente trabajo se concluye lo siguiente:

- Que las Instituciones de Educación Superior y el Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui (ISTER) al ser una de ellas, mantiene una estructura orgánica funcional vertical con varios cargos administrativos que dificultan el flujo de comunicación convirtiendo a la gestión del instituto en una gestión donde los departamentos manejan el negocio relegando a los procesos; además estos no se encuentran diseñados e implementados, por tanto la gestión de estos procesos es empírica, pero están descritos en su Modelo Educativo Pedagógico cumpliendo con la normativa legal vigente.
- Con la investigación efectuada en el Departamento de Bienestar Estudiantil del ISTER se pudo identificar que la forma más adecuada para ejecutar el Seguimiento a Graduados cumpliendo con lo estipulado en la Ley Orgánica de Educación Superior, el Reglamento General a la LOES, el Reglamento del Sistema de Seguimiento a Graduados del ISTER y el Estándar utilizado por el CAACES para evaluar el Seguimiento a Graduados de los Institutos, es aplicando los procedimientos de Actualidad de los Graduados (información de la situación laboral actual de los graduados), Mejora Continua Docencia (mejoras y actualizaciones a los planes académicos y a las competencias de los graduados) e Inserción Laboral (colaboración en la vinculación laboral de los graduados con los empleadores del sector). Toda esta información se encuentra en el manual de procesos, que es una herramienta indispensable para la ejecución adecuada del seguimiento a graduados debido a que contiene el detalle de todos los pasos y el orden en el que las actividades citadas anteriormente deben ejecutarse. Además, abarca las políticas, los responsables, el tiempo y los documentos resultantes en cada etapa que garantizan una óptima ejecución del seguimiento a graduados.

RECOMENDACIONES

Después de haber realizado el presente trabajo se procede a efectuar las siguientes recomendaciones al Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui:

- Dejar de manejar los procesos de manera empírica y convertir al modelo de gestión por procesos en su modelo de gestión no solo en el seguimiento a graduados sino en todos los procesos de la institución.
- Implementar el Manual de Procesos planteado en este trabajo, en el Departamento de Bienestar Estudiantil y dar una capacitación a todo el personal que participa o interviene en el seguimiento a graduados para gestionar el cambio de una manera apropiada que garantice la implementación de los procesos descritos en el manual.
- Fomentar la óptima práctica del seguimiento a graduados y evaluarlo para ejecutar las mejoras correspondientes y después estandarizarlo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y DOCUMENTALES

- Álava, H., & Leoro, M. (12 de Marzo de 2012). Análisis de egresados no graduados en la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Guayaquil, Guayas, Ecuador: Ulvrg. Recuperado el 20 de Diciembre de 2017
- Albán , M., Vizcaíno, G., & Tinajero, F. (20 de Noviembre de 2014). La gestión por procesos en las instituciones de educación superior. *UTCiencia*, 1(3), 140-148.
- Aldana, G., Morales, F., Aldana, J., Sobogal, F., & Ospina , Á. (2008). Seguimiento a egresados. Su importancia para las instituciones de educación superior. *Teoría y Praxis Investigativa*, 3(2), 61-65.
- Arteaga Briones, L. A., Capó Pérez, J. R., & Ruiz Arnaud, J. R. (2017). El seguimiento a graduados: una perspectiva desde los docentes y estudiantes de la carrera de Medicina Veterinaria y Zootecnia de la Universidad Técnica de Manabí. *Revista Cubana de Educación Superior*, 36(2), 20-37.
- Baca , G. (2014). *Administración integral: hacia un enfoque de procesos*. México: Grupo Editorial Patria.
- Bedón, J. (3 de Junio de 2015). Seguimiento a los graduados de la carrera de ingeniería en mantenimiento automotriz. Ibarra, Imbabura, Ecuador. Recuperado el 20 de Noviembre de 2017
- Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Shalom.
- Bizagi. (15 de Septiembre de 2014). Manual de Usuario. Bogotá, Santa Fé de Bogotá, Colombia: Bizagi. Recuperado el 20 de abril de 2019
- Cadena Echeverría, J. (2015). Guía para el diseño y documentación de procesos. *Yura: Relaciones Internacionales*, 6(1), 57-83.
- Casanova Moreno, M. d. (2018). Mapa de procesos de la universidad de ciencias médicas de Pinar del Río. *Revista de Ciencias Médicas de Pinar del Río*, 22(2), 74-128.
- Chalá Folleco , E. D., & Méndez Lara, L. F. (4 de Enero de 2019). Aplicación del Acuerdo No. 1573 Norma Técnica de Prestación de Servicios y Administración por Procesos, en el Programa de Reparación Ambiental y Social - PRAS, del Ministerio del Ambiente, en la provincia de Pichincha. Quito, Pichincha, Ecuador: Umet. Recuperado el 20 de Abril de 2019
- Colombia, Ministerio Educación Nacional. (15 de Marzo de 2009). Seguimiento a egresados, información para la pertinencia. Bogotá, Santa Fé de Bogotá, Colombia. Recuperado el 30 de Noviembre de 2017
- Conchado, A., & Vázquez, E. (20 de Febrero de 2013). Los beneficios del seguimiento de egresados en la toma de decisiones institucionales. Quito, Pichincha, Ecuador. Recuperado el 20 de Diciembre de 2017, de

http://www.infoaces.org/descargas2013_Los%20beneficios%20del%20seguimiento%20de%20egresados%20en%20toma%20de%20decisiones%20institucionales_A.Conchado%20y%20E.%20Vazquez.pdf

Departamento de Bienestar Estudiantil del ISTER. (2012). *Sistema de Seguimiento a Graduados*. Sangolquí: Acta 1054-1101-2012 del 11 de enero del 2012.

Díaz Bravo, L., Torruca Gracia, U., Martínez Hernández, M., & Varela Ruiz, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en educación médica*, 2(7), 162-167.

Durán, L. (6 de Junio de 2017). *La importancia del seguimiento a egresados de educación superior*. Recuperado el 15 de Enero de 2018, de http://www.milenio.com/firmas/luis-duran-uvm/necesario-conocer-destino-laboral-alumnos-graduados-milenio_18969683088.html

Ecuador, Asamblea Constituyente. (20 de Octubre de 2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: Registro Oficial N° 449 del 20 de octubre de 2008.

Ecuador, Asamblea Nacional. (12 de Octubre de 2010). *Ley Orgánica de Educación Superior*. Quito: Registro Oficial N° 298 del 12 de octubre de 2010.

Ecuador, Asamblea Nacional. (2 de Agosto de 2018). *Ley Orgánica Reformatoria a la Ley Orgánica de Educación Superior*. Quito: Registro Oficial Suplemento N° 297 del 2 de agosto de 2018.

Ecuador, Consejo de Educación Superior. (01 de Septiembre de 2011). *Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Superior*. Quito: Registro Oficial Suplemento N° 526 de 2 de septiembre de 2011.

Ecuador, Consejo de Educación Superior. (30 de Septiembre de 2015). *Reglamento de Institutos y Conservatorios Superiores*. Quito, Pichincha, Ecuador: Resolución N° RCP-SO-35-No.457-2015 de 30 de septiembre de 2015.

Ecuador, Consejo de Educación Superior. (27 de Febrero de 2019). *Reglamento de Régimen Académico Codificado*. Quito: Resolución N° RPC-SO-08-No. 11-2019 de 27 de febrero de 2019.

Ecuador, Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior. (20 de Junio de 2018). *Evaluación Institucional del Instituto Luis Ulpiano de la Torre*. Cotacachi: Dirección de Evaluación y Acreditación de Institutos Superiores, del 20 de junio del 2018.

Ecuador, Instituto Nacional de Estadística y Censos. (28 de Noviembre de 2010). *Censo de Población y Vivienda Ecuador, 2010*. Recuperado el 11 de Noviembre de 2017, de <http://ecuadorencifras.gob.ec/censo-de-poblacion-y-vivienda>

Ecuador, Secretaría Nacional de la Administración Pública. (22 de Abril de 2016). *Norma Técnica Prestación de Servicios y Administración por Procesos*. Quito, Pichincha, Ecuador: Registro Oficial N° 739 del 22 de abril de 2016.

- Ecuador, Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (24 de Febrero de 2014). *Zona de Planificación 2 - Centro Norte*. Recuperado el 20 de Diciembre de 2017, de <http://www.planificacion.gob.ec/zona-de-planificacion-2-centro-norte/#>
- Ecuador, Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (4 de Julio de 2016). Catálogo de Procesos y Productos Institucional. Quito, Pichincha, Ecuador. Recuperado el 20 de Abril de 2019
- Ecuador, Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021. Toda una Vida*. Quito: Resolución N° CNP-003-2017.
- Fernández Hatre, A. (2004). *Indicadores de gestión y cuadro de mando*. Asturias: Cca.
- Fontalvo, T. J., & Vergara, J. C. (2010). *La gestión de la calidad en los servicios ISO 9001:2008*. Bogotá: B-Eumed.
- García, K. (27 de Mayo de 2017). Propuesta de un modelo de sistema de seguimiento a graduados aplicado a la carrera de contabilidad y auditoría de la facultad de ciencias administrativas de la Universidad Central del Ecuador. Quito, Pichincha, Ecuador: Uce. Recuperado el 27 de Noviembre de 2017
- García, M., & Cárdenas, E. B. (21 de Noviembre de 2016). *La inserción laboral en la educación superior la perspectiva latinoamericana*. Recuperado el 27 de Noviembre de 2017, de <http://revista.uned.es/index.php/educacionxx1/ahde/wiew/16209/15342>
- Google Maps. (30 de Septiembre de 2014). *Ubicación del instituto tecnológico superior rumiñahui sangolquí*. Recuperado el 9 de Enero de 2018, de <https://www.google.com.ec/maps/place/Instituto+Rumi%C3%B1ahui/@-0.3394229,-78.4402012,15z/data=!4m5!3m4!1s0x0:0x50fd413944918f2f!8m2!3d-0.3394229!4d-78.4402012>
- Guerrero, O. (30 de Septiembre de 2001). Nuevos modelos de gestión pública. *Revista Digital Universitaria*, 2(3), 122-148.
- Hurtado de Barrera, J. (2012). *Metodología de la investigación: guía para comprensión holística de la ciencia*. Bogotá: Columbia Quirón.
- Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui. (2010). 15 años de Legado. *Tecnológico Rumiñahui*, 2(5), 6-9.
- Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui. (20 de Enero de 2016). *Acerca de*. Recuperado el 10 de Diciembre de 2017, de <https://ister.edu.ec/about-us/>
- Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui. (18 de Marzo de 2016). *Programa de Seguimiento a Graduados del Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui*. Sangolquí: Acta BE-1256-1803-2016, del 18 de marzo del 2016.
- Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui. (16 de Marzo de 2016). *Reglamento de Régimen Académico del ISTER*. Sangolquí: Acta 1534-1603-2016 del 16 de marzo del 2016.

- Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui. (29 de Febrero de 2016). *Reglamento del Sistema de Seguimiento a Graduados*. Sangolquí: Acta 12342902-2016 del 29 de febrero del 2016.
- Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui. (12 de Julio de 2018). *Modelo Educativo Pedagógico del ISTER*. Sangolquí: Acta 1603-1207-2018 del 12 de julio del 2018.
- Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui. (25 de Enero de 2019). *Estatuto del Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui*. Sangolquí: Acta 1000-2501-2019 del 25 de enero del 2019.
- Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui. (15 de Febrero de 2019). *Reglamento General de Bienestar Estudiantil del ISTER*. Sangolquí: Acta 1132-1502-2019 del 15 de febrero del 2019.
- La Nación. (15 de Febrero de 2016). *Reforma laboral para empleo juvenil beneficiaría a 141 mil jóvenes*. Recuperado el 27 de Diciembre de 2017, de <http://lanacion.com.ec/reforma-laboral-para-el-empleo-juvenil-beneficiaria-a-141-000-jovenes/>
- Magreta, J. (2014). *Para entender a Michael Porter: guía esencial hacia la estrategia y competencia*. México: Grupo Editorial Patria.
- Maldonado, J. Á. (2011). *Gestión de procesos (o gestión por procesos)*. Bogotá: B-Eumed.
- Mallar, M. Á. (30 de Mayo de 2010). La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. *Visión de Futuro*, 3(1), 124-155.
- Martín del Peso, M., Rabadán Gómez, A. B., & Hernández March, J. (27 de Octubre de 2013). Desajustes entre formación y empleo en ámbito de las enseñanzas técnicas universitarias: la visión de los empleadores de la comunidad de Madrid. *Revista de Educación*(360), 244-267.
- Medina Guerrón, A. P. (11 de Julio de 2018). Propuesta de manual de procesos sustantivos para la empresa comercializadora de combustibles ecuatoriana Energygas S.A. en el D.M.Q. Quito, Pichincha, Ecuador: Umet. Recuperado el 15 de Abril de 2019
- Méndez, J. C., Jaramillo, D., & Serrano, I. (2006). *Gestión de la calidad en procesos de servicios y productivos*. México: Instituto Politécnico Nacional.
- Organización Internacional de Normalización. (15 de Septiembre de 2015). Norma ISO 9001. Ginebra, Suiza. Recuperado el 26 de Marzo de 2015
- Pardo Álvarez, J. M. (2017). *Gestión por procesos y riesgo operacional*. Madrid: Aenor Internacional.
- Pérez Fernández de Velasco, J. A. (2012). *Gestión por procesos*. Madrid: Esic Editorial.
- Pérez Porto, J. (23 de Julio de 2008). *Modelos de Gestión*. Madrid, España: Ecoe.
- Porter, M. (1987). *Estrategia competitiva*. México: Cecsca.

- Potolski, G. A., & Ackerman, S. E. (2012). *Los métodos de investigación*. Madrid: Díaz de Santos.
- Reinoso, M. F., & Carmona, D. (5 de Mayo de 2018). Diagnóstico del Proceso de Seguimiento a Graduados del ISTER. (K. L. Vega, Entrevistador)
- Tirado Morueta, R. (2012). *El seguimiento a graduados como instrumento de planificación en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí*. Manabí: Prometeo Uleam.
- Tobar, F. (2002). *Modelos de gestión en salud*. Buenos Aires: Academia Edu.
- Vergíu Canto, J. (30 de Septiembre de 2013). La cadena de valor como herramienta de gestión para una empresa de servicios. *Producción y Gestión*, 16(1), 17-28.
- Weller, J. (2007). La inserción laboral de los jóvenes: características, tensiones y desafíos. *La Cepal*, 92(1), 61-80.
- Zaratiegui, J. R. (1999). La gestión por procesos: su papel e importancia en la empresa. *Economía Industrial*, 1(330), 81-88.

ANEXOS

Anexo 1 Guías de Entrevistas Validadas

Anexo 2 Kit de Validación de las Entrevistas Entregadas a los Expertos

Anexo 3 Apuntes recogidos en las Entrevistas Estructuradas

Anexo 4 Sesión de Trabajo para la Identificación de las Actividades del Departamento de Bienestar Estudiantil

Anexo 5 Sesión de Trabajo para la Clasificación de las Actividades del Departamento de Bienestar Estudiantil

Anexo 6 Sesiones de Trabajo para la Elaboración de las Fichas de Caracterización del Proceso de Bienestar Estudiantil, Subproceso de Seguimiento a Graduados y sus Procedimientos de Actualidad de los Graduados, Mejora Continua Docencia e Inserción Laboral

Anexo 7 Sesiones de Trabajo para la Elaboración de la Flujo diagramación del Proceso de Bienestar Estudiantil, Subproceso de Seguimiento a Graduados y sus Procedimientos de Actualidad de los Graduados, Mejora Continua Docencia e Inserción Laboral

Anexo 8 Sesiones de Trabajo para el Diseño del Manual de Procesos

Anexo 9 Sesión de Trabajo para la Elaboración del Plan de Implementación y su respectivo Presupuesto

Anexo 10 Carta de solicitud de aprobación del Plan de Implementación del Manual de Procesos

Anexo 11 Acta de Aprobación de los Indicadores del Subproceso de Seguimiento a Graduados

Anexo 12 Manual de Procesos Propuesto

Anexo 1 Guías de Entrevistas Validadas



Guía de Entrevista “Diagnóstico de la Situación Actual del ISTER”

Objetivo: Recolectar información para determinar si en el ISTER se ejecuta una gestión por procesos.

Buenos días estimado _____. Como parte del desarrollo de un caso de estudio en la Carrera de Gestión Empresarial de la Universidad Metropolitana del Ecuador, se está realizando una investigación para conocer la situación actual del ISTER en lo referente a la gestión por procesos. La información proporcionada por usted en esta entrevista será utilizada con fines didácticos solamente, el trato de esta tendrá el carácter de confidencial.

Gracias.

Área en la que desempeña sus labores: _____

Departamento al que pertenece: _____

Rol que desempeña: _____

Años de servicio: _____

Preguntas

1. ¿Conoce cuál es la estructura organizacional del ISTER?
2. ¿Conoce cuál es el nivel jerárquico del departamento al que usted pertenece dentro de la organización?
3. ¿Conoce usted el modelo de gestión que se encuentra establecido en el ISTER?
4. ¿Sabe usted quién es su jefe inmediato?
5. A su ingreso al ISTER ¿recibió como material de apoyo un manual de funciones o de procesos?
6. ¿Existe un proceso de evaluación de desempeño? ¿Conoce el indicador del proceso (eficacia o calidad)?
7. ¿Conoce de la existencia de la cadena de valor del ISTER?
8. ¿Usted conoce los procedimientos a seguir para realizar un trámite o una solicitud dentro del ISTER?
9. ¿Conoce claramente cuál es su rol dentro del proceso o procesos en los que usted participa?
10. ¿Tiene establecido el flujograma actual de los procesos en los que usted participa?

11. ¿Realizan evaluación y control de los procesos a fin de proponer mejoras en los mismos?
12. ¿Han documentado sus procesos?
13. ¿Considera usted necesaria la implementación de un modelo de gestión por procesos en el ISTER?

Gracias por su colaboración que tenga un excelente día

(Hurtado de Barrera, 2012)

Cuestionario del Diagnóstico actual del proceso de seguimiento a graduados



Guía de Entrevista “Diagnóstico del Proceso de Seguimiento a Graduados del ISTER”

Objetivo: Recolectar información para determinar si en el ISTER se encuentra implementado el proceso de seguimiento a graduados.

Buenos días estimado _____. Como parte del desarrollo de un caso de estudio en la Carrera de Gestión Empresarial de la Universidad Metropolitana del Ecuador, se está realizando una investigación para conocer la situación actual del ISTER en lo referente a la gestión por procesos. La información proporcionada por usted en esta entrevista será utilizada con fines didácticos solamente, el trato de esta tendrá el carácter de confidencial.

Gracias.

Rol que desempeña: _____

Preguntas

1. ¿Existe claramente definido el proceso de seguimiento a graduados?
2. ¿Considera usted que el proceso de seguimiento a graduados está implementado?
3. ¿Conoce qué departamento es el responsable del proceso de seguimiento a graduados?
4. ¿Existen políticas de seguimiento a graduados? ¿Cuáles son?
5. ¿Conoce usted si dentro del presupuesto del ISTER se asigna un rubro para realizar el seguimiento a graduados?
6. ¿El ISTER cuenta con una base de datos de graduados actualizada?
7. ¿Qué medios utilizan para actualizar la base de datos de graduados?
8. ¿Poseen una bolsa de empleo para graduados?

9. ¿Conoce usted si se han efectuado mejoras a los planes académicos o contenidos de carrera en base a la información obtenida con la aplicación de los instrumentos de seguimiento a graduados?

Gracias por su colaboración que tenga un excelente día

(Hurtado de Barrera, 2012)

Anexo 2 Kit de Validación de las Entrevistas Entregadas a los Expertos

Sangolquí 20 de abril del 2018

Sra. Ing. Mónica Loachamín Mg.
Docente de la Carrera de Administración

Presente.-

Reciba un cordial y atento saludo de Karen Vega, a la vez deseándole éxitos en las actividades que acertadamente realiza.

El motivo de la presente es para solicitar su valiosa colaboración en la validación de contenido de los ítems que conforman el instrumento "Diagnóstico de la Situación Actual del ISTER", cuyo objetivo es determinar el tipo de gestión que en la actualidad se está manejando la institución y "Diagnóstico del Proceso de Seguimiento a Graduados del ISTER", cuyo objetivo es determinar el estado del proceso de seguimiento a graduados" que se utilizarán para recabar la información requerida en la investigación titulada: "Manual de Procesos para el mejoramiento y desarrollo de las actividades del Programa de Seguimiento a Graduados del Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui".

Por su experiencia profesional y méritos académicos me he permitido seleccionarlo para la validación de dicho instrumento, sus observaciones y recomendaciones contribuirán para mejorar la versión final de mi trabajo.

Agradezco de antemano su valioso aporte.

Atentamente:



Karen Vega
1726706219


24/04/2018

Preguntas

1. ¿Conoce cuál es la estructura organizacional del ISTER?	u
2. ¿Conoce cuál el nivel jerárquico del departamento al que usted pertenece ocupa dentro de la organización?	
3. ¿Identifique el modelo de gestión que se encuentra establecido en el ISTER?	
4. ¿Tiene claro a quién debe reportar el cumplimiento de sus funciones?	
5. A su ingreso al ISTER ¿recibió una capacitación en base a procesos o funciones?	
6. A su ingreso al ISTER ¿le proporcionaron el manual de funciones de su cargo?	
7. ¿La evaluación en su trabajo se realiza en base a Desempeño/Funciones o Calidad del Proceso Eficacia?	
8. ¿Conoce de la existencia de la cadena de valor del ISTER?	
9. Enumere las funciones principales que usted desempeña	
10. ¿Usted conoce los procedimientos a seguir para realizar un trámite o una solicitud dentro del ISTER?	
11. ¿Conoce cuáles son sus roles dentro del proceso en el que usted participa?	
12. ¿Tiene establecido el flujoograma actual a desarrollar?	
13. ¿Realizan análisis de la calidad de los procesos?	
14. ¿Han documentado sus procesos?	
15. ¿Considera usted necesaria la implementación de un modelo de gestión por procesos en el ISTER?	

de los procesos en los que este el participa
evaluación y control de procesos a fin de
preparar mejoras en los mismos.

DATOS DEL EXPERTO

Nombres: Monica Alexandra
 Apellidos: Lochamán Marzillo
 Género: Femenino
 Profesión: Ingeniero Comercial - Docente
 Último Título Obtenido: Magister en Gerencia Ejecutiva
 Institución en Donde Trabaja: Instituto Rumichu - App, Home y Creditos SIG Gestión
 Asignatura que dicta: Planificación Estratégica - Marketing
 Cargo: Docente - Directivo
 Antigüedad: 10 años

Instrucción para el uso del presente instrumento: Marque con una X la dimensión a la cual considera que pertenece cada ítem.

A: Aceptable B: Deficiente C: Excelente

Ítem	A	B	C	Observación
1			✓	
2	✓			
3			✓	
4			✓	
5			✓	
6			✓	
7	✓			
8			✓	
9			✓	
10			✓	
11	✓			
12		✓		

13				
14				
15				

Observaciones y sugerencias: _____

Constancia de Validación

Yo Mónica Loachamín, CI 1712675196 de profesión Ingeniera Comercial, y ejerciendo actualmente como Docente de la Carrera de Administración en el Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, hago constar que he revisado, con fines de validación el instrumento "Diagnóstico de la Situación Actual del ISTER", diseñado por la investigadora Karen Vega, y luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

	Deficiente	Aceptable	Excelente
Congruencia ítem-dimensión		✓	
Amplitud de contenidos			✓
Redacción de los ítems		✓	
Ortografía			✓
Presentación			✓

En Sangolquí, a los 30 días de abril de 2018


Firma del validador

Preguntas

2	1.	¿El proceso de seguimiento a graduados está implementado?
3	2.	¿Quién es el responsable del ^{proceso} seguimiento a graduados?
6	3.	¿El ISTER cuenta con una base de datos de graduados actualizada?
4	4.	¿Disponen de un presupuesto para realizar el seguimiento a graduados?
7	5.	¿Existen políticas de seguimiento a graduados? ¿Cuáles son? <i>Especifiquen cuáles</i>
	6.	¿Cuántos Planes de Mejora a contenidos de carrera se han implementado en el último año?
	7.	¿Qué medios utilizan para actualizar la base de datos de graduados?
	8.	¿Poseen una Bolsa de Empleo para Graduados?

- ① Existe claramente definido el proceso de seguimiento a graduados?
- ⑤ Como un ítem del presupuesto del Ister se ^{asigna} ~~destina~~ un rubro para realizar el seguimiento a graduados.

DATOS DEL EXPERTO

Nombres: Mónica Alexandra
 Apellidos: Loachamín Marcelló
 Género: Femenino
 Profesión: Ingeniera Comercial - Docente
 Último Título Obtenido: Magist. Ciencias Educativas
 Institución en Donde Trabaja: Instituto Tecnológico Rumiñahui / Cooperativa Atóm y Crédito San Jostogcha
 Asignatura que dicta: Plan. Finanzas Estratégicas - Marketing
 Cargo: Docente - Directiva
 Antigüedad: 10 años

Instrucción para el uso del presente instrumento: Marque con una X la dimensión a la cual considera que pertenece cada ítem.

A: Aceptable B: Deficiente C: Excelente

Ítem	A	B	C	Observación
1			✓	
2	✓			
3			✓	
4		✓		
5	✓			
6			✓	
7			✓	
8			✓	

Observaciones y sugerencias: _____

Constancia de Validación

Yo Mónica Loachamín, CI 1712675196 de profesión Ingeniera Comercial, y ejerciendo actualmente como Docente de la Carrera de Administración en el Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, hago constar que he revisado, con fines de validación el instrumento "Diagnóstico del Proceso de Seguimiento a Graduados del ISTER", diseñado por la investigadora Karen Vega, y luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

	Deficiente	Aceptable	Excelente
Congruencia ítem-dimensión		✓	
Amplitud de contenidos		✓	
Redacción de los ítems		✓	
Ortografía			✓
Presentación			✓

En Sangolquí, a los 30 días de abril de 2018


 Firma del validador

Sangolquí 20 de abril del 2018

Sra. Ing. Ivonne Castañeda Mg.
Docente de la Carrera de Administración

Presente.-

Reciba un cordial y atento saludo de Karen Vega, a la vez deseándole éxitos en las actividades que acertadamente realiza.

El motivo de la presente es para solicitar su valiosa colaboración en la validación de contenido de los ítems que conforman el instrumento "Diagnóstico de la Situación Actual del ISTER", cuyo objetivo es determinar el tipo de gestión que en la actualidad se está manejando la institución y "Diagnóstico del Proceso de Seguimiento a Graduados del ISTER", cuyo objetivo es determinar el estado del proceso de seguimiento a graduados que se utilizarán para recabar la información requerida en la investigación titulada: "Manual de Procesos para el mejoramiento y desarrollo de las actividades del Programa de Seguimiento a Graduados del Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui".

Por su experiencia profesional y méritos académicos me he permitido seleccionarlo para la validación de dicho instrumento, sus observaciones y recomendaciones contribuirán para mejorar la versión final de mi trabajo.

Agradezco de antemano su valioso aporte.

Atentamente:



Karen Vega
1726706219

RECIBIDO
20-04-19
10:03
IIV

Preguntas

1. ¿Conoce cuál es la estructura organizacional del ISTER?
2. ¿Conoce cuál el nivel jerárquico del departamento al que usted pertenece ocupa dentro de la organización?
3. ¿Identifique el modelo de gestión que se encuentra establecido en el ISTER?
4. ¿Tiene claro a quién debe reportar el cumplimiento de sus funciones?
5. A su ingreso al ISTER ¿recibió una capacitación en base a procesos o funciones?
6. A su ingreso al ISTER ¿le proporcionaron el manual de funciones de su cargo?
7. ¿La evaluación en su trabajo se realiza en base a Desempeño/Funciones o Calidad del Proceso Eficacia?
8. ¿Conoce de la existencia de la cadena de valor del ISTER?
9. Enumere las funciones principales que usted desempeña
10. ¿Usted conoce los procedimientos a seguir para realizar un trámite o una solicitud dentro del ISTER?
11. ¿Conoce cuáles son sus roles dentro del proceso en el que usted participa?
12. ¿Tiene establecido el flujograma actual a desarrollar?
13. ¿Realizan análisis de la calidad de los procesos?
14. ¿Han documentado sus procesos?
15. ¿Considera usted necesaria la implementación de un modelo de gestión por procesos en el ISTER?

DATOS DEL EXPERTO

Nombres: IVONNE
 Apellidos: CASTAÑEDA JÁCOME
 Género: F.
 Profesión: ING. COMERCIAL.
 Último Título Obtenido: MAGISTER PLANIF. Y DIR. ESTRATÉGICA.
 Institución en Donde Trabaja: ISTER.
 Asignatura que dicta: ADMINISTRACIÓN, ORG. EMPRESARIAL, GESTIÓN CALIDAD.
 Cargo: DOCENTE.
 Antigüedad: 6 MESES.

Instrucción para el uso del presente instrumento: Marque con una X la dimensión a la cual considera que pertenece cada ítem.

A: Aceptable B: Deficiente C: Excelente

Ítem	A	B	C	Observación
1			<input checked="" type="checkbox"/>	
2	<input checked="" type="checkbox"/>			CORREGIR REDACCIÓN: "ES".
3		<input checked="" type="checkbox"/>		NO ES DE MI COMPETENCIA IDENTIFICAR EL MODELO DE GESTIÓN, SI NO CONOCERLO.
4	<input checked="" type="checkbox"/>			
5	<input checked="" type="checkbox"/>			
6	<input checked="" type="checkbox"/>			
7	<input checked="" type="checkbox"/>			
8	<input checked="" type="checkbox"/>			
9		<input checked="" type="checkbox"/>		LAS FUNCIONES DESEMPEÑADAS DEBERÍAN ESTAR ESTABLECIDAS DE ACUERDO AL CONTRATO.
10	<input checked="" type="checkbox"/>			
11	<input checked="" type="checkbox"/>			
12	<input checked="" type="checkbox"/>			

13	<input checked="" type="checkbox"/>			
14	<input checked="" type="checkbox"/>			
15	<input checked="" type="checkbox"/>			

Observaciones y sugerencias: _____

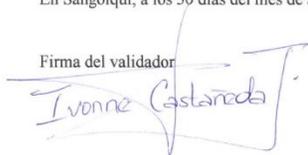
Constancia de Validación

Yo Ivonne Castañeda, CI 1706049069 de profesión Ingeniera Comercial, y ejerciendo actualmente como Docente de la Carrera de Administración en el Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, hago constar que he revisado, con fines de validación el instrumento "Diagnóstico de la Situación Actual del ISTER", diseñado por la investigadora Karen Vega, y luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

	Deficiente	Aceptable	Excelente
Congruencia ítem-dimensión		✓	
Amplitud de contenidos		✓	
Redacción de los ítems			✓
Ortografía			✓
Presentación			✓

En Sangolquí, a los 30 días del mes de abril de 2018

Firma del validador



Preguntas

1. ¿El proceso de seguimiento a graduados está implementado?
2. ¿Quién es el responsable del seguimiento a graduados?
3. ¿El ISTER cuenta con una base de datos de graduados actualizada?
4. ¿Disponen de un presupuesto para realizar el seguimiento a graduados?
5. ¿Existen políticas de seguimiento a graduados? ¿Cuáles son?
6. ¿Cuántos Planes de Mejora a contenidos de carrera se han implementado en el último año?
7. ¿Qué medios utilizan para actualizar la base de datos de graduados?
8. ¿Poseen una Bolsa de Empleo para Graduados?

DATOS DEL EXPERTO

Nombres: IVONNE
 Apellidos: CASTAÑEDA JACOME.
 Género: F.
 Profesión: ING. COMERCIAL.
 Último Título Obtenido: MG. PLANIF. Y DIR. ESTRATÉGICA.
 Institución en Donde Trabaja: ISTER.
 Asignatura que dicta: ADMINISTRACIÓN, GESTIÓN CALIDAD, ORG. EMPRESARIAL.
 Cargo: DOCENTE
 Antigüedad: 6 meses.

Instrucción para el uso del presente instrumento: Marque con una X la dimensión a la cual considera que pertenece cada ítem.

A: Aceptable B: Deficiente C: Excelente

Ítem	A	B	C	Observación
1		<input checked="" type="checkbox"/>		"CONSIDERA USTED QUE" EL PROCESO.....
2		<input checked="" type="checkbox"/>		CONOCE QUÉ DEPARTAMENTO ES EL RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO A LOS GRADUADOS?
3		<input checked="" type="checkbox"/>		N/O APLICA.
4	<input checked="" type="checkbox"/>			
5	<input checked="" type="checkbox"/>			
6		<input checked="" type="checkbox"/>		CORRESPONDE A CADA CARRERA LA ACTUALIZACIÓN DE CONTENIDOS, NO A B. ESTODIANTIL.
7	<input checked="" type="checkbox"/>			
8			<input checked="" type="checkbox"/>	

Observaciones y sugerencias: _____

Constancia de Validación

Yo Ivonne Castañeda, CI 1706049069 de profesión Ingeniera Comercial, y ejerciendo actualmente como Docente de la Carrera de Administración en el Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, hago constar que he revisado, con fines de validación el instrumento "Diagnóstico del Proceso de Seguimiento a Graduados del ISTER" diseñado por la investigadora Karen Vega, y luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

	Deficiente	Aceptable	Excelente
Congruencia ítem-dimensión		<input checked="" type="checkbox"/>	
Amplitud de contenidos		<input checked="" type="checkbox"/>	
Redacción de los ítems		<input checked="" type="checkbox"/>	
Ortografía			<input checked="" type="checkbox"/>
Presentación			<input checked="" type="checkbox"/>

En Sangolquí, a los 30 días del mes de abril de 2019

Firma del validador

Ivonne Castañeda

Sangolquí 20 de abril del 2018

Srta. Ing. Elizabeth Ordóñez
Directora de Tecnologías Superiores

Presente.-

Reciba un cordial y atento saludo de Karen Vega, a la vez deseándole éxitos en las actividades que acertadamente realiza.

El motivo de la presente es para solicitar su valiosa colaboración en la validación de contenido de los ítems que conforman el instrumento "Diagnóstico de la Situación Actual del ISTER", cuyo objetivo es determinar el tipo de gestión que en la actualidad se está manejando la institución y "Diagnóstico del Proceso de Seguimiento a Graduados del ISTER", cuyo objetivo es determinar el estado del proceso de seguimiento a graduados" que se utilizarán para recabar la información requerida en la investigación titulada: "Manual de Procesos para el mejoramiento y desarrollo de las actividades del Programa de Seguimiento a Graduados del Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui".

Por su experiencia profesional y méritos académicos me he permitido seleccionarlo para la validación de dicho instrumento, sus observaciones y recomendaciones contribuirán para mejorar la versión final de mi trabajo.

Agradezco de antemano su valioso aporte.

Atentamente:



Karen Vega
1726706219

Recibido
29-04-2018
Luz Elizabeth Ordóñez

Preguntas

1. ¿Conoce cuál es la estructura organizacional del ISTER?
2. ¿Conoce cuál el nivel jerárquico del departamento al que usted pertenece ocupa dentro de la organización?
3. ¿Identifique el modelo de gestión que se encuentra establecido en el ISTER?
4. ¿Tiene claro a quién debe reportar el cumplimiento de sus funciones?
5. A su ingreso al ISTER ¿recibió una capacitación en base a procesos o funciones?
6. A su ingreso al ISTER ¿le proporcionaron el manual de funciones de su cargo?
7. ¿La evaluación en su trabajo se realiza en base a Desempeño/Funciones o Calidad del Proceso Eficacia?
8. ¿Conoce de la existencia de la cadena de valor del ISTER?
9. Enumere las funciones principales que usted desempeña
10. ¿Usted conoce los procedimientos a seguir para realizar un trámite o una solicitud dentro del ISTER?
11. ¿Conoce cuáles son sus roles dentro del proceso en el que usted participa?
12. ¿Tiene establecido el flujograma actual a desarrollar?
13. ¿Realizan análisis de la calidad de los procesos?
14. ¿Han documentado sus procesos?
15. ¿Considera usted necesaria la implementación de un modelo de gestión por procesos en el ISTER?

DATOS DEL EXPERTO

Nombres: Edith Elizabeth
 Apellidos: Ordóñez Chaves
 Género: Femenino
 Profesión: Ing. Comercial
 Último Título Obtenido: Curso de maestría en Adm. Empresa
 Institución en Donde Trabaja: Instituto Superior Tecnológico Rumiñahui
 Asignatura que dicta: _____
 Cargo: Directora de Tecnología Superior del ISTER
 Antigüedad: 5 años

Instrucción para el uso del presente instrumento: Marque con una X la dimensión a la cual considera que pertenece cada ítem.

A: Aceptable B: Deficiente C: Excelente

Ítem	A	B	C	Observación
1	X			
2	X			
3	X			
4			X	
5	X			
6		X		
7			X	
8		X		
9		X		
10		X		
11	X			
12		X		

Constancia de Validación

Yo Elizabeth Ordóñez, CI 1714987011 de profesión Ingeniera Comercial, y ejerciendo actualmente como Directora de Tecnologías Superiores en el Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, hago constar que he revisado, con fines de validación el instrumento "Diagnóstico de la Situación Actual del ISTER", diseñado por la investigadora Karen Vega, y luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

	Deficiente	Aceptable	Excelente
Congruencia ítem-dimensión		✓	
Amplitud de contenidos		✓	
Redacción de los ítems		✓	
Ortografía		✓	
Presentación		✓	

En Sangolquí, a los 30 días del mes de abril de 2018


 Firma del validador

Preguntas

1.	¿El proceso de seguimiento a graduados está implementado?
2.	¿Quién es el responsable del seguimiento a graduados?
3.	¿El ISTER cuenta con una base de datos de graduados actualizada?
4.	¿Disponen de un presupuesto para realizar el seguimiento a graduados?
5.	¿Existen políticas de seguimiento a graduados? ¿Cuáles son?
6.	¿Cuántos Planes de Mejora a contenidos de carrera se han implementado en el último año?
7.	¿Qué medios utilizan para actualizar la base de datos de graduados?
8.	¿Poseen una Bolsa de Empleo para Graduados?

DATOS DEL EXPERTO

Nombres: Edith Elizabeth
 Apellidos: Orduña Chaves
 Género: Femenino
 Profesión: Ing Comercial - Docente - DTS
 Último Título Obtenido: Ingeniero Comercial
 Institución en Donde Trabaja: ISTER
 Asignatura que dicta: _____
 Cargo: Directora de Tecnología Educativa
 Antigüedad: 5 años

Instrucción para el uso del presente instrumento: Marque con una X la dimensión a la cual considera que pertenece cada ítem.

A: Aceptable B: Deficiente C: Excelente

Ítem	A	B	C	Observación
1			X	
2	X			
3	X			
4	X			
5	X			
6			X	
7			X	
8			X	

Observaciones y sugerencias: _____

Constancia de Validación

Yo Elizabeth Ordóñez, CI 1714987011 de profesión Ingeniera Comercial, y ejerciendo actualmente como Directora de Tecnologías Superiores en el Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, hago constar que he revisado, con fines de validación el instrumento "Diagnóstico del Proceso de Seguimiento a Graduados del ISTER" diseñado por la investigadora Karen Vega, y luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

	Deficiente	Aceptable	Excelente
Congruencia ítem-dimensión		✓	
Amplitud de contenidos		✓	
Redacción de los ítems		✓	
Ortografía			✓
Presentación		✓	

En Sangolquí, a los 30 días del mes de abril de 2019


Firma del validador

Sangolquí 20 de abril del 2018

Sr. Ing. Alain Quintana Mg.
Coordinador de la Carrera de Administración

Presente.-

Reciba un cordial y atento saludo de Karen Vega, a la vez deseándole éxitos en las actividades que acertadamente realiza.

El motivo de la presente es para solicitar su valiosa colaboración en la validación de contenido de los ítems que conforman el instrumento "Diagnóstico de la Situación Actual del ISTER", cuyo objetivo es determinar el tipo de gestión que en la actualidad se está manejando la institución y "Diagnóstico del Proceso de Seguimiento a Graduados del ISTER", cuyo objetivo es determinar el estado del proceso de seguimiento a graduados" que se utilizarán para recabar la información requerida en la investigación titulada: "Manual de Procesos para el mejoramiento y desarrollo de las actividades del Programa de Seguimiento a Graduados del Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui".

Por su experiencia profesional y méritos académicos me he permitido seleccionarlo para la validación de dicho instrumento, sus observaciones y recomendaciones contribuirán para mejorar la versión final de mi trabajo.

Agradezco de antemano su valioso aporte.

Atentamente:



Karen Vega
1726706219


MSc. Alain Quintana Bormot
Profesor

Preguntas

1. ¿Conoce cuál es la estructura organizacional del ISTER?
2. ¿Conoce cuál el nivel jerárquico del departamento al que usted pertenece ocupa dentro de la organización?
3. ¿Identifique el modelo de gestión que se encuentra establecido en el ISTER?
4. ¿Tiene claro a quién debe reportar el cumplimiento de sus funciones? .
5. A su ingreso al ISTER ¿recibió una capacitación en base a procesos o funciones? .
6. A su ingreso al ISTER ¿le proporcionaron el manual de funciones de su cargo? .
7. ¿La evaluación en su trabajo se realiza en base a Desempeño/Funciones o Calidad del Proceso Eficacia? .
8. ¿Conoce de la existencia de la cadena de valor del ISTER?
9. Enumere las funciones principales que usted desempeña .
10. ¿Usted conoce los procedimientos a seguir para realizar un trámite o una solicitud dentro del ISTER?
11. ¿Conoce cuáles son sus roles dentro del proceso en el que usted participa?
12. ¿Tiene establecido el flujograma actual a desarrollar?
13. ¿Realizan análisis de la calidad de los procesos?
14. ¿Han documentado sus procesos?
15. ¿Considera usted necesaria la implementación de un modelo de gestión por procesos en el ISTER?

DATOS DEL EXPERTO

Nombres: Alain
 Apellidos: Quintana Bernet
 Género: Masculino
 Profesión: Docente
 Último Título Obtenido: Msc. Dirección Empresarial y Gerencia en Marketing
 Institución en Donde Trabaja: ISTER
 Asignatura que dicta: Dirección por Procesos
 Cargo: Coordinador de la Carrera de Administración
 Antigüedad: _____

Instrucción para el uso del presente instrumento: Marque con una X la dimensión a la cual considera que pertenece cada ítem.

A: Aceptable B: Deficiente C: Excelente

Ítem	A	B	C	Observación
1	X			
2	X			
3		X		Pregunta no específica, modelo de gestión administrativo, financiero, otros.
4			X	
5			X	
6			X	
7	X			Estructura de la pregunta, puede presentar varias interpretaciones.
8		X		se presenta el supuesto de que la persona desconoce del tema.
9			X	
10		X		Mantramiento de la pregunta
11	X			
12		X		Pregunta no clara.

13		x		La pregunta no presenta objetividad.
14			x	
15		x		la pregunta direcciona la respuesta.

Observaciones y sugerencias: _____

Constancia de Validación

Yo Alain Quintana, CI 1753584620 de profesión Máster en Dirección, y ejerciendo actualmente como Director de la Carrera de Administración en el Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, hago constar que he revisado, con fines de validación el instrumento "Diagnóstico de la Situación Actual del ISTER", diseñado por la investigadora Karen Vega, y luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

	Deficiente	Aceptable	Excelente
Congruencia ítem-dimensión		/	
Amplitud de contenidos	/		
Redacción de los ítems		/	
Ortografía			/
Presentación		/	

En Sangolquí, a los 30 días del mes de abril de 2018

Firma del validador



Preguntas

1. ¿El proceso de seguimiento a graduados está implementado?
2. ¿Quién es el responsable del seguimiento a graduados?
3. ¿El ISTER cuenta con una base de datos de graduados actualizada?
4. ¿Disponen de un presupuesto para realizar el seguimiento a graduados?
5. ¿Existen políticas de seguimiento a graduados? ¿Cuáles son?
6. ¿Cuántos Planes de Mejora a contenidos de carrera se han implementado en el último año?
7. ¿Qué medios utilizan para actualizar la base de datos de graduados?
8. ¿Poseen una Bolsa de Empleo para Graduados?

DATOS DEL EXPERTO

Nombres: Alain
 Apellidos: Quintana Bernot
 Género: Masculino
 Profesión: Docente
 Último Título Obtenido: Msc. Dirección Empresarial y Gerencia en MKT
 Institución en Donde Trabaja: ISTER
 Asignatura que dicta: Dirección por Procesos
 Cargo: Coordinador de la Carrera de Administración
 Antigüedad: _____

Instrucción para el uso del presente instrumento: Marque con una X la dimensión a la cual considera que pertenece cada ítem.

A: Aceptable B: Deficiente C: Excelente

Ítem	A	B	C	Observación
1	X			
2		X		No es relevante esta información, que objetivo tiene el conocer un nombre? mejor menciones.
3			X	
4	X			
5			X	
6		X		Preferible describir los planes realizados se debería anteponer si ha realizado en planes.
7		X		Debería más hablar de sistemas, procesos.
8			X	

Observaciones y sugerencias: Las preguntas deben ser diseñadas en función al público objetivo al que se va investigar.

Constancia de Validación

Yo Alain Quintana, CI 1753584620 de profesión Máster en Dirección, y ejerciendo actualmente como Director de la Carrera de Administración en el Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, hago constar que he revisado, con fines de validación el instrumento "Diagnóstico del Proceso de Seguimiento a Graduados del ISTER" diseñado por la investigadora Karen Vega, y luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

	Deficiente	Aceptable	Excelente
Congruencia ítem-dimensión		/	
Amplitud de contenidos	/		
Redacción de los ítems		/	
Ortografía			/
Presentación		/	

En Sangolquí, a los 30 días del mes de abril de 2019

Firma del validador



Sangolquí 20 de abril del 2018

Sr. Ing. Iván Echanique Mg.
Director de PAAC

Presente.-

Reciba un cordial y atento saludo de Karen Vega, a la vez deseándole éxitos en las actividades que acertadamente realiza.

El motivo de la presente es para solicitar su valiosa colaboración en la validación de contenido de los ítems que conforman el instrumento "Diagnóstico de la Situación Actual del ISTER", cuyo objetivo es determinar el tipo de gestión que en la actualidad se está manejando la institución y "Diagnóstico del Proceso de Seguimiento a Graduados del ISTER", cuyo objetivo es determinar el estado del proceso de seguimiento a graduados" que se utilizarán para recabar la información requerida en la investigación titulada: "Manual de Procesos para el mejoramiento y desarrollo de las actividades del Programa de Seguimiento a Graduados del Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui".

Por su experiencia profesional y méritos académicos me he permitido seleccionarlo para la validación de dicho instrumento, sus observaciones y recomendaciones contribuirán para mejorar la versión final de mi trabajo.

Agradezco de antemano su valioso aporte.

Atentamente:



Karen Vega
1726706219

RECIBIDO



IVAN ECHANIQUE M.G.

Preguntas

1. ¿Conoce cuál es la estructura organizacional del ISTER?
2. ¿Conoce cuál el nivel jerárquico del departamento al que usted pertenece ocupa dentro de la organización?
3. ¿Identifique el modelo de gestión que se encuentra establecido en el ISTER?
4. ¿Tiene claro a quién debe reportar el cumplimiento de sus funciones?
5. A su ingreso al ISTER ¿recibió una capacitación en base a procesos o funciones?
6. A su ingreso al ISTER ¿le proporcionaron el manual de funciones de su cargo?
7. ¿La evaluación en su trabajo se realiza en base a Desempeño/Funciones o Calidad del Proceso Eficacia?
8. ¿Conoce de la existencia de la cadena de valor del ISTER?
9. Enumere las funciones principales que usted desempeña
10. ¿Usted conoce los procedimientos a seguir para realizar un trámite o una solicitud dentro del ISTER?
11. ¿Conoce cuáles son sus roles dentro del proceso en el que usted participa?
12. ¿Tiene establecido el flujograma actual a desarrollar?
13. ¿Realizan análisis de la calidad de los procesos?
14. ¿Han documentado sus procesos?
15. ¿Considera usted necesaria la implementación de un modelo de gestión por procesos en el ISTER?

DATOS DEL EXPERTO

Nombres: Luis Ivan
 Apellidos: Echanique Bilbao
 Género: MASCULINO.
 Profesión: INGENIERO COMERCIAL
 Último Título Obtenido: Mg. cuento RIVER
 Institución en Donde Trabaja: ISTER
 Asignatura que dicta: Director de PAAC
 Cargo: Director de Planificación - Autoevaluación y Seguimiento.
 Antigüedad: 1 año

Instrucción para el uso del presente instrumento: Marque con una X la dimensión a la cual considera que pertenece cada ítem.

A: Aceptable B: Deficiente C: Excelente

Ítem	A	B	C	Observación
1			✓	
2			✓	
3		✓		Especifican que modelos existen - opción múltiple
4		✓		Redacción mejor.
5		✓		A los ingresos - proceso de inducción red. RECEBIO como MATERIAL DE APOYO MATERIAL DE FUNDOS o Proceso?
6		✓		EXISTE un proceso de evaluación de desempeño? ¿CONOCE EL INDICADOR del Proceso - criterios - evaluador??
7		✓		
8			✓	
9			✓	
10			✓	
11			✓	
12			✓	
13			✓	
14			✓	
15			✓	

Observaciones y sugerencias: Las observaciones detalladas anteriormente

Constancia de Validación

Yo Iván Echanique, CI 1712578119 de profesión Ingeniero Comercial, y ejerciendo actualmente como Director de Planificación en el Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, hago constar que he revisado, con fines de validación el instrumento "Diagnóstico de la Situación Actual del ISTER", diseñado por la investigadora Karen Vega, y luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

	Deficiente	Aceptable	Excelente
Congruencia ítem-dimensión		✓	
Amplitud de contenidos		✓	
Redacción de los ítems		✓	
Ortografía			✓
Presentación			✓

En Sangolquí, a los 30 días del mes de abril de 2018

Firma del validador



Preguntas

1. ¿El proceso de seguimiento a graduados está implementado?
2. ¿Quién es el responsable del seguimiento a graduados?
3. ¿El ISTER cuenta con una base de datos de graduados actualizada?
4. ¿Disponen de un presupuesto para realizar el seguimiento a graduados?
5. ¿Existen políticas de seguimiento a graduados? ¿Cuáles son?
6. ¿Cuántos Planes de Mejora a contenidos de carrera se han implementado en el último año?
7. ¿Qué medios utilizan para actualizar la base de datos de graduados?
8. ¿Poseen una Bolsa de Empleo para Graduados?

DATOS DEL EXPERTO

Nombres: Luis Iván
 Apellidos: Echanique Bilbao
 Género: Masculino
 Profesión: ING. COMERCIAL
 Último Título Obtenido: GRADO EN INGENIERÍA
 Institución en Donde Trabaja: ISTER
 Asignatura que dicta: Directa
 Cargo: Director de Planificación
 Antigüedad: 1 año

Instrucción para el uso del presente instrumento: Marque con una X la dimensión a la cual considera que pertenece cada ítem.

A: Aceptable B: Deficiente C: Excelente

Ítem	A	B	C	Observación
1			✓	
2			✓	
3			✓	
4			✓	
5			✓	
6		✓		MEJORAR REDACCIÓN y colocar en la parte final, en base a la información obtenida en la encuesta y entrevistas
7			✓	
8			✓	

Observaciones y sugerencias: _____

Constancia de Validación

Yo Iván Echanique, CI 1712578119 de profesión Ingeniero Comercial, y ejerciendo actualmente como Director de Planificación en el Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, hago constar que he revisado, con fines de validación el instrumento "Diagnóstico del Proceso de Seguimiento a Graduados del ISTER" diseñado por la investigadora Karen Vega, y luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

	Deficiente	Aceptable	Excelente
Congruencia ítem-dimensión		✓	
Amplitud de contenidos		✓	
Redacción de los ítems		✓	
Ortografía			✓
Presentación			✓

En Sangolquí, a los 30 días del mes de abril de 2019

Firma del validador



Anexo 3 Apuntes recogidos en las Entrevistas Estructuradas

Entrevista 1



Guía de Entrevista "Diagnóstico de la Situación Actual del ISTER"

Área en la que desempeña sus labores: Administrativa

Departamento al que pertenece: Bienestar Estudiantil

Rol que desempeña: Coordinadora (E)

Años de servicio: 9

Preguntas

1. ¿Conoce cuál es la estructura organizacional del ISTER?

Si, por la explicación en algunas reuniones.

2. ¿Conoce cuál es el nivel jerárquico del departamento al que usted pertenece dentro de la organización?

Creo que si

3. ¿Conoce usted el modelo de gestión que se encuentra establecido en el ISTER?

Considero que debe ser el funcional, debido a que la institución no tiene implementados sus procesos

4. ¿Sabe usted quién es su jefe inmediato?

La verdad no, debido a que tengo que ejecutar actividades de la parte académica y administrativa.

5. A su ingreso al ISTER ¿recibió como material de apoyo un manual de funciones o de procesos?

Ninguno de los dos solo la especificación de los funciones.

6. ¿Existe un proceso de evaluación de desempeño? ¿Conoce el indicador del proceso (eficacia o calidad)?

Para el departamento no existe un proceso de evaluación de desempeño, eso lo realizan a los docentes, pienso que el indicador es eficacia.

7. ¿Conoce de la existencia de la cadena de valor del ISTER?

si, No, además ésta no se encuentra socializada al igual que la estructura organizacional.

8. ¿Usted conoce los procedimientos a seguir para realizar un trámite o una solicitud dentro del ISTER?

Solo de algunos trámites, no ha recibido algún documento que explique sobre

Los procedimientos internos, además en algunas cosas se saltan los pasos.

9. ¿Conoce claramente cuál es su rol dentro del proceso o procesos en los que usted participa?

No tan claramente, necesita de mayor información al igual que el detalle de los procesos en los que debe participar.

10. ¿Tiene establecido el flujograma actual de los procesos en los que usted participa?

Solo de los más necesarios para atender a los estudiantes.

11. ¿Realizan evaluación y control de los procesos a fin de proponer mejoras en los mismos?

En algunas ocasiones si se han hecho mejoras a los procesos para mejorar la prestación de servicios y atención de los estudiantes.

12. ¿Han documentado sus procesos?

No, solo los más indispensables.

13. ¿Considera usted necesaria la implementación de un modelo de gestión por procesos en el ISTER?

Si considero muy necesaria la implementación de una gestión por procesos en el ISTER para mejorar y ofrecer un mejor servicio a los alumnos y facilitar el actual crecimiento institucional.

Entrevista 2



Guía de Entrevista “Diagnóstico del Proceso de Seguimiento a Graduados del ISTER”

Objetivo: Recolectar información para determinar si en el ISTER se encuentra implementado el proceso de seguimiento a graduados.

Rol que desempeña: Asistente de Bienestar Estudiantil

Preguntas

1. ¿Existe claramente definido el proceso de seguimiento a graduados?

Se ejecutan varias de las actividades de seguimiento a graduados pero en un criterio no se encuentra claramente definido.

2. ¿Considera usted que el proceso de seguimiento a graduados está implementado?

Considero que solo una parte del proceso de seguimiento se encuentra implementado.

3. ¿Conoce qué departamento es el responsable del proceso de seguimiento a graduados?

Es el departamento de Bienestar Estudiantil.

4. ¿Existen políticas de seguimiento a graduados? ¿Cuáles son?

Si, tienen políticas pero las mismas no se encuentran aprobadas. Estas son aplicación de la encuesta de seguimiento a graduados, actualización de la BDD.

5. ¿Conoce usted si dentro del presupuesto del ISTER se asigna un rubro para realizar el seguimiento a graduados?

Desconoce si el ISTER asigna un rubro para el seguimiento a graduados, sabe que hay presupuesto para la ceremonia de incorporación.

6. ¿El ISTER cuenta con una base de datos de graduados actualizada?

El ISTER tiene un BDD de graduados pero no está actualizado totalmente, se ha perdido el contacto con varios graduados en múltiples cursos, uno de ellos es de los inválidos.

7. ¿Qué medios utilizan para actualizar la base de datos de graduados?

Se utiliza la encuesta de seguimiento a graduados, el archivo de la institución, la Acta de actualización de datos, embalsos a graduados, y sus hojas de vida.

8. ¿Poseen una Bolsa de Empleo para Graduados?

Si, la institución tiene una Bolsa de Empleo, pero no tiene mucha dinamización, incluso algunos estudiantes no saben de su existencia por los empleadores.

9. ¿Conoce usted si se han efectuado mejoras a los planes académicos o contenidos de carrera en base a la información obtenida con la aplicación de los instrumentos de seguimiento a graduados?

Desconoce, pero está seguro de que la información recolectada en la encuesta es de mucha utilidad para realizar las mejoras a los planes académicos.



Guía de Entrevista “Diagnóstico del Proceso de Seguimiento a Graduados del ISTER”

Objetivo: Recolectar información para determinar si en el ISTER se encuentra implementado el proceso de seguimiento a graduados.

Rol que desempeña: Coordinadora (E) de Bienestar Estudiantil

Preguntas

1. ¿Existe claramente definido el proceso de seguimiento a graduados?

El departamento de B.E. tiene un diagrama de flujo de seguimiento a graduados en el que se detallan las actividades que se realizan.

2. ¿Considera usted que el proceso de seguimiento a graduados está implementado?

Una parte sí, pero considero que otra parte todavía no está implementada.

3. ¿Conoce qué departamento es el responsable del proceso de seguimiento a graduados?

Claro de acuerdo a la normativa interna y externa es el Depto. de B.E. el encargado de realizar el seguimiento a graduados, por ello es el responsable.

4. ¿Existen políticas de seguimiento a graduados? ¿Cuáles son?

Razonablemente se elaboró un documento con las políticas de seguimiento a graduados pero aún no está aprobado. Aplica la encuesta, Ficha de act. de datos, Actuales, B.D.D. Fichas de datos.

5. ¿Conoce usted si dentro del presupuesto del ISTER se asigna un rubro para realizar el seguimiento a graduados?

Solo conoce la existencia del rubro para realizar las ceremonias de incorporación.

6. ¿El ISTER cuenta con una base de datos de graduados actualizada?

El ISTER tiene una base de datos, con información actualizada de los últimos 2 años, de los años anteriores no se tienen datos actualizados, por el cambio constante de datos de los graduados.

7. ¿Qué medios utilizan para actualizar la base de datos de graduados?

Las encuestas de seguimiento, ficha de actualización de datos (principales), anteriores, hojas de vida.

8. ¿Poseen una Bolsa de Empleo para Graduados?

Sí, se encuentra en la página web institucional, pero todavía no ha sido socializada y muy pocas alumnas y empleadores conocen su existencia.

9. ¿Conoce usted si se han efectuado mejoras a los planes académicos o contenidos de carrera en base a la información obtenida con la aplicación de los instrumentos de seguimiento a graduados?

En mi parecer no, debería preguntarse a una autoridad académica, pero en los informes que se entregan están los datos necesarios para elaborar dichas mejoras.

Anexo 4 Sesión de Trabajo para la Identificación de las Actividades del Departamento de Bienestar Estudiantil



SESIÓN DE TRABAJO N° BE-0900-1605-18

MOTIVO: Identificación de las actividades del Departamento de Bienestar Estudiantil
 FECHA: 16 de mayo del 2018
 ASISTENTES: Psc. María Fernanda Reinoso Coordinadora de Bienestar Estudiantil
 Tnlga. Karen Vega Estudiante Consultor

Con la finalidad de ayudar a la Srta. Tnlga. Karen Vega en la recopilación de información para elaborar su trabajo de titulación denominado "Manual de Procesos para el Mejoramiento y Desarrollo de las Actividades del Programa de Seguimiento a Graduados del Instituto Tecnológico Superior Rumíñahui", se sostuvo una reunión de trabajo en donde se identificaron las actividades del Departamento de Bienestar Estudiantil, las mismas se presentan a continuación.

- Publicar ofertas laborales de empleadores y alumnos en la Bolsa de Empleo;
- Solicitar hojas de vida a los graduados para entregar a las empresas que tengan vacantes;
- Seleccionar a los mejores candidatos para enviarlos a los empleadores;
- Proporcionar datos de contacto de graduados a empresas solicitantes;
- Identificar las debilidades de los graduados en cuanto a temas académicos y en el ámbito social;
- Elaborar un cronograma de actividades de capacitación y fortalecimiento de competencias de los graduados;
- Comunicar a los graduados sobre las capacitaciones;
- Realizar la convocatoria al registro de candidaturas;
- Revisar los planes de trabajo;
- Colaborar con el gobierno estudiantil entrante;
- Realizar la convocatoria de becas y ayudas económicas;
- Receptar la documentación de becas y ayudas económicas;
- Participar en la aprobación de becas y ayudas económicas;
- Comunicar la resolución del Comité de Becas y Ayudas Económicas a los postulantes;
- Proceder con la firma de la carta de compromiso de becas y ayudas económicas;
- Registro en el sistema de las becas y ayudas económicas;



- Verificar el cumplimiento del 10% de alumnos becados;
- Realizar el seguimiento a becarios;
- Brindar atención y acompañamiento psicopedagógico a los alumnos que lo requieran;
- Llenar las fichas de acompañamiento o la ficha clínica según el caso;
- Realizar charlas, cursos y talleres con los coordinadores y docentes de los alumnos que han requerido acompañamiento psicopedagógico;
- Dar un seguimiento adecuado a los alumnos y docentes;
- Registrar la cita;
- Brindar la atención médica;
- Llenar la ficha médica correspondiente;
- Registrar la cita;
- Acudir a la reunión;
- Llenar la ficha correspondiente;
- Solicitar diagnóstico externo (si fuere necesario);
- Revisar en el calendario los eventos culturales, deportivos y de recreación en cada período académico;
- Planificar y organizar eventos de acuerdo al calendario (incluir plan de actividades, cronograma y presupuesto);
- Solicitar la autorización a la autoridad correspondiente;
- Ejecutar los eventos autorizados;
- Realizar la convocatoria de nuevos clubes;
- Dar seguimiento y brindar apoyo en lo que requieran;
- Prestar atención a todas las solicitudes de los estudiantes;
- Dar solución a todas las solicitudes de los estudiantes;
- Mantener un registro de las incidencias;
- Entregar informes a las autoridades correspondientes;
- Solicitar la copia del carné de discapacidad y el informe psicopedagógico;
- Evaluar la condición de cada estudiante, el tipo y porcentaje de discapacidad, las asignaturas de la carrera, la modalidad de estudio y los riesgos de las mismas;
- Solicitar la realización del informe pedagógico a los docentes;



- Dar charlas a los coordinadores y docentes que tengan alumnos con necesidades educativas especiales;
- Realizar las adaptaciones curriculares y las evaluaciones diferenciadas;
- Brindar asistencia y soporte psicopedagógico;
- Dar el seguimiento a cada caso;
- Hacer llenar a los alumnos próximos a graduarse la ficha de actualización de datos;
- Solicitar la lista de nuevos graduados;
- Registrar a los nuevos graduados en la base de datos;
- Realizar el comunicado al repaso general y a la ceremonia de incorporación;
- Aplicar las encuestas de seguimiento a los graduados;
- Clasificar las encuestas de seguimiento a graduados por carrera y modalidad de estudio;
- Tabular las encuestas de seguimiento; y,
- Elaborar los informes con los datos de los graduados.

Firmas de los asistentes a la reunión.

Psc. María Fernanda Reinoso

Tnlga. Karen Vega



Anexo 5 Sesión de Trabajo para la Clasificación de las Actividades del Departamento de Bienestar Estudiantil



SESIÓN DE TRABAJO N° BE-0900-1805-18

MOTIVO: Clasificación de las actividades del Departamento de Bienestar Estudiantil
 FECHA: 18 de mayo del 2018
 ASISTENTES: Psc. María Fernanda Reinoso Coordinadora de Bienestar Estudiantil
 Tnlga. Karen Vega Estudiante Consultor
 Hora de Inicio: 9:00 a.m.
 Hora de Fin: 11:30 a.m.

Con la finalidad de continuar con la metodología empleada para el levantamiento de procesos del Departamento de Bienestar Estudiantil, se sostuvo una nueva reunión de trabajo en donde se procedió a clasificar las actividades identificadas del Departamento de Bienestar Estudiantil, llegando a lo siguiente:

Becas y Ayudas Económicas

- Realizar la convocatoria de becas y ayudas económicas;
- Receptar la documentación de becas y ayudas económicas;
- Participar en la aprobación de becas y ayudas económicas;
- Comunicar la resolución del Comité de Becas y Ayudas Económicas a los postulantes;
- Proceder con la firma de la carta de compromiso de becas y ayudas económicas;
- Registro en el sistema de las becas y ayudas económicas;
- Verificar el cumplimiento del 10% de alumnos becados;
- Realizar el seguimiento a becarios;

Tutorías y Acompañamiento Psicopedagógico

- Brindar atención y acompañamiento psicopedagógico a los alumnos que lo requieran;
- Llenar las fichas de acompañamiento o la ficha clínica según el caso;
- Realizar charlas, cursos y talleres con los coordinadores y docentes de los alumnos que han requerido acompañamiento psicopedagógico;
- Dar un seguimiento adecuado a los alumnos y docentes;

Estudiantes con Necesidades Educativas Especiales

- Solicitar la copia del carné de discapacidad y el informe psicopedagógico;
- Evaluar la condición de cada estudiante, el tipo y porcentaje de discapacidad, las asignaturas de la carrera, la modalidad de estudio y los riesgos de las mismas;
- Solicitar la realización del informe pedagógico a los docentes;
- Dar charlas a los coordinadores y docentes que tengan alumnos con necesidades educativas especiales;
- Realizar las adaptaciones curriculares y las evaluaciones diferenciadas;
- Brindar asistencia y soporte psicopedagógico;
- Dar el seguimiento a cada caso;



Atención Médica y Psicológica

- Registrar la cita;
- Brindar la atención médica;
- Llenar la ficha médica correspondiente;
- Registrar la cita;
- Acudir a la reunión;
- Llenar la ficha correspondiente;
- Solicitar diagnóstico externo (si fuere necesario);

Convivencia Estudiantil

- Prestar atención a todas las solicitudes de los estudiantes;
- Dar solución a todas las solicitudes de los estudiantes;
- Mantener un registro de las incidencias;
- Entregar informes a las autoridades correspondientes;

Organización de Eventos

- Revisar en el calendario los eventos culturales, deportivos y de recreación en cada período académico;
- Planificar y organizar eventos de acuerdo al calendario (incluir plan de actividades, cronograma y presupuesto);
- Solicitar la autorización a la autoridad correspondiente;
- Ejecutar los eventos autorizados;

Administración de Clubes

- Realizar la convocatoria de nuevos clubes;
- Dar seguimiento y brindar apoyo en lo que requieran;

Seguimiento a Graduados

- Publicar ofertas laborales de empleadores y alumnos en la Bolsa de Empleo;
- Solicitar hojas de vida a los graduados para entregar a las empresas que tengan vacantes;
- Seleccionar a los mejores candidatos para enviarlos a los empleadores;
- Proporcionar datos de contacto de graduados a empresas solicitantes;
- Identificar las debilidades de los graduados en cuanto a temas académicos y en el ámbito social;
- Elaborar un cronograma de actividades de capacitación y fortalecimiento de competencias de los graduados;
- Comunicar a los graduados sobre las capacitaciones;
- Realizar la convocatoria al registro de candidaturas;
- Revisar los planes de trabajo;
- Colaborar con el gobierno estudiantil entrante;



- Hacer llenar a los alumnos próximos a graduarse la ficha de actualización de datos;
- Solicitar la lista de nuevos graduados;
- Registrar a los nuevos graduados en la base de datos;
- Realizar el comunicado al repaso general y a la ceremonia de incorporación;
- Aplicar las encuestas de seguimiento a los graduados;
- Clasificar las encuestas de seguimiento a graduados por carrera y modalidad de estudio;
- Tabular las encuestas de seguimiento; y,
- Elaborar los informes con los datos de los graduados.

Con esta clasificación de actividades se llegó a la conclusión de que los principales subprocesos del Departamento de Bienestar son: Becas y Ayudas Económicas; Tutorías y Acompañamiento Psicopedagógico; Estudiantes con Necesidades Especiales, Atención Médica y Psicológica, Convivencia Estudiantil, Organización de Eventos, Administración de Clubes y Seguimiento a Graduados.

Firmas de los asistentes a la reunión.


Psc. María Fernanda Reinoso


Tnlga. Karen Vega

Anexo 6 Sesiones de Trabajo para la Elaboración de las Fichas de Caracterización del Proceso de Bienestar Estudiantil, Subproceso de Seguimiento a Graduados y sus Procedimientos de Actualidad de los Graduados, Mejora Continua Docencia e Inserción Laboral



SESIÓN DE TRABAJO N° BE-0900-2305-18

MOTIVO: Elaboración de las Fichas de Caracterización
 FECHA: 23 de mayo del 2018
 ASISTENTES: Psc. María Fernanda Reinoso Coordinadora de Bienestar Estudiantil
 Ing. Iván Echanique MSc. Director de Planificación
 Tnlga. Karen Vega Estudiante Consultor

Hora de Inicio: 9:00
 Hora de Fin: 15:00

Con la finalidad de elaborar las fichas de caracterización del Proceso de Bienestar Estudiantil, se mantuvo una primera sesión de trabajo en la que, utilizando la clasificación de las actividades del Departamento de Bienestar, el Director de Planificación procedió con la revisión de los subprocesos resultantes, y dio una breve explicación sobre la caracterización de los procesos y revisó el formato de la ficha de caracterización a utilizar; con la aprobación del Director se continuó con la redacción de los objetivos y alcance de cada una de las fichas a desarrollar.

Después el estudiante consultor conjuntamente con la Coordinadora de Bienestar Estudiantil continuaron con el llenado de los campos informativos, así como de la identificación de los recursos a utilizar en cada ficha al igual que las leyes que son la base de cada proceso, subproceso, etc., identificado.

Finaliza la reunión con la revisión y corrección de los objetivos, alcance, recursos y normativas elaborados, por parte del Director de Investigación, se programa una siguiente reunión para el 30 de mayo del 2018.

Firmas de los asistentes a la reunión.


 Psc. María Fernanda Reinoso


 Ing. Iván Echanique


 Tnlga. Karen Vega

**SESIÓN DE TRABAJO N° PAAC-0900-3004-18**

MOTIVO: Elaboración de las Fichas de Caracterización
FECHA: 30 de mayo del 2018
ASISTENTES: Ing. Iván Echanique MSc. Director de Planificación
Tnlga. Karen Vega Estudiante Consultor

Hora de Inicio: 9:00
Hora de Fin: 15:00

Continuando con la elaboración de las Fichas de Caracterización, el Director de Planificación procede a la revisión del primer borrador y verifica que se hayan efectuado todas las correcciones señaladas en la Sesión de Trabajo N° BE-0900-2305-18.

El Director de Planificación da una breve explicación sobre las entradas, salidas, el cliente y los indicadores que deben ser identificados para cada ficha de caracterización.

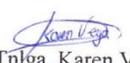
La estudiante consultora procede a identificar y llenar los campos mencionados anteriormente para cada una de las fichas de caracterización, a su término entrega las fichas de caracterización al Director de Planificación para su revisión.

El Director de Planificación después de revisar las fichas de caracterización las entrega a la estudiante consultora para que realice los correctivos y recomendaciones señaladas. Se agenda una siguiente reunión para el 6 de junio del 2018.

Firmas de los asistentes a la reunión.



Ing. Iván Echanique



Tnlga. Karen Vega

**SESIÓN DE TRABAJO N° PAAC-1400-0606-18**

MOTIVO: Elaboración y Aprobación de las Fichas de Caracterización
FECHA: 6 de junio del 2018
ASISTENTES: Ing. Iván Echanique MSc. Director de Planificación
Tnlga. Karen Vega Estudiante Consultor

Hora de Inicio: 14:00
Hora de Fin: 17:00

Continuando con la elaboración de las Fichas de Caracterización, el Director de Planificación procede a la revisión del segundo borrador y verifica que se hayan efectuado todas las correcciones señaladas en la Sesión de Trabajo N° PAAC-0900-3004-18

El Director de Planificación realiza unas nuevas observaciones a las fichas de caracterización.

La estudiante consultora aplica los correctivos señalados por el Director de Planificación.

El Director de Planificación después de revisar el tercer borrador de las fichas de caracterización, determina aprobar las fichas presentadas por la estudiante consultora. Se agenda una siguiente reunión para el 13 de junio del 2018 para dar inicio a la diagramación de las fichas de caracterización.

Firmas de los asistentes a la reunión.



Ing. Iván Echanique



Tnlga. Karen Vega



SESIÓN DE TRABAJO N° BE-1000-1104-19

MOTIVO: Elaboración de las Fichas de Caracterización
 FECHA: 11 de abril del 2019
 ASISTENTES: Psc. Ana María Contreras Coordinadora (E) de Bienestar Estudiantil
 Ing. Iván Echanique MSc. Director de Planificación
 Tnlga. Karen Vega Estudiante Consultor

Hora de Inicio: 10:00
 Hora de Fin: 16:00

Con la finalidad de revisar y analizar las observaciones efectuadas por los lectores en la pre defensa de la estudiante consultora, se da inicio a esta nueva sesión de trabajo.

El Director de Planificación en vista de las novedades reportadas realiza unas cuantas observaciones a las fichas de caracterización aprobadas en la Sesión de Trabajo N° PAAC-1400-0606-18

De la misma manera la Coordinadora (E) de Bienestar Estudiantil emitió algunos comentarios para ajustarse a los requerimientos de los lectores.

La estudiante consultora con toda esta información procede a la elaboración de las nuevas fichas de caracterización del Proceso de Bienestar Estudiantil, el Subproceso de Seguimiento a Graduados y los Procedimientos de Actualidad de los Graduados e Inserción Laboral.

El Director de Planificación después de revisar las nuevas fichas de caracterización las entrega a la estudiante consultora para que realice los correctivos y recomendaciones señaladas. Se agenda una siguiente reunión para el 12 de abril del 2019.

Firmas de los asistentes a la reunión.

Psc. Ana María Contreras

Ing. Iván Echanique

Tnlga. Karen Vega



SESIÓN DE TRABAJO N° PAAC-1400-1204-19

MOTIVO: Aprobación de las Fichas de Caracterización
 FECHA: 12 de abril del 2019
 ASISTENTES: Psc. Ana María Contreras Coordinadora (E) de Bienestar Estudiantil
 Ing. Iván Echanique MSc. Director de Planificación
 Tnlga. Karen Vega Estudiante Consultor

Hora de Inicio: 14:00
 Hora de Fin: 16:00

Continuando con la elaboración de las Fichas de Caracterización, el Director de Planificación procede a la revisión de las nuevas fichas de caracterización y verifica que se hayan efectuado todas las correcciones señaladas en la Sesión de Trabajo N° BE-1000-1104-19

El Director de Planificación sugiere realizar unos pequeños cambios a las fichas de caracterización.

La estudiante consultora hace los cambios solicitados por el Director de Planificación y presenta nuevamente las fichas de caracterización.

El Director de Planificación después de revisar nuevamente las fichas de caracterización, y verificar que los últimos cambios señalados son pertinentes determina aprobar las fichas presentadas por la estudiante consultora. Se agenda una próxima reunión para el 16 de abril del 2019 para dar inicio a los cambios a efectuar en la diagramación del Proceso de Bienestar Estudiantil, el Subproceso de Seguimiento y sus respectivos Procedimientos.

Firmas de los asistentes a la reunión.

Psc. Ana María Contreras

Ing. Iván Echanique

Tnlga. Karen Vega

Anexo 7 Sesiones de Trabajo para la Elaboración de la Flujo diagramación del Proceso de Bienestar Estudiantil, Subproceso de Seguimiento a Graduados y sus Procedimientos de Actualidad de los Graduados, Mejora Continua Docencia e Inserción Laboral



SESIÓN DE TRABAJO N° PAAC-0900-1306-18

MOTIVO: Elaboración de los Diagramas de Flujo
FECHA: 13 de junio del 2018
ASISTENTES: Ing. Iván Echanique MSc. Director de Planificación
Tnlga. Karen Vega Estudiante Consultor
Hora de Inicio: 9:00
Hora de Fin: 15:00

Con la finalidad de elaborar los Diagramas de Flujo se utilizó la información recolectada en las Fichas de Caracterización elaboradas previamente.

El Director de Planificación revisó el formato presentado por la estudiante consultora para la diagramación, lo aprobó y dio unas instrucciones generales.

La estudiante consultora procedió con la diagramación de las primeras fichas de caracterización, una vez terminada la diagramación la presentó al Director de Planificación.

El Director de Planificación recibió los primeros diagramas elaborados. Se agenda una próxima reunión para el 20 de junio del 2018 para revisar los flujos y señalar los cambios a realizar.

Firmas de los asistentes a la reunión.


Ing. Iván Echanique


Tnlga. Karen Vega



SESIÓN DE TRABAJO N° PAAC-0900-2006-18

MOTIVO: Elaboración y Aprobación de los Diagramas de Flujo
 FECHA: 20 de junio del 2018
 ASISTENTES: Psc. María Fernanda Reinoso Coordinadora de Bienestar Estudiantil
 Ing. Iván Echanique MSc. Director de Planificación
 Tnlga. Karen Vega Estudiante Consultor
 Hora de Inicio: 9:00
 Hora de Fin: 17:00

Con la finalidad de continuar con la elaboración de los Diagramas de Flujo se citó a una nueva reunión en donde se revisó los flujos entregados por la estudiante consultora en la Sesión de Trabajo N° PAAC-0900-1306-18

El Director de Planificación emitió algunas observaciones con respecto a la conexión de los procesos y subprocesos.

La estudiante consultora realizó algunas modificaciones a los diagramas de flujo y los volvió a presentar al Director de Planificación.

El Director de Planificación recibió los flujos y revisó los cambios efectuados, sin ningún otro comentario que emitir procedió con la aprobación de los Diagramas de Flujo.

Firmas de los asistentes a la reunión.


 Psc. María Fernanda Reinoso


 Ing. Iván Echanique


 Tnlga. Karen Vega



SESIÓN DE TRABAJO N° PAAC-1000-1604-19

MOTIVO: Elaboración de los Diagramas de Flujo
 FECHA: 16 de abril del 2019
 ASISTENTES: Psc. Ana María Contreras Coordinadora € de Bienestar Estudiantil
 Ing. Iván Echanique MSc. Director de Planificación
 Tnlga. Karen Vega Estudiante Consultor
 Hora de Inicio: 10:00
 Hora de Fin: 17:00

Con la finalidad de revisar y analizar las observaciones efectuadas por los lectores en la pre defensa de la estudiante consultora, se da inicio a esta nueva sesión de trabajo.

El Director de Planificación en vista de los cambios efectuados a las fichas de caracterización da unas indicaciones generales para que la estudiante consultora proceda con la diagramación el programa Bizagi.

La estudiante procede a la diagramación de las nuevas fichas de caracterización del Proceso de Bienestar Estudiantil, el Subproceso de Seguimiento a Graduados y los Procedimientos de Actualidad de los Graduados e Inserción Laboral utilizando para ello el programa Bizagi.

La estudiante consultora al finalizar la diagramación del proceso, Subproceso y Procedimientos mencionados anteriormente realiza la entrega al Director de Planificación.

Se agenda una siguiente reunión para el 17 de abril del 2019.

Firmas de los asistentes a la reunión.

Psc. Ana María Contreras

Ing. Iván Echanique

Tnlga. Karen Vega

**SESIÓN DE TRABAJO N° PAAC-1400-1704-19**

MOTIVO: Aprobación de los Diagramas de Flujo
FECHA: 17 de abril del 2019
ASISTENTES: Psc. Ana María Contreras Coordinadora E de Bienestar Estudiantil
Ing. Iván Echanique MSc. Director de Planificación
Tnlga. Karen Vega Estudiante Consultor
Hora de Inicio: 14:00
Hora de Fin: 15:00

El Director de Planificación después de revisar los Diagramas de Flujos elaborados por y entregados por la estudiante consultora en la Sesión de Trabajo N° PAAC-1000-1604-19 decide aprobar los Diagramas de Flujo del Proceso de Bienestar Estudiantil, el Subproceso de Seguimiento a Graduados y los Procedimientos de Actualidad de Graduados, Mejora Continua Docencia e Inserción Laboral. Se agenda una próxima reunión para el 26 de abril del 2019 para revisar los cambios a efectuar en el Manual de Procesos.

Firmas de los asistentes a la reunión.

Psc. Ana María Contreras

Ing. Iván Echanique

Tnlga. Karen Vega

Anexo 8 Sesiones de Trabajo para el Diseño del Manual de Procesos**SESIÓN DE TRABAJO N° PAAC-1100-1107-18**

MOTIVO: Diseño del Manual de Procesos
FECHA: 11 de julio del 2018
ASISTENTES: Ing. Iván Echanique MSc. Director de Planificación
Tnlga. Karen Vega Estudiante Consultor
Hora de Inicio: 8:00
Hora de Fin: 17:00

El Director de Planificación después de haber revisado las fichas de caracterización y los diagramas de flujo, revisa y aprueba el formato a ser utilizado para el Diseño del Manual de Procesos.

La estudiante consultora inmediatamente presenta el primer borrador del Manual de Procesos, el Director de Planificación, lo revisa y emite algunos comentarios, de la misma manera solicita la realización de algunos cambios al formato de encabezado y pie de página.

Después de hacer las correcciones mencionadas se tiene el segundo borrador del Manual de Procesos, el Director de Investigación lo revisa y solicita realizar más cambios. Se agenda una próxima reunión para el 25 de julio del 2018 para revisar los cambios solicitados al nuevo borrador del Manual de Procesos.

Firmas de los asistentes a la reunión.



Ing. Iván Echanique



Tnlga. Karen Vega

**SESIÓN DE TRABAJO N° BE-1000-2507-18**

MOTIVO: Aprobación del Manual de Procesos
FECHA: 25 de julio del 2018
ASISTENTES: Psc. María Fernanda Reinoso Coordinadora de Bienestar Estudiantil
Ing. Iván Echanique MSc. Director de Planificación
Tnlga. Karen Vega Estudiante Consultor
Hora de Inicio: 10:00
Hora de Fin: 15:00

El Director de Planificación revisa el segundo borrador del Manual de Procesos conjuntamente con la Coordinadora de Bienestar Estudiantil y solicitan ser más específicas las políticas del Seguimiento a Graduados.

La estudiante consultora realiza las especificaciones en las políticas y presenta el tercer borrador del Manual de Procesos.

El Director de Planificación y la Coordinadora de Bienestar Estudiantil revisan el tercer borrador y deciden aprobarlo.

Firmas de los asistentes a la reunión.


Psc. María Fernanda Reinoso


Ing. Iván Echanique


Tnlga. Karen Vega



SESIÓN DE TRABAJO N° BE-1000-2604-19

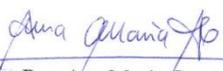
MOTIVO: Aprobación del Manual de Procesos
 FECHA: 26 de abril del 2019
 ASISTENTES: Psc. Ana María Contreras Coordinadora (E) de Bienestar Estudiantil
 Ing. Iván Echanique MSc. Director de Planificación
 Tnlga. Karen Vega Estudiante Consultor
 Hora de Inicio: 10:00
 Hora de Fin: 17:00

El Director de Planificación y la Coordinadora de Bienestar Estudiantil, en vista de los cambios efectuados a las fichas de caracterización y los diagramas de flujo revisan el cuarto borrador del Manual de Procesos presentado por la estudiante consultora.

En la revisión sugieren realizar algunos cambios. La estudiante consultora procede con la ejecución de los cambios solicitados y después de una hora y media aproximadamente entrega la quinta versión del Manual de Procesos.

El Director de Planificación lo revisa y sin más comentarios que emitir, decide aprobar el Manual de Procesos presentado por la estudiante.

Firmas de los asistentes a la reunión.


 Psc. Ana María Contreras


 Ing. Iván Echanique


 Tnlga. Karen Vega

Anexo 9 Sesión de Trabajo para la Elaboración del Plan de Implementación y su respectivo Presupuesto



SESIÓN DE TRABAJO N° BE-1000-0605-19

MOTIVO: Elaboración del Plan de Acompañamiento y Presupuesto
 FECHA: 6 de mayo del 2019
 ASISTENTES: Psc. Ana María Contreras Coordinadora (E) de Bienestar Estudiantil
 Ing. Iván Echanique MSc. Director de Planificación
 Tnlga. Karen Vega Estudiante Consultor
 Hora de Inicio: 10:00
 Hora de Fin: 17:00

El Director de Planificación, la Coordinadora de Bienestar Estudiantil y la estudiante consultora, se reúnen en la oficina de Bienestar Estudiantil para revisar la documentación relacionada con el Seguimiento a Graduados encontrada en la investigación documental, así deciden que el plan de implementación debe estar basado en las cuatro fases descritas en el borrador del sistema de seguimiento a graduados, estas son:

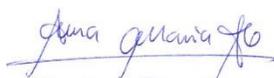
1. Socialización del Subproceso de Seguimiento a Graduados;
2. Capacitación sobre el Subproceso de Seguimiento a Graduados;
3. Implementación del Subprocesos de Seguimiento a Graduados; y,
4. Evaluación del Subproceso de Seguimiento a Graduados.

Además, se concluye que el presupuesto a elaborarse debe estar enfocado y dividido por cada una de las fases antes mencionadas.

Anexos resultantes de la sesión de trabajo:

- Plan de Implementación del Subproceso de Seguimiento a Graduados
- Presupuesto del Plan de Implementación del Subproceso de Seguimiento a Graduados

Firmas de los asistentes a la reunión.


 Psc. Ana María Contreras


 Ing. Iván Echanique


 Tnlga. Karen Vega

Anexo 10 Carta de solicitud de aprobación del Plan de Implementación del Manual de Procesos

Sangolquí, 8 de mayo del 2019

Psc. Ana María Contreras
Coordinadora (E) del Departamento de Bienestar Estudiantil del ISTER

Presente.-

Reciba un cordial y afectuoso saludo de Karen Vega, a la vez deseándole muchos éxitos en las actividades que acertadamente realiza siempre pensando velando por el bienestar de la comunidad estudiantil del ISTER.

El motivo del presente mensaje es para solicitar su ayuda en el trámite con la autoridad pertinente para la aprobación del Plan de Implementación del Seguimiento a Graduados y su Presupuesto definido en la Sesión de Trabajo N° BE-1000-0605-19.

Anticipo mis más sinceros agradecimientos por la atención que preste a mi solicitud.

Atentamente,


Karen Vega

Estudiante Consultor





Anexo 11 Acta de Aprobación de los Indicadores del Subproceso de Seguimiento a Graduados



ACTA N° BE-0800-1408-18

Sangolquí 14 de agosto del 2018

Presentes:

- Psc. María Fernanda Reinoso, Coordinadora del Departamento de Bienestar Estudiantil
- Ing. Iván Echanique MSc., Director de Planificación
- Tnlga. Karen Vega, Estudiante Consultor

Orden del día:

1. Análisis de los parámetros que utilizan los Organismos de Control para evaluar el Seguimiento a Graduados de las Instituciones de Educación Superior.
2. Análisis de los Reportes de Seguimiento a Graduados que han realizado algunas Universidades del Ecuador.
3. Definición de los Indicadores a utilizar en el Seguimiento a Graduados del ISTER
4. Aprobación de los Indicadores a utilizar en el Seguimiento a Graduados del ISTER.

En la ciudad de Sangolquí a los catorce días del mes de agosto del dos mil dieciocho, en la oficina de Bienestar Estudiantil siendo las ocho de la mañana se inicia la reunión para el Análisis y Aprobación de los Indicadores del Seguimiento a Graduados del ISTER.

1. Análisis de los parámetros que utilizan los Organismos de Control para evaluar el Seguimiento a Graduados de las Instituciones de Educación Superior.

Toma la palabra el Ing. Iván Echanique quien indica el parámetro que es utilizado por los Organismos de Control en el proceso de acreditación para la evaluación específica del Seguimiento a Graduados, muestra a los presentes los artículos de la ley que tratan sobre el Seguimiento a Graduados, así como un informe de acreditación del año 2016 realizado a un Instituto Tecnológico Superior.

2. Análisis de los Reportes de Seguimiento a Graduados que han realizado algunas Universidades del Ecuador.

El Director de Planificación expone algunos reportes, informes de Seguimiento a Graduados con indicadores de la Universidad Católica del Ecuador, la Universidad de Cuenca, la Universidad de las Américas, la Universidad Politécnica y la Universidad Central del Ecuador para tener una guía

3. Definición de los Indicadores a utilizar en el Seguimiento a Graduados del ISTER

Con la información proporcionada por el Ing. Iván Echanique, la Coordinadora de Bienestar Estudiantil con la estudiante consultora proceden a definir los indicadores que el ISTER va a utilizar en el Seguimiento a sus Graduados, después de aproximadamente dos horas y media se definen los siguientes indicadores:

- Porcentaje de graduados y egresados por carreras;



- Alumnos con discapacidad empleados;
- Satisfacción de los Graduados con los servicios educativos recibidos en el ISTER;
- Pertinencia de las Carreras ofertadas por el ISTER;
- Graduados que se encuentran trabajando en un campo diferente al de su titulación;
- Tasa de Desempleo de los Graduados;
- Número de convenios con empresas para la inserción laboral de los graduados;
- Satisfacción de los Empleadores con respecto a sus trabajadores graduados en el ISTER;
- Recomendaciones de los empleadores;
- Quejas de los empleadores;
- Alumnos que tienen negocios propios; y
- Graduados que ejecutaron los planes de negocios con los que se graduaron.

4. Aprobación de los Indicadores a utilizar en el Seguimiento a Graduados del ISTER.

El Director de Planificación después de revisar los indicadores planteados elaboró un análisis de cada uno de ellos, y debido a la cantidad de graduados y la finalidad del Seguimiento a Graduados del ISTER, procedió a la aprobación de los siguientes indicadores:

- Satisfacción de los Graduados con los servicios educativos recibidos en el ISTER;
- Pertinencia de las Carreras ofertadas por el ISTER;
- Graduados que se encuentran trabajando en un campo diferente al de su titulación;
- Tasa de Desempleo de los Graduados;
- Satisfacción de los Empleadores con respecto a sus trabajadores graduados en el ISTER;

Una vez cumplido el orden del día programado se da por terminada la reunión siendo las doce y cuarenta y cinco minutos, firman para constancia de la misma los asistentes.

Firmas de los asistentes a la reunión.

Psc. María Fernanda Reinoso

Ing. Iván Echanique

Tnlga. Karen Vega

Kv/kv

Anexo 12 Manual de Procesos Propuesto



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “RUMIÑAHUI”

**BIENESTAR ESTUDIANTIL
MANUAL DE PROCESOS**

Código: ADJ-BES-003

Versión: 1.0

Página 1 de 46

**INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
RUMIÑAHUI**

**DEPARTAMENTO DE BIENESTAR
ESTUDIANTIL**

**MANUAL DEL PROCESO
BIENESTAR ESTUDIANTIL**

**SUBPROCESO DE SEGUIMIENTO A
GRADUADOS**

ELABORADO POR:

KAREN VEGA

FECHA:

04/05/2019

FIRMA:

REVISADO POR:

PSC. ANA MARÍA CONTRERAS

FECHA:

06/05/2019

FIRMA:



**BIENESTAR ESTUDIANTIL
MANUAL DE PROCESOS**

CONTENIDO

ÍNDICE DE FIGURAS.....	4
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	4
1. Introducción	5
2. Objetivo.....	5
3. Alcance.....	5
4. Normativa.....	6
5. Descripción del Proceso.....	6
5.1 Ficha del Proceso de Bienestar Estudiantil	6
5.2 Alcance del Proceso de Bienestar Estudiantil	7
5.3 Políticas del Proceso de Bienestar Estudiantil	7
5.4 Diagrama de Flujo del Proceso de Bienestar Estudiantil	9
6. Glosario de Términos y Abreviaturas	10
6.1 Abreviaturas	10
6.2 Términos	10
7. Mapa de Interrelación del Proceso de Bienestar Estudiantil.....	12
8. Descripción de las actividades del Proceso de Bienestar Estudiantil	12
9. Descripción del Subproceso.....	13
9.1 Ficha del Subproceso Seguimiento a Graduados	13
9.2 Políticas del Subproceso Seguimiento a Graduados	14
9.3 Diagrama del Subproceso Seguimiento a Graduados	16
9.4 Descripción de actividades del Subproceso Seguimiento a Graduados.....	17
10. Descripción de los Procedimientos	17
10.1 Ficha del Procedimiento Actualidad de los Graduados	17
10.2 Políticas del Procedimiento Actualidad de los Graduados	18
10.3 Diagrama del Procedimiento Actualidad de los Graduados	21
10.4 Descripción de actividades del Procedimiento Actualidad de los Graduados	22
10.5 Ficha del Procedimiento Mejora Continua Docencia	23
10.6 Políticas del Procedimiento Mejora Continua Docencia	24
10.7 Diagrama del Subproceso Mejora Continua Docencia	25

ELABORADO POR:

KAREN VEGA

FECHA:

04/05/2019

REVISADO POR:

PSC. ANA MARÍA CONTRERAS

FECHA:

06/05/2019



10.8 Descripción de actividades del Procedimiento Mejora Continua Docencia	26
10.9 Ficha del Procedimiento Inserción Laboral	27
10.10 Políticas del Procedimiento Inserción Laboral	27
10.11 Diagrama del Procedimiento Inserción Laboral	28
10.12 Descripción de actividades del Procedimiento Inserción Laboral	29
11. Indicadores	30
12. Control de Cambios	30
13. Firmas de Responsabilidad	31
14. Formularios y Registros	31
15. Bibliografía	32
16. Anexos	32
16.1 Listado de Becarios y Beneficiarios de Becas y Ayudas Económicas.....	33
16.2 Programa de Acompañamiento Psicopedagógico	34
16.3 DIAC	35
16.4 Plan de Acompañamiento	36
16.5 Ficha Médica.....	37
16.6 Ficha Psicológica	37
16.7 Calendario de Actividades	38
16.8 Plan de Seguimiento a Graduados	39
16.9 Base de Datos de Graduados.....	40
16.10 Instrumento de Seguimiento a Graduados	41
16.11 Instrumento de Seguimiento a Empleadores.....	42
16.12 Informes de Gestión	43
16.13 Plan de Mejoras Académicas	44
16.14 Programa de Fortalecimiento de las Competencias de los Graduados	45
16.15 Ofertas Laborales o Nuevas Vacantes.....	46

ELABORADO POR:

KAREN VEGA

FECHA:

04/05/2019

REVISADO POR:

PSC. ANA MARÍA CONTRERAS

FECHA:

06/05/2019



**BIENESTAR ESTUDIANTIL
MANUAL DE PROCESOS**

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Diagrama de Flujo Bienestar Estudiantil	9
Figura 2: Mapa de Interrelación del Proceso de Seguimiento a Graduados.....	12
Figura 3: Diagrama de Flujo Subproceso de Seguimiento a Graduados	16
Figura 4: Diagrama de Flujo Actualidad de los Graduados	21
Figura 5: Diagrama de Flujo Mejora Continua Docencia	25
Figura 6: Diagrama de Flujo Inserción Laboral	28
Figura 7: Indicadores	30

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Listado de Becarios y Beneficiarios	33
Ilustración 2: Programa de Acompañamiento Psicopedagógico.....	34
Ilustración 3: Documento Individual de Adaptaciones Curriculares	35
Ilustración 4: Plan de Acompañamiento	36
Ilustración 5: Ficha Médica.....	37
Ilustración 6: Ficha Psicológica	37
Ilustración 7: Calendario de Actividades	38
Ilustración 8: Plan de Seguimiento a Graduados	39
Ilustración 9: Base de Datos de Graduados.....	40
Ilustración 10: Instrumento de Seguimiento a Graduados	41
Ilustración 11: Instrumento de Seguimiento a Empleadores.....	42
Ilustración 12: Informes de Gestión	43
Ilustración 13: Plan de Mejoras Académicas	44
Ilustración 14: Programa de Fortalecimiento	45
Ilustración 15: Ofertas Laborales	46

ELABORADO POR:
KAREN VEGA
FECHA:
04/05/2019

REVISADO POR:
PSC. ANA MARÍA CONTRERAS
FECHA:
06/05/2019

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “RUMIÑAHUI”	Código: ADJ-BES-003
	BIENESTAR ESTUDIANTIL MANUAL DE PROCESOS	Versión: 1.0
		Página 5 de 46

1. Introducción

El Manual que se presenta a continuación, contiene una descripción general del Proceso de Bienestar Estudiantil, enfocándose en el Subproceso Seguimiento a Graduados recoge las acciones que deberá realizar el Departamento de Bienestar Estudiantil para efectuar un seguimiento a graduados de acuerdo a lo estipulado por la Ley y su normativa interna.

El fortalecimiento del Seguimiento a Graduados es el pilar fundamental para brindar una oferta académica de calidad que satisfaga la exigente demanda del mercado laboral actual, mejorando también los vínculos entre los graduados, la institución de educación superior y la sociedad. La ejecución del seguimiento requiere la participación de los responsables de cada carrera y de los directores de los departamentos que interactúan con los graduados, estudiantes y la comunidad.

Además, el manual permitirá mantener contacto, brindar apoyo, promover la inserción laboral y cumplir con las políticas de mejoramiento de la educación propuestas por el Consejo de Educación Superior (CES), el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES) actual Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CACES) y la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (SENESCYT).

2. Objetivo

Proporcionar información general del Proceso Adjetivo de Bienestar Estudiantil del ISTER, y detallar las actividades de los departamentos que intervienen en la ejecución del Subproceso de Seguimiento a Graduados.

3. Alcance

El presente Manual rige para los todos los Departamentos que intervienen directa o indirectamente en el Subproceso de Seguimiento a Graduados del ISTER, siendo el responsable de velar por su cumplimiento Bienestar Estudiantil.

ELABORADO POR: KAREN VEGA FECHA: 04/05/2019	REVISADO POR: PSC. ANA MARÍA CONTRERAS FECHA: 06/05/2019
--	---

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “RUMIÑAHUI”	Código: ADJ-BES-003
	BIENESTAR ESTUDIANTIL MANUAL DE PROCESOS	Versión: 1.0
		Página 6 de 46

4. Normativa

El Manual que se propone fue elaborado en base a lo establecido en los artículos 86 y 142 de la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES), los artículos 6 y 26 del Reglamento General a la LOES, el artículo 96 del Estatuto del ISTER, los Artículos 2, 4, 5, 7 y 12 del Reglamento del Sistema de Seguimiento a Graduados del ISTER, cumpliendo con lo establecido en la norma NTE-INEN ISO 9001-2008 (Organización Internacional de Normalización, 2015).

5. Descripción del Proceso

5.1 Ficha del Proceso de Bienestar Estudiantil

MACROPROCESO:	Direccionamiento de la Gestión Administrativa, Financiera, Académica y Tecnológica
Proceso:	Bienestar Estudiantil
Código del proceso:	ADJ-BES-003
Descripción:	<p>PROPÓSITO:</p> <p>Brindar atención a la comunidad estudiantil para potenciar las actividades que les permita lograr un desarrollo integral en los ámbitos personal y profesional.</p> <p>DISPARADOR:</p> <p>Necesidades de la comunidad estudiantil.</p> <p>ENTRADAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Necesidades de los estudiantes • Sugerencias, requerimientos y demandas de los estudiantes • Necesidad de fomentar el sentido de pertenencia de los estudiantes • Cumplir con la normativa interna y externa del ISTER <p>SUBPROCESOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Becas y Ayudas Económicas • Tutorías y Acompañamiento Psicopedagógico • Estudiantes con Necesidades Educativas Especiales • Atención Médica y Psicológica • Convivencia Estudiantil • Organización de Eventos • Administración de Clubes • Seguimiento a Graduados

ELABORADO POR: KAREN VEGA FECHA: 04/05/2019	REVISADO POR: PSC. ANA MARÍA CONTRERAS FECHA: 06/05/2019
--	---

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “RUMIÑAHUI”	Código: ADJ-BES-003
	BIENESTAR ESTUDIANTIL MANUAL DE PROCESOS	Versión: 1.0
		Página 7 de 46

Productos/Servicios del proceso:	<ul style="list-style-type: none"> • Becarios y Beneficiarios de Ayudas Económicas • Planes de Tutorías y Programas de Acompañamiento Psicopedagógico • Planes de Adaptaciones Curriculares y Evaluaciones Diferenciadas • Alumnos saludables mental y físicamente • Alumnos con sentido de pertenencia • Calendario de actividades culturales, deportivas, recreacionales y extracurriculares • Informes de Gestión para la toma oportuna de decisiones
Tipo de proceso:	Adjetivo
Responsable del proceso:	Coordinadora de Bienestar Estudiantil
Tipo de cliente:	Interno
Marco Legal:	<ul style="list-style-type: none"> • Constitución de la República del Ecuador • Ley Orgánica de Educación Superior • Ley Orgánica de Discapacidades • Ley Orgánica Reformatoria a la Ley Orgánica de Educación Superior • Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Superior • Estatuto del ISTER • Reglamento General del Departamento de Bienestar Estudiantil del ISTER • Reglamento de Inclusión de personas con discapacidad y necesidades educativas especiales del ISTER • Reglamento del Sistema de Seguimiento a Graduados ISTER • Política de Seguimiento a Graduados ISTER

5.2 Alcance del Proceso de Bienestar Estudiantil

Comprende las becas y ayudas económicas; tutorías y acompañamiento psicopedagógico; estudiantes con necesidades educativas especiales; atención médica y psicológica; convivencia estudiantil; organización de eventos; administración de clubes y el seguimiento a graduados.

5.3 Políticas del Proceso de Bienestar Estudiantil

Becas y Ayudas Económicas:

- El ISTER a través del Departamento de Bienestar Estudiantil velará que al menos el 10% de sus estudiantes sean becarios o beneficiarios de ayudas económicas.
- Bienestar Estudiantil brindará tutorías y acompañamiento psicopedagógico a todos los postulantes para orientarlos en la selección de una carrera; para los estudiantes del ISTER

ELABORADO POR: KAREN VEGA FECHA: 04/05/2019	REVISADO POR: PSC. ANA MARÍA CONTRERAS FECHA: 06/05/2019
--	---

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “RUMIÑAHUI”	Código: ADJ-BES-003
	BIENESTAR ESTUDIANTIL MANUAL DE PROCESOS	Versión: 1.0
		Página 8 de 46

este servicio servirá para ayudarlos a superar dificultades que tengan en su proceso de formación académica.

Estudiantes con Necesidades Educativas Especiales (NEE):

- El Departamento de Bienestar Estudiantil será el encargado de elaborar con los docentes de los estudiantes con necesidades educativas especiales (NEE) los documentos individuales de adaptaciones curriculares (DIAC) y sus correspondientes planes de acompañamiento en donde se registrarán las adaptaciones de la metodología, las herramientas a utilizar y las evaluaciones diferenciadas.

Atención Médica y Psicológica:

- Bienestar Estudiantil se encargará de velar por la ejecución de brigadas médicas preventivas que protejan la salud física de los estudiantes además ofrecerá atención psicológica individual o grupal a todos los estudiantes que lo requieran.

Convivencia Estudiantil:

- Bienestar Estudiantil fomentará una convivencia estudiantil libre de discriminación y violencia en todos sus niveles, además promoverá la inclusión, la diversidad, la interculturalidad y la igualdad de género en el ISTER.

Cultura, Deportes, Recreación y Actividades Extracurriculares:

- El Departamento de Bienestar Estudiantil a través del Coordinador de Eventos organizará eventos culturales, deportivos y recreacionales para integrar a los estudiantes y generar en ellos el sentido de pertenencia.
- El Departamento de Bienestar Estudiantil a través del Coordinador de Eventos será el encargado de la administración de los clubes que se generen en el ISTER motivando a los estudiantes a participar en actividades extracurriculares que fortalezcan sus competencias y habilidades.

ELABORADO POR: KAREN VEGA FECHA: 04/05/2019	REVISADO POR: PSC. ANA MARÍA CONTRERAS FECHA: 06/05/2019
--	---



**BIENESTAR ESTUDIANTIL
MANUAL DE PROCESOS**

Seguimiento a Graduados:

- Bienestar Estudiantil deberá dar seguimiento a los graduados del ISTER y cumplimiento a la normativa legal vigente.

5.4 Diagrama de Flujo del Proceso de Bienestar Estudiantil

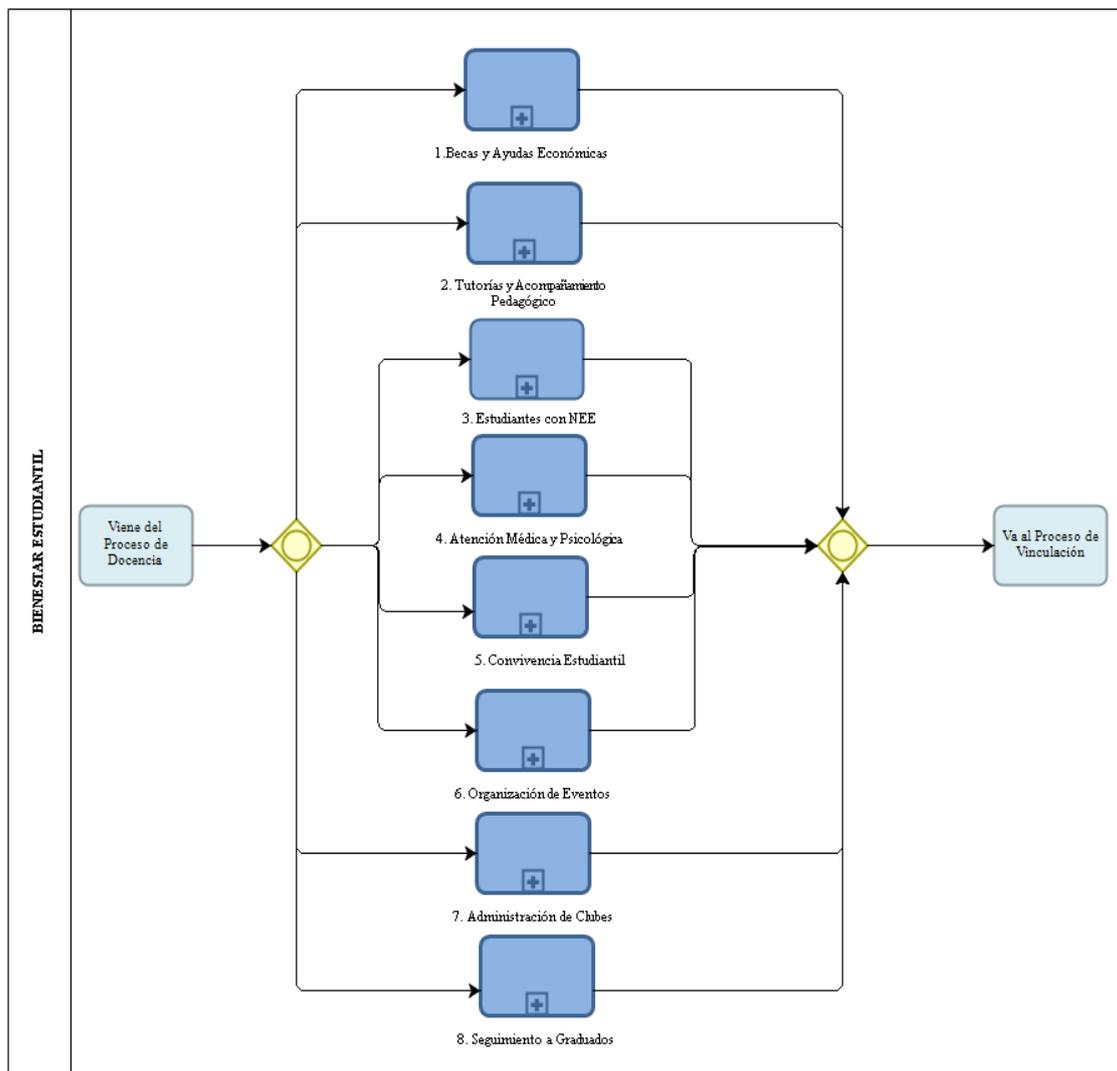


Figura 1: Diagrama de Flujo Bienestar Estudiantil

Elaborado por: Karen Vega

Fuente: (Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, 2016)

ELABORADO POR:
KAREN VEGA
FECHA:
04/05/2019

REVISADO POR:
PSC. ANA MARÍA CONTRERAS
FECHA:
06/05/2019

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “RUMIÑAHUI”	Código: ADJ-BES-003
	BIENESTAR ESTUDIANTIL MANUAL DE PROCESOS	Versión: 1.0
		Página 10 de 46

6. Glosario de Términos y Abreviaturas

6.1 Abreviaturas

- **NEE**, se refiere a los estudiantes con necesidades educativas especiales, sean de tipo permanente (asociadas con la discapacidad) o transitorias (no asociadas con la discapacidad).
- **DIAC**, es el documento individual de adaptaciones curriculares.

6.2 Términos

- **Becas.** - Subvención económica no reembolsable que el ISTER otorga a los miembros de la comunidad estudiantil que cumplan con los requisitos exigidos para ello.
- **Ayuda Económica.** - Subvención económica que el ISTER otorga a los estudiantes que se encuentran atravesando por situaciones económicas difíciles o por calamidades domésticas transitorias.
- **Tutorías.** – Clases adicionales y ayudas para que los estudiantes puedan reforzar sus conocimientos.
- **Acompañamiento Psicopedagógico.** – Soporte en la parte académica y psicológica a los estudiantes para que puedan integrarse normalmente al sistema de educación superior.
- **Estudiantes con NEE.** – Estudiantes que presentan dificultad en el proceso normal de formación académica, se incluye a los estudiantes con discapacidad y aquellos con problemas o trastornos emocionales, sociales, violencia intrafamiliar, embarazo, drogadicción, migración, entre otros.
- **Convivencia Estudiantil.** - El diario vivir de los integrantes de la comunidad estudiantil del ISTER, su relación entre ellos, su interrelación con los docentes y con la infraestructura del ISTER.
- **Seguimiento a Graduados.** – Es el mecanismo por el cual la institución obtiene información personal, profesional, de proyección de vida, satisfacción estudiantil, etc., de los graduados y la satisfacción de sus empleadores con su desempeño en el cargo asignado.
- **Formación Académica.** – Es el conjunto de conocimientos teóricos, prácticos que los docentes imparten a los graduados en el Instituto, esta formación le permite al graduado

ELABORADO POR: KAREN VEGA FECHA: 04/05/2019	REVISADO POR: PSC. ANA MARÍA CONTRERAS FECHA: 06/05/2019
--	---



desarrollar competencias, destrezas y habilidades que le ayuden a desenvolverse de mejor manera en el ámbito laboral.

- **Graduados.** – Para los fines de este manual se entiende por graduado del ISTER a todos aquellos que hayan obtenido el título de Tecnólogo en las diferentes carreras y modalidades que oferta la institución. Se define como egresado al estudiante que culminó satisfactoriamente sus estudios de pregrado y completó el número de créditos.
- **Inserción Laboral.** – Es la oportunidad que tienen los graduados de vincularse a una empresa para prestar sus servicios, para ello deben cumplir con las expectativas del empleador, el perfil del cargo a ocupar y las funciones a desempeñar.
- **Instrumentos de Recolección de Información.** – Se puede definir como cualquier recurso, herramienta, y/o técnica, que la institución utilice con la finalidad de recopilar datos específicos de los graduados y sus empleadores.
- **Mejora Continua:** Basándose en la revisión continua de los procesos, la mejora continua es un proceso que busca mejorar los procesos, servicios y/o productos de la empresa, soluciona problemas o desfases aplicando la sistematización de los procesos. Es el proceso en el cuál la información recopilada en el seguimiento a graduados sirve como principal referencia al momento de estructurar cambios en los planes académicos, preparación de clases, entre otros de las carreras actuales de la institución para proporcionar a la sociedad profesionales más competitivos.
- **Perfil de Egreso.** - Conjunto de características, conocimientos, valores, habilidades, y actitudes que se desea desarrollar en un estudiante para su futuro desempeño profesional.
- **Programa de Seguimiento a Graduados.** – Es el conjunto de actividades que la institución a través del Departamento de Bienestar Estudiantil ejecuta para dar cumplimiento a lo dispuesto en la normativa legal vigente.
- **Satisfacción Laboral.** – Es el grado de conformidad que los empleadores tienen con respecto a las funciones desempeñadas por los graduados del ISTER en las actividades laborales diarias.

ELABORADO POR:
KAREN VEGA
FECHA:
04/05/2019

REVISADO POR:
PSC. ANA MARÍA CONTRERAS
FECHA:
06/05/2019

7. Mapa de Interrelación del Proceso de Bienestar Estudiantil



Figura 2: Mapa de Interrelación del Proceso de Seguimiento a Graduados

Elaborado por: Karen Vega

Fuente: (Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, 2016)

8. Descripción de las actividades del Proceso de Bienestar Estudiantil

Responsable	#	Actividades	Descripción	Documento
Viene del Proceso Formación Académica o Docencia				
Coordinadora de Bienestar Estudiantil	1	Becas y Ayudas Económicas	Comunicación, recepción, análisis, aprobación y comunicación de la decisión tomada por el Comité de Becas y Ayudas Económicas.	Listado de Becarios y Beneficiarios de Becas y Ayudas Económicas
Psicopedagoga	2	Tutorías y Acompañamiento Psicopedagógico	Análisis de la situación académica, social y emocional de los estudiantes para crear estrategias que permitan al estudiante continuar con sus estudios.	Programa de Acompañamiento Psicopedagógico
Psicopedagoga	3	Estudiantes con NEE	Análisis de los estudiantes con NEE, realizar las adaptaciones curriculares y la evaluación diferenciada de cada uno de ellos.	DIAC's y sus Planes de Acompañamiento
Médico	4	Atención Médica y Psicológica	Prestación de servicios médicos, odontológicos, oftalmológicos y psicológicos a todos los miembros de la comunidad estudiantil del ISTER	Fichas médicas y psicológicas
Coordinadora de Bienestar Estudiantil	5	Convivencia Estudiantil	Atención y resolución de los conflictos y problemas de los estudiantes que tengan en la parte académica, administrativa o de infraestructura.	N/A
Coordinador de Eventos	6	Organización de Eventos	Planificación y ejecución de eventos culturales, deportivos, recreacionales y extracurriculares para los estudiantes.	Calendario de actividades culturales, deportivas, recreacionales y extracurriculares.

ELABORADO POR: KAREN VEGA FECHA: 04/05/2019	REVISADO POR: PSC. ANA MARÍA CONTRERAS FECHA: 06/05/2019
--	---

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “RUMIÑAHUI”		Código: ADJ-BES-003
			Versión: 1.0
	BIENESTAR ESTUDIANTIL MANUAL DE PROCESOS		Página 13 de 46

Coordinador de Eventos	7	Administración de Clubes	Estar pendiente de que los estudiantes sean parte de los clubes, apoyar las iniciativas de los clubes y motivarlos a participar en competencias.	N/A
Coordinadora de Bienestar Estudiantil	8	Seguimiento a Graduados	Aplicación de instrumentos de seguimiento a graduados, mejorar el proceso de docencia y aumentar el nivel de inserción laboral.	Informes de Gestión
Va al Proceso de Vinculación				

9. Descripción del Subproceso

9.1 Ficha del Subproceso Seguimiento a Graduados

Subproceso:	Seguimiento a Graduados
Código del subproceso:	ADJ-BES-SGR-003
Descripción:	<p>PROPÓSITO:</p> <p>Disponer de información actualizada de los graduados y empleadores que permita realizar la mejora continua a la formación académica y aumentar los índices de inserción laboral de los graduados del ISTER.</p> <p>DISPARADOR:</p> <p>Necesidad de cumplir con la normativa legal vigente.</p> <p>ENTRADAS:</p> <p>Necesidad de conocer la situación laboral actual de los graduados y la opinión de sus empleadores con respecto a los servicios educativos impartidos por el ISTER.</p> <p>ACTIVIDADES PRINCIPALES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actualidad de los Graduados • Mejora Continua Docencia • Inserción Laboral
Productos/Servicios del subproceso:	<ul style="list-style-type: none"> • Informes de Gestión para la toma de decisiones • Plan de Mejoras • Ofertas Laborales
Responsable del subproceso:	Coordinadora de Bienestar Estudiantil
Tipo de cliente:	Interno

ELABORADO POR: KAREN VEGA FECHA: 04/05/2019	REVISADO POR: PSC. ANA MARÍA CONTRERAS FECHA: 06/05/2019
--	---

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “RUMIÑAHUI”	Código: ADJ-BES-003
	BIENESTAR ESTUDIANTIL MANUAL DE PROCESOS	Versión: 1.0
		Página 14 de 46

9.2 Políticas del Subproceso Seguimiento a Graduados

- El ISTER a través del Departamento de Bienestar Estudiantil realizará el seguimiento a graduados para analizar su situación laboral actual, si los conocimientos, habilidades y destrezas aprendidas en la institución fueron útiles o no y cumplir con las disposiciones de los organismos de control pertinentes y el Reglamento del Sistema de Seguimiento a Graduados Institucional (Departamento de Bienestar Estudiantil, 2016).

Clasificación de los Graduados:

- Bienestar Estudiantil clasificará a los Graduados de la siguiente manera:
 1. Recién Graduados;
 2. Graduados Junior;
 3. Graduados Máster; y,
 4. Graduados Senior (Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, 2017).

Instrumentos de Seguimiento:

- Los instrumentos de seguimiento a graduados podrán ser aplicados acorde a las necesidades de la institución y lo estipulado en el Plan de Seguimiento a Graduados.
- De la misma manera la institución a través de Bienestar Estudiantil aplicará una encuesta a los empleadores de los graduados una vez al año.
- Bienestar Estudiantil será el responsable del manejo apropiado de la información resultante de la aplicación de los instrumentos de seguimiento a graduados.

Contacto:

- Bienestar Estudiantil buscará mantener contacto con los graduados del ISTER utilizando para ello los medios convencionales de comunicación y las nuevas tecnologías de la información.

ELABORADO POR: KAREN VEGA FECHA: 04/05/2019	REVISADO POR: PSC. ANA MARÍA CONTRERAS FECHA: 06/05/2019
--	---

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “RUMIÑAHUI”	Código: ADJ-BES-003
	BIENESTAR ESTUDIANTIL MANUAL DE PROCESOS	Versión: 1.0
		Página 15 de 46

Informes de Gestión:

- Bienestar Estudiantil deberá elaborar informes de gestión que resalten la información que contribuya al mejoramiento continuo de la docencia y el porcentaje de inserción laboral.

Bolsa de Empleo:

- El Departamento de Bienestar Estudiantil manejará la Bolsa de Empleo y el Departamento de Vinculación suscribirá convenios con empresas para fomentar la contratación de los graduados del ISTER.

Financiamiento:

- El Departamento de Bienestar Estudiantil deberá entregar un presupuesto de seguimiento a graduados para su aprobación e inclusión en el Plan Operativo Anual de Bienestar Estudiantil.

Ejecución:

- El Departamento de Bienestar Estudiantil será el responsable de la ejecución de la Política Institucional de Seguimiento a Graduados, y del desarrollo de estrategias que generen sentido de pertenencia.

ELABORADO POR: KAREN VEGA FECHA: 04/05/2019	REVISADO POR: PSC. ANA MARÍA CONTRERAS FECHA: 06/05/2019
--	---



9.3 Diagrama del Subproceso Seguimiento a Graduados

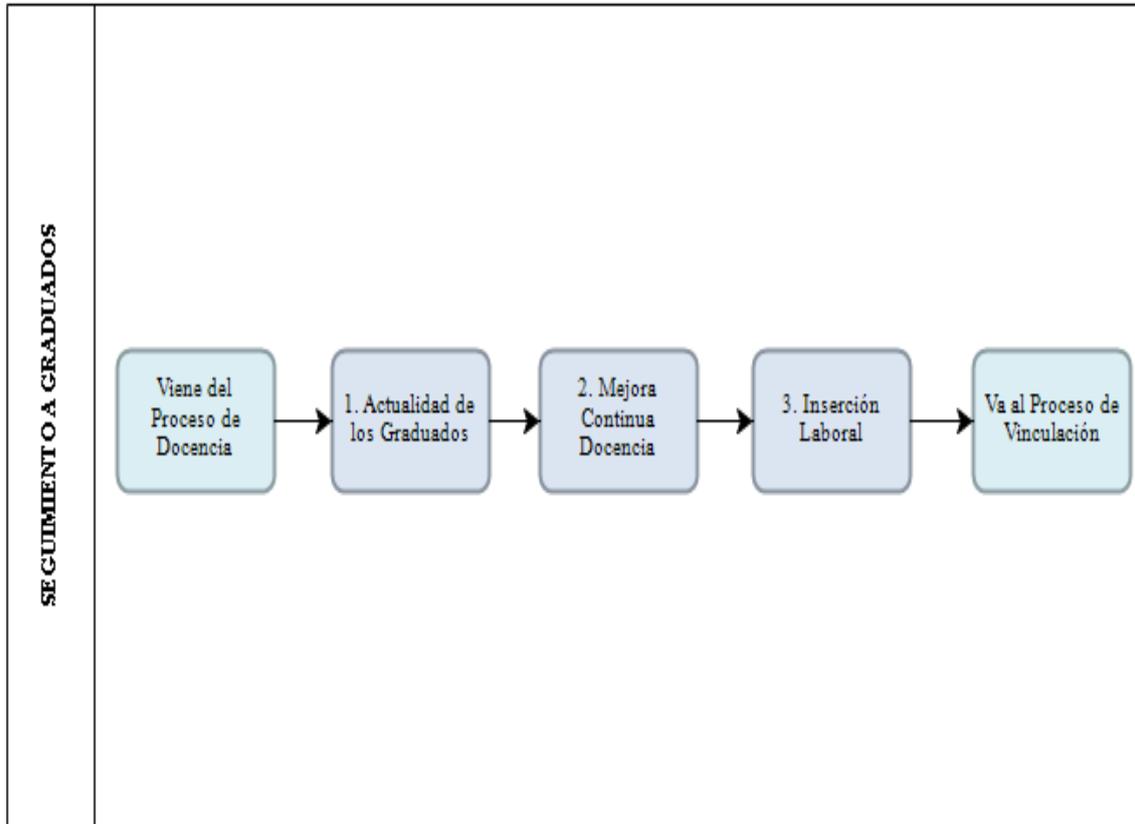


Figura 3: Diagrama de Flujo Subproceso de Seguimiento a Graduados

Elaborado por: Karen Vega

Fuente: (Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, 2016)

ELABORADO POR:
KAREN VEGA
FECHA:
04/05/2019

REVISADO POR:
PSC. ANA MARÍA CONTRERAS
FECHA:
06/05/2019

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “RUMIÑAHUI”	Código: ADJ-BES-003
	BIENESTAR ESTUDIANTIL MANUAL DE PROCESOS	Versión: 1.0
		Página 17 de 46

9.4 Descripción de actividades del Subproceso Seguimiento a Graduados

Responsable	#	Actividades	Descripción	Documento
Viene del Proceso Formación Académica o Docencia				
Coordinadora de Bienestar Estudiantil	1	Actualidad de los Graduados	Aplicación de los instrumentos de seguimiento a los graduados y a sus empleadores, procesamiento de la información para conocer la situación actual de los graduados.	Informes de Gestión
Vicerrector Académico	2	Mejora Continua Docencia	Análisis de los Informes de Gestión, diseñar e implementar mejoras a los planes académicos.	Plan de Mejoras
Director de Vinculación	3	Inserción Laboral	Análisis de los Informes de Gestión y buscar nuevas ofertas laborales para comunicarlas a los graduados.	Ofertas Laborales
Va al Proceso de Vinculación				

10. Descripción de los Procedimientos

10.1 Ficha del Procedimiento Actualidad de los Graduados

Procedimiento:	Actualidad de los Graduados
Código del procedimiento:	ADJ-BES-SGR-AGR-003
Descripción:	<p>PROPÓSITO:</p> <p>Conocer la realidad actual de los graduados, la opinión de sus empleadores y las sugerencias que tienen para el ISTER.</p> <p>DISPARADOR:</p> <p>Cumplimiento de la Normativa Legal Vigente</p> <p>ENTRADAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listado de los nuevos graduados • Instrumentos de seguimiento a graduados <p>ACTIVIDADES PRINCIPALES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificación del Seguimiento a Graduados • Revisión de la Base de Datos de Graduados • Revisión de los Instrumentos de Seguimiento a Graduados • Automatización de los Instrumentos de Seguimiento a Graduados • Ejecución del Plan de Seguimiento a Graduados • Procesamiento de la Información para la Mejora Continua de Docencia y la Tasa de Inserción Laboral

ELABORADO POR: KAREN VEGA FECHA: 04/05/2019	REVISADO POR: PSC. ANA MARÍA CONTRERAS FECHA: 06/05/2019
--	---

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “RUMIÑAHUI”	Código: ADJ-BES-003
	BIENESTAR ESTUDIANTIL MANUAL DE PROCESOS	Versión: 1.0
		Página 18 de 46

Productos/Servicios del procedimiento:	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Seguimiento a Graduados Aprobado • Base de Datos Consolidada y Actualizada • Instrumentos Automatizados • Informes de Gestión
Responsable del procedimiento:	Coordinadora de Bienestar Estudiantil
Tipo de cliente:	Interno

10.2 Políticas del Procedimiento Actualidad de los Graduados

El Departamento de Bienestar Estudiantil será el encargado de:

- Elaborar, desarrollar, ejecutar y vigilar el cumplimiento de los planes, proyectos y/o programas de seguimiento a graduados en los plazos establecidos, además dirigir actividades de seguimiento a graduados siempre que las autoridades o los organismos de control lo requieran, alineadas al Reglamento del Sistema de Seguimiento a Graduados y las Políticas Institucionales de Seguimiento a Graduados.

Búsqueda de Información:

- Hacer llenar la ficha de actualización de datos a todos los alumnos que se encuentran en el último nivel de las diferentes carreras y modalidades.
- Utilizar y disponer de medios alternativos (bases de datos internas y externas, redes sociales, entre otros) para conseguir información de contacto de graduados y sus empleadores.
- Contactar a los referidos de los graduados una vez que se compruebe que toda la información de contacto del graduado es errónea.

Base de Datos:

- Actualizar, administrar y consolidar la base de datos de graduados por cada una de las carreras y promociones cada vez que se aplican los instrumentos de seguimiento y/o se acerquen los graduados al Departamento de Bienestar Estudiantil.

ELABORADO POR: KAREN VEGA FECHA: 04/05/2019	REVISADO POR: PSC. ANA MARÍA CONTRERAS FECHA: 06/05/2019
--	---

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “RUMIÑAHUI” BIENESTAR ESTUDIANTIL MANUAL DE PROCESOS	Código: ADJ-BES-003
		Versión: 1.0
		Página 19 de 46

Instrumentos de Seguimiento:

El Departamento de Investigación será el encargado de:

- Constatar que los instrumentos de seguimiento a graduados respondan a las necesidades de cada una de las carreras y contengan los indicadores que permitan analizar la satisfacción de los graduados y empleadores referente a la formación académica impartida en la institución.
- Verificar que todos los instrumentos sean comprensibles y aplicables, a través de su aplicación en muestras representativas.
- Realizar una investigación profunda, que dé cuenta de la siguiente información del graduado:
 1. Datos personales, familiares, profesionales y académicos;
 2. Tiempo requerido para ubicarse laboralmente;
 3. Sector económico en el cual se desempeña profesionalmente;
 4. Coincidencia entre su perfil académico-profesional y la ubicación laboral;
 5. Estudios a futuro, proyección de vida;
 6. Bienes con los que cuenta; y,
 7. Evaluación del graduado de su formación en el ISTER (Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, 2017).
- Realizar una investigación profunda, que dé cuenta de la siguiente información del empleador:
 1. Datos generales de la empresa;
 2. Datos de contacto del jefe inmediato, director de recursos humanos o representante legal;
 3. Tipo de empresa;
 4. Grado de satisfacción con sus empleados graduados en el ISTER; y,
 5. Evaluación del empleador de las destrezas, habilidades y competencias del graduado del ISTER (Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, 2017).

ELABORADO POR: KAREN VEGA FECHA: 04/05/2019	REVISADO POR: PSC. ANA MARÍA CONTRERAS FECHA: 06/05/2019
--	---

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “RUMIÑAHUI”	Código: ADJ-BES-003
	BIENESTAR ESTUDIANTIL MANUAL DE PROCESOS	Versión: 1.0
		Página 20 de 46

Clasificación:

- Clasificar a los graduados en cuatro segmentos:
 1. Recién Graduados (11 meses de graduados);
 2. Graduados “Junior” (1-2 años de graduados);
 3. Graduados en etapa de Consolidación Profesional “Máster” (3-4 años de graduados) y,
 4. Graduados Expertos “Senior” (5 años en adelante de graduado) (Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, 2017).

Aplicación de los Instrumentos:

- Seleccionar la modalidad más adecuada para aplicar los instrumentos de seguimiento a los graduados y empleadores (como eventos presenciales, virtuales, comunicación telefónica, visitas, etc.) de acuerdo a la clasificación de los graduados.
- En caso de no establecer contacto personal (físico o virtual) con los graduados y/o empleadores para aplicar los instrumentos, optar por la vía telefónica y como último caso realizar la visita personalizada.

Informes de Gestión:

- Solicitar el apoyo de los graduados para realizar mejoras, cambios, y actualizaciones académicas, de la misma manera comunicar a los graduados sobre los nuevos proyectos que la institución se encuentra realizando para su beneficio.
- Elaborar informes de gestión por carreras y modalidad que reflejen el grado de satisfacción de los graduados y empleadores con los servicios educativos impartidos en la institución, así como las competencias y habilidades que necesiten ser fortificadas.

Bolsa de Empleo:

- Mantener contacto permanente con los graduados a través del anuncio de nuevas ofertas laborales en la Bolsa de Empleo del ISTER.

ELABORADO POR: KAREN VEGA FECHA: 04/05/2019	REVISADO POR: PSC. ANA MARÍA CONTRERAS FECHA: 06/05/2019
--	---



10.3 Diagrama del Procedimiento Actualidad de los Graduados

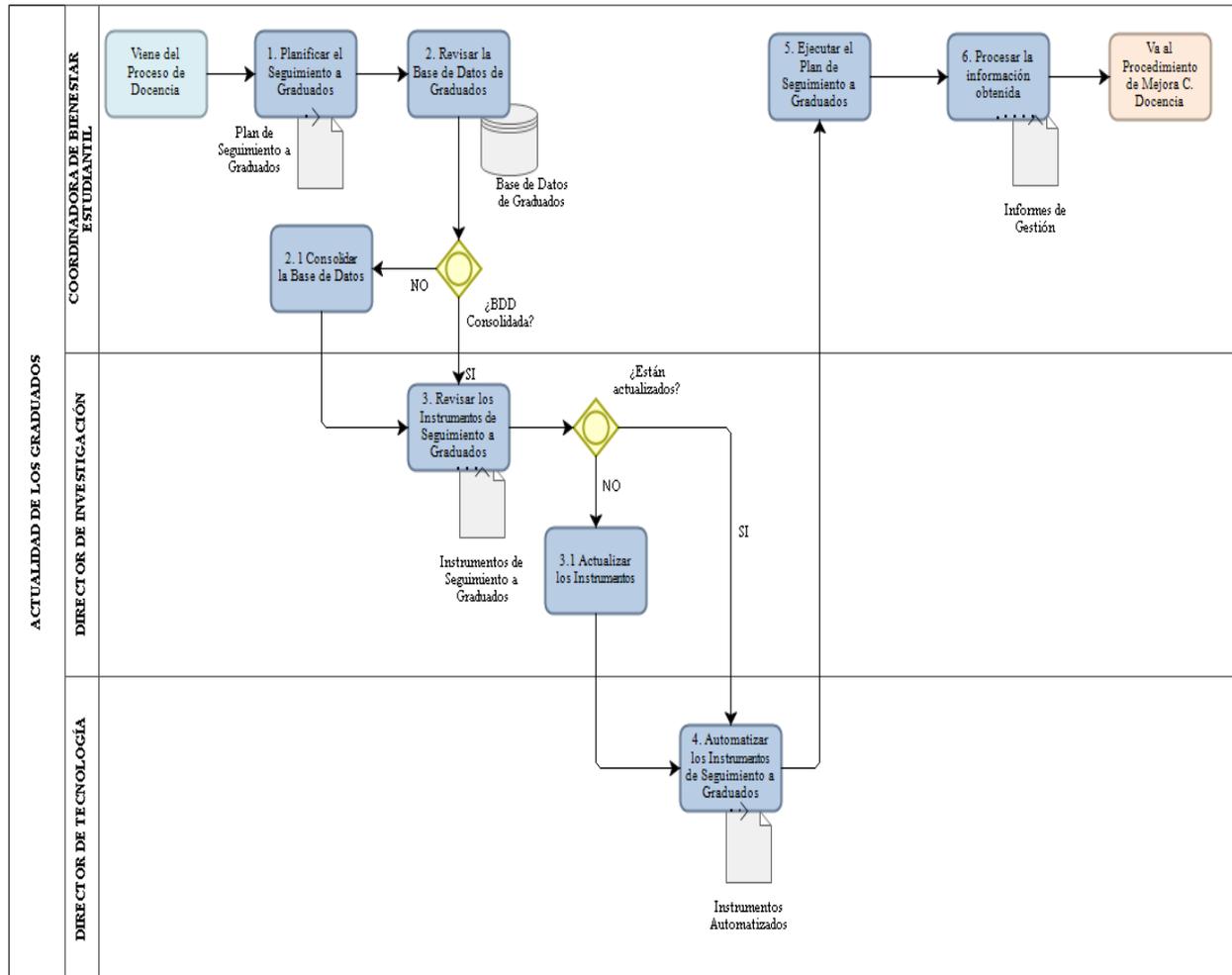


Figura 4: Diagrama de Flujo Actualidad de los Graduados

Elaborado por: Karen Vega

Fuente: (Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, 2016)

ELABORADO POR:
KAREN VEGA
FECHA:
04/05/2019

REVISADO POR:
PSC. ANA MARÍA CONTRERAS
FECHA:
06/05/2019

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “RUMIÑAHUI”	Código: ADJ-BES-003
	BIENESTAR ESTUDIANTIL MANUAL DE PROCESOS	Versión: 1.0
		Página 22 de 46

10.4 Descripción de actividades del Procedimiento Actualidad de los Graduados

Responsable	#	Actividades	Descripción	Documento
Viene del Proceso Formación Académica o Docencia				
Coordinadora de Bienestar Estudiantil	1	Planificación del Seguimiento a Graduados	Elaboración del Plan de Seguimiento a Graduados con los objetivos, cronograma de actividades y presupuesto.	Plan de Seguimiento a Graduados
Coordinadora de Bienestar Estudiantil	2	Revisión de la Base de Datos de Graduados	Verificar que los campos de la base de datos tengan datos válidos.	Base de Datos de Graduados
Coordinadora de Bienestar Estudiantil	2.1	Consolidación de la Base de Datos de Graduados	En el caso de que la base de datos se encuentre con información no válida, se la debe consolidar con la información que reposa en el archivo del ISTER.	Base de Datos de Graduados consolidada
Director de Investigación	3	Revisión de los Instrumentos de Seguimiento a Graduados	Análisis de los instrumentos de seguimiento a graduados para definir si cumplen o no con las necesidades de los coordinadores de carrera.	Instrumentos de Seguimiento a Graduados
Director de Investigación	3.1	Actualización de los Instrumentos de Seguimiento a Graduados	En el caso de que los instrumentos de seguimiento no cumplan con las necesidades de los coordinadores deberán ser modificados.	Instrumentos de Seguimiento a Graduados actualizados
Director de Tecnología	4	Automatización de los Instrumentos de Seguimiento a Graduados	Ingreso al medio digital de los instrumentos de seguimiento a graduados.	Instrumentos de Seguimiento a Graduados Automatizados
Coordinadora de Bienestar Estudiantil	5	Ejecución del Plan de Seguimiento a Graduados	Convocar a los graduados y sus empleadores a eventos o foros y aplicar los instrumentos de seguimiento.	N/A
Coordinadora de Bienestar Estudiantil	6	Procesamiento de la información para la Mejora Continua de Docencia y la Tasa de Inserción Laboral	Tabulación de los instrumentos de seguimiento a graduados y elaboración de los Informes de Gestión.	Informes de Gestión
Va al Procedimiento Mejora Continua Docencia				

ELABORADO POR: KAREN VEGA FECHA: 04/05/2019	REVISADO POR: PSC. ANA MARÍA CONTRERAS FECHA: 06/05/2019
--	---



10.5 Ficha del Procedimiento Mejora Continua Docencia

Procedimiento:	Mejora Continua Docencia
Código del procedimiento:	ADJ-BES-SGR-MCD-003
Descripción:	<p>PROPÓSITO:</p> <p>Analizar las observaciones efectuadas por los graduados y sus empleadores y seleccionar las mejoras que deben ser aplicadas a los planes académicos y a las competencias y habilidades de los graduados.</p> <p>DISPARADOR:</p> <p>Informes de Gestión</p> <p>ENTRADAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mejoras que deben ser realizadas a los planes académicos • Debilidades de los graduados <p>ACTIVIDADES PRINCIPALES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis de los Informes de Gestión • Diseño de las mejoras a los Planes Académicos • Revisión y Aprobación de las mejoras • Implementación de las mejoras a los Planes Académicos • Revisión de las debilidades de los graduados • Planificación del Programa de Fortalecimiento de Competencias • Revisión y Aprobación del Programa de Fortalecimiento de Competencias • Concesión del Financiamiento para el Programa de Fortalecimiento de Competencias • Ejecución del Programa de Fortalecimiento de Competencias
Productos/Servicios del procedimiento:	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Mejoras a los Planes Académicos • Programa de Fortalecimiento de las Competencias de los Graduados
Responsable del procedimiento:	Vicerrector Académico
Tipo de cliente:	Interno

ELABORADO POR:
KAREN VEGA
FECHA:
04/05/2019

REVISADO POR:
PSC. ANA MARÍA CONTRERAS
FECHA:
06/05/2019

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “RUMIÑAHUI”	Código: ADJ-BES-003
	BIENESTAR ESTUDIANTIL MANUAL DE PROCESOS	Versión: 1.0
		Página 24 de 46

10.6 Políticas del Procedimiento Mejora Continua Docencia

Planes Académicos y Metodología:

- La metodología que los docentes utilizan para impartir la cátedra debe estar enfocada en las necesidades de los estudiantes y de los graduados.
- Los docentes deberán emplear todas las metodologías, estrategias y actividades necesarias para que los estudiantes desarrollen los conocimientos, competencias y habilidades que les permitan desempeñarse como profesionales en el mercado laboral.
- Los planes académicos, los contenidos de las asignaturas, las metodologías y las herramientas didácticas deberán ser actualizadas en base a la retroalimentación proporcionada por los graduados.

Graduados:

- Considerar las debilidades en el aspecto académico que manifiestan tener los graduados, al igual que las observaciones que emiten con respecto de las materias recibidas en la formación académica y su verdadera utilidad en el campo laboral. También tener en cuenta las debilidades en conocimientos, capacidades, habilidades, valores y competencias identificadas por los empleadores de los graduados y tratar de solventarlos a través de programas de capacitación, actualización, fortalecimiento de competencias, talleres, seminarios, entre otros.

ELABORADO POR: KAREN VEGA FECHA: 04/05/2019	REVISADO POR: PSC. ANA MARÍA CONTRERAS FECHA: 06/05/2019
--	---



10.7 Diagrama del Subproceso Mejora Continua Docencia

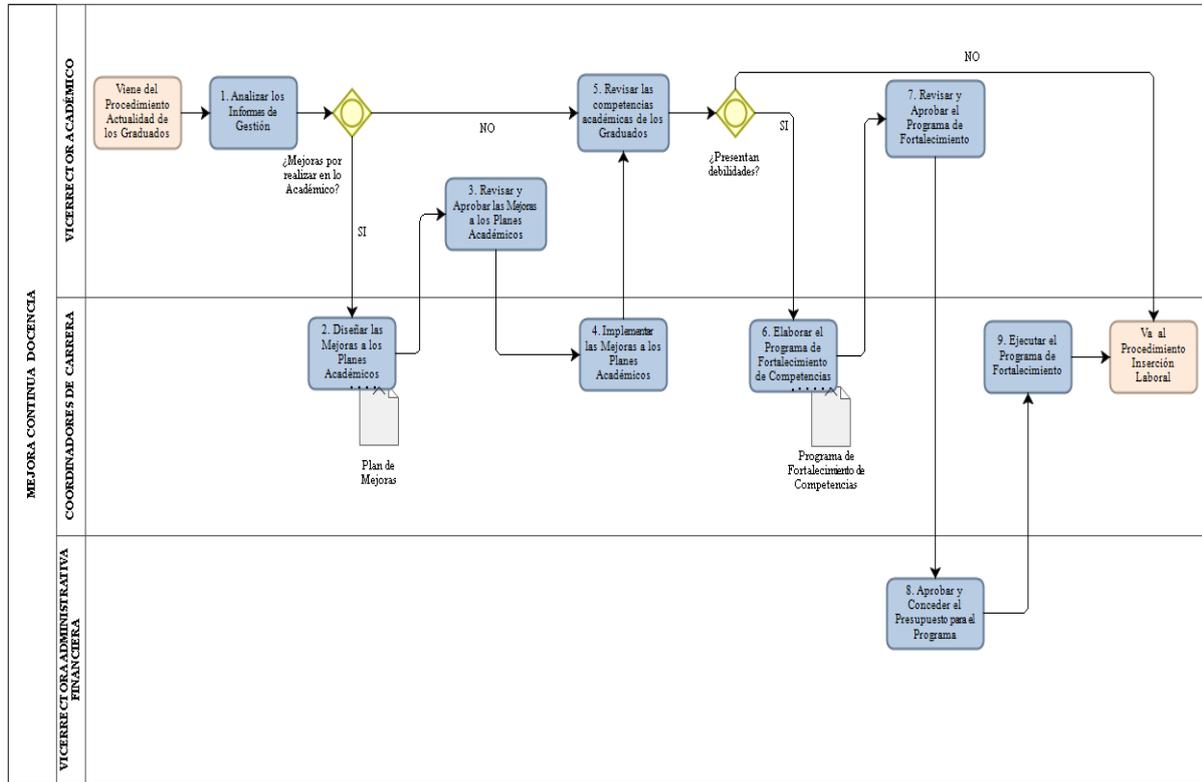


Figura 5: Diagrama de Flujo Mejora Continua Docencia

Elaborado por: Karen Vega

Fuente: (Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, 2016)

ELABORADO POR:
KAREN VEGA
FECHA:
04/05/2019

REVISADO POR:
PSC. ANA MARÍA CONTRERAS
FECHA:
06/05/2019

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “RUMIÑAHUI”	Código: ADJ-BES-003
	BIENESTAR ESTUDIANTIL MANUAL DE PROCESOS	Versión: 1.0
		Página 26 de 46

10.8 Descripción de actividades del Procedimiento Mejora Continua Docencia

Responsable	#	Actividades	Descripción	Documento
Viene del Procedimiento Actualidad de los Graduados				
Vicerrector Académico	1	Análisis de los Informes de Gestión	Determinación en base de los Informes de Gestión si los planes académicos deben ser modificados, si la respuesta es sí ir a la actividad 2, caso contrario ir a la actividad 5.	N/A
Coordinadores de Carrera	2	Diseño de las mejoras a los Planes Académicos	Reunión de los coordinadores de carrera y sus docentes para analizar las mejoras que deben ser implementadas a los planes académicos y elaborar el plan de mejoras correspondiente.	Plan de Mejoras
Vicerrector Académico	3	Revisión y Aprobación de las mejoras a los planes académicos	Análisis del Plan de Mejoras, realizar correcciones si fuere el caso, y aprobar el plan de mejoras.	N/A
Coordinadores de Carrera	4	Implementación de las mejoras a los Planes Académicos	Con el plan de mejoras aprobado implementar las mejoras a los planes académicos.	N/A
Vicerrector Académico	5	Revisión de las debilidades de los graduados	Analizar si los graduados o sus empleadores identificaron debilidades, si es así continuar a la actividad 6, caso contrario continuar con el procedimiento Inserción Laboral.	N/A
Coordinadores de Carrera	6	Planificación del Programa de Fortalecimiento de Competencias	Elaboración del Programa de Fortalecimiento de Competencias de los Graduados, sus objetivos, cronograma y presupuesto.	Programa de Fortalecimiento de Competencias de los Graduados
Vicerrector Académico	7	Revisión y Aprobación del Programa de Fortalecimiento de Competencias	Análisis del Programa de Fortalecimiento de Competencias de los Graduados, realizar correcciones si fuere el caso, y aprobar el programa.	N/A
Vicerrectora Administrativa Financiera	8	Concesión del Financiamiento para el Programa	Aprobar la asignación del presupuesto del Programa de Fortalecimiento de Competencias de los Graduados.	N/A
Coordinadores de Carrera	9	Ejecución del Programa de Fortalecimiento de Competencias	Convocar a los graduados a participar en el Programa de Fortalecimiento de Competencias.	N/A
Va al Procedimiento de Inserción Laboral				

ELABORADO POR: KAREN VEGA FECHA: 04/05/2019	REVISADO POR: PSC. ANA MARÍA CONTRERAS FECHA: 06/05/2019
--	---

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “RUMIÑAHUI”	Código: ADJ-BES-003
	BIENESTAR ESTUDIANTIL MANUAL DE PROCESOS	Versión: 1.0
		Página 27 de 46

10.9 Ficha del Procedimiento Inserción Laboral

Procedimiento:	Inserción Laboral
Código del procedimiento:	ADJ-BES-SGR-ILA-003
Descripción:	<p>PROPÓSITO:</p> <p>Procurar vincular laboralmente a los graduados con las empresas con las cuáles el ISTER mantiene convenios.</p> <p>DISPARADOR:</p> <p>Informes de Gestión</p> <p>ENTRADAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tasa de desempleo de los graduados del ISTER • Convenios del ISTER con las empresas del sector <p>ACTIVIDADES PRINCIPALES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis de los Informes de Gestión • Fortalecimiento de la Bolsa de Empleo • Publicación y Comunicación de las nuevas vacantes a los Graduados Desempleados • Seguimiento de los postulantes
Productos/Servicios del procedimiento:	<ul style="list-style-type: none"> • Convenios con nuevas empresas • Nuevas ofertas laborales • Graduados con empleo adecuado
Responsable del procedimiento:	Director de Vinculación
Tipo de cliente:	Interno

10.10 Políticas del Procedimiento Inserción Laboral

Convenios:

- Renovar o suscribir convenios con empresas del sector para que el ISTER las ayude en el proceso de selección de su personal y éstas puedan dar la preferencia a los graduados del ISTER.

Bolsa Laboral:

- Colocar al menos dos ofertas laborales de cada carrera al día en la Bolsa Laboral.

ELABORADO POR: KAREN VEGA FECHA: 04/05/2019	REVISADO POR: PSC. ANA MARÍA CONTRERAS FECHA: 06/05/2019
--	---



BIENESTAR ESTUDIANTIL
MANUAL DE PROCESOS

- Mantener el siguiente criterio al momento de seleccionar y enviar las hojas de vida a los empleadores:
 1. Graduados sin empleo;
 2. Graduados con empleo en un área diferente a la que obtuvieron su titulación;
 3. Graduados que desean crecer profesionalmente;
 4. Alumnos egresados, o estudiantes que se encuentren cursando los últimos niveles; y,
 5. Personas externas a la institución.
- Comunicar de ofertas específicas a los graduados sin empleo a través del correo electrónico.
- Bienestar Estudiantil se encargará de preparar a los graduados en los aspectos referentes a entrevistas laborales, preparación de hojas de vida, presentación y expresión corporal.
- Se deberá dar seguimiento a los graduados de al menos dos períodos académicos.

10.11 Diagrama del Procedimiento Inserción Laboral

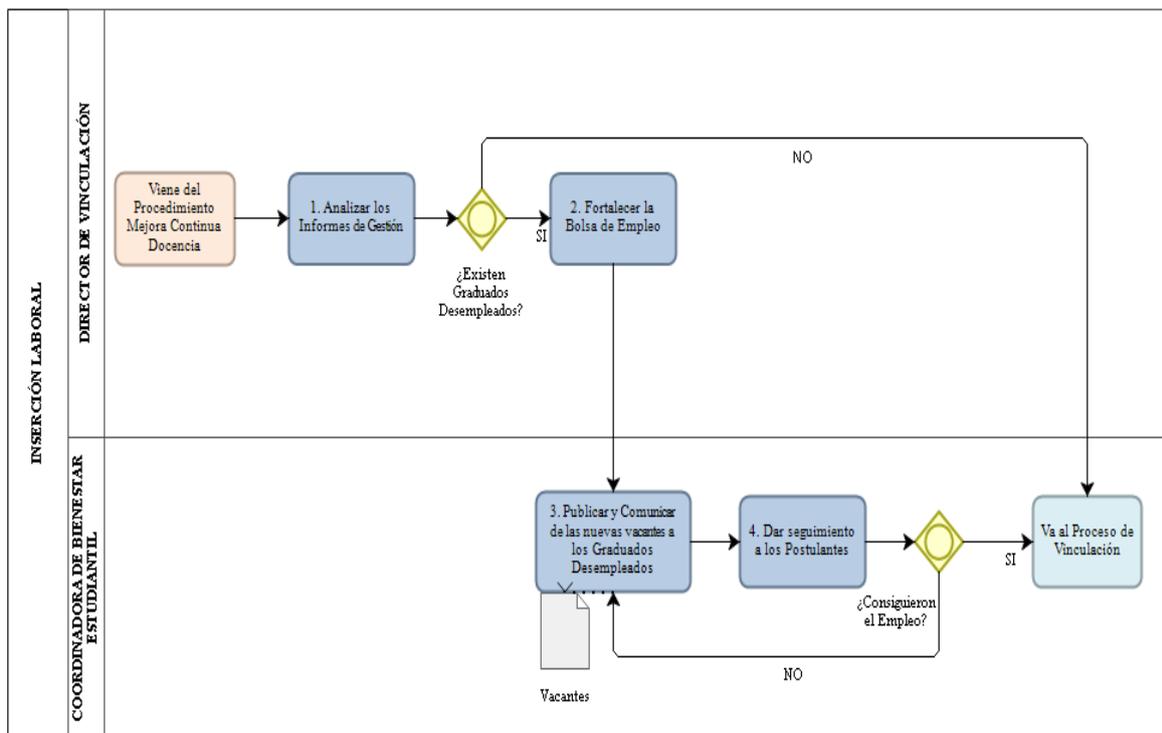


Figura 6: Diagrama de Flujo Inserción Laboral

Elaborado por: Karen Vega

Fuente: (Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, 2016)

ELABORADO POR:
KAREN VEGA
FECHA:
04/05/2019

REVISADO POR:
PSC. ANA MARÍA CONTRERAS
FECHA:
06/05/2019

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “RUMIÑAHUI”	Código: ADJ-BES-003
	BIENESTAR ESTUDIANTIL MANUAL DE PROCESOS	Versión: 1.0
		Página 29 de 46

10.12 Descripción de actividades del Procedimiento Inserción Laboral

Responsable	#	Actividades	Descripción	Documento
Viene del Procedimiento Mejora Continua Docencia				
Director de Vinculación	1	Análisis de los Informes de Gestión	Determinar si existen graduados del ISTER desempleados o con empleo en campos diferentes a su titulación, si la respuesta es afirmativa seguir a la actividad 2, caso contrario ir al Proceso de Vinculación.	N/A
Director de Vinculación	2	Fortalecimiento de la Bolsa de Empleo	Renovación o suscripción de nuevos convenios con empresas del sector que puedan vincular laboralmente a los graduados del ISTER.	N/A
Coordinadora de Bienestar Estudiantil	3	Publicación y Comunicación de las nuevas vacantes a los graduados desempleados	Colocación de los anuncios con la información de las vacantes en los medios oficiales del ISTER y enviar un correo a los graduados desempleados o con empleo en otra área a la de su titulación.	Nuevas Vacantes
Coordinadora de Bienestar Estudiantil	4	Seguimiento de los postulantes	Receptar las hojas de vida y enviarlas a la empresa que oferta la vacante, confirmar si el graduado consigue el empleo, si es así ir al Proceso de Vinculación, caso contrario regresar a la actividad 3.	N/A
Va al Proceso de Vinculación				

ELABORADO POR: KAREN VEGA FECHA: 04/05/2019	REVISADO POR: PSC. ANA MARÍA CONTRERAS FECHA: 06/05/2019
--	---



11. Indicadores

INDICADORES							
NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DE CALIDAD	INDICADOR		META	MEDICIÓN	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Satisfacción de los Graduados con los servicios educativos recibidos	Conocer el grado de satisfacción que tienen los graduados con respecto a los servicios educativos recibidos en el ISTER.	EXCELENTE:	81%-100%	>70%	Número de graduados de un determinado período satisfechos con el servicio educativo recibido X 100	ANUALMENTE	COORDINADORA DE BIENESTAR ESTUDIANTIL
		BUENO:	51%-80%				
		ACEPTABLE:	31%-50%		Total de graduados de un determinado período		
		INACEPTABLE:	1%-30%				
Pertinencia de las Carreras	Evaluar el porcentaje de graduados que trabajan en el mismo campo en el que se titularon.	EXCELENTE:	81%-100%	>70%	Número de graduados de un determinado período trabajando en áreas de su especialidad X 100	ANUALMENTE	COORDINADORA DE BIENESTAR ESTUDIANTIL
		BUENO:	51%-80%				
		ACEPTABLE:	31%-50%		Total de graduados de un determinado período		
		INACEPTABLE:	1%-30%				
Graduados que se encuentran trabajando en un campo diferente al de su titulación.	Identificar el porcentaje de graduados que se encuentran trabajando en actividades diferentes al campo de su titulación.	EXCELENTE:	1%-30%	<20%	Número de graduados de un determinado período que trabajan sin ejercer su profesión X 100	ANUALMENTE	COORDINADORA DE BIENESTAR ESTUDIANTIL
		BUENO:	31%-50%				
		ACEPTABLE:	51%-80%		Total de graduados de un determinado período		
		INACEPTABLE:	81%-100%				
Tasa Desempleo de los Graduados	Reconocer el porcentaje de graduados del ISTER que se encuentran sin empleo.	EXCELENTE:	1%-30%	<15%	Número de graduados de un determinado período sin empleo X 100	ANUALMENTE	COORDINADORA DE BIENESTAR ESTUDIANTIL
		BUENO:	31%-50%				
		ACEPTABLE:	51%-80%		Total de graduados de un determinado período		
		INACEPTABLE:	81%-100%				
Satisfacción de los Empleadores con respecto a sus trabajadores graduados del ISTER	Identificar el grado de satisfacción de los empleadores con respecto al trabajo de los graduados del ISTER.	EXCELENTE:	81%-100%	>50%	Número de empleadores satisfechos con el trabajo de los graduados del ISTER X 100	ANUALMENTE	COORDINADORA DE BIENESTAR ESTUDIANTIL
		BUENO:	51%-80%				
		ACEPTABLE:	31%-50%		Total de empleadores asistentes a los eventos		
		INACEPTABLE:	1%-30%				

Figura 7: Indicadores

Elaborado por: Karen Vega

Fuente: Acta BE-0800-1408-18, 2018, Anexo 11

12. Control de Cambios

El presente documento es la primera versión del Manual del Proceso de Bienestar Estudiantil del ISTER, por ello se registrarán alteraciones después de la primera revisión posterior a su fecha de aprobación.

Versión	Descripción del Cambio	Responsable		Fecha
		Nombre	Cargo	

ELABORADO POR:
KAREN VEGA
FECHA:
04/05/2019

REVISADO POR:
PSC. ANA MARÍA CONTRERAS
FECHA:
06/05/2019

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “RUMIÑAHUI”	Código: ADJ-BES-003
	BIENESTAR ESTUDIANTIL	Versión: 1.0
	MANUAL DE PROCESOS	Página 31 de 46

13. Firmas de Responsabilidad

ACTIVIDAD	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaboración Técnica	Tnlga. Karen Vega	Estudiante Consultor		
Revisión Técnica	Ing. Pablo Solórzano	Docente Consultor		
Revisión del Proceso	Psc. Ana María Contreras	Coordinadora (E) Departamento de Bienestar Estudiantil ISTER		
Aprobación	Ing. Iván Echanique	Director Planificación ISTER		

14. Formularios y Registros

Documento	Código	Responsable de su Archivo y Resguardo
Listado de Becarios y Beneficiarios de Ayudas Económicas	ADJ-BES-BAE-LBB-003	Coordinadora de Bienestar Estudiantil
Programa de Acompañamiento Psicopedagógico	ADJ-BES-TAP-PAP-003	Psicopedagoga
Documento Individual de Adaptaciones Curriculares	ADJ-BES-NEE-DIAC-003	Psicopedagoga
Plan de Acompañamiento	ADJ-BES-NEE-PAC-003	Psicopedagoga
Ficha Médica	ADJ-BES-AMP-FME-003	Médico
Ficha Psicológica	ADJ-BES-AMP-FPS-003	Psicóloga
Calendario de Actividades Culturales, Deportivas, Recreacionales y Extracurriculares	ADJ-BES-OEV-CAL-003	Coordinador de Eventos
Plan de Seguimiento a Graduados	ADJ-BES-SGR-AGR-PSG-003	Coordinadora de Bienestar Estudiantil
Base de Datos de Graduados	ADJ-BES-SGR-AGR-BDG-003	Coordinadora de Bienestar Estudiantil
Instrumentos de Seguimiento a Graduados	ADJ-BES-SGR-AGR-ISG-003	Coordinadora de Bienestar Estudiantil
Instrumentos de Seguimiento a Empleadores	ADJ-BES-SGR-AGR-ISE-003	Coordinadora de Bienestar Estudiantil
Informes de Gestión	ADJ-BES-SGR-AGR-IGE-003	Coordinadora de Bienestar Estudiantil
Plan de Mejoras Académicas	ADJ-BES-SGR-MCD-PME-003	Coordinadores de Carrera
Programa de Fortalecimiento de Competencias de los Graduados	ADJ-BES-SGR-MCD-FCG-003	Coordinadores de Carrera
Ofertas Laborales o Vacantes	ADJ-BES-SGR-ILA-OLA-003	Coordinadora de Bienestar Estudiantil

ELABORADO POR: KAREN VEGA FECHA: 04/05/2019	REVISADO POR: PSC. ANA MARÍA CONTRERAS FECHA: 06/05/2019
--	---

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “RUMIÑAHUI”	Código: ADJ-BES-003
	BIENESTAR ESTUDIANTIL MANUAL DE PROCESOS	Versión: 1.0
		Página 32 de 46

15. Bibliografía

Departamento de Bienestar Estudiantil. (2016). *Reglamento del Sistema de Seguimiento a Graduados*. Sangolquí: ISTER.

Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui. (20 de Enero de 2016). *Acerca de*. Recuperado el 10 de Diciembre de 2017, de <https://ister.edu.ec/about-us/>

Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui. (04 de Abril de 2016). *Nuestra Institución*. Recuperado el 27 de Diciembre de 2017, de Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui: <http://ister.edu.ec/ister/nuestra-institucion/>

Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui. (18 de Marzo de 2016). *Programa de Seguimiento a Graduados del Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui*. Sangolquí, Pichincha, Ecuador: Acta BE-1256-1803-2016, del 18 de marzo del 2016.

Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui. (29 de Febrero de 2016). *Reglamento del Sistema de Seguimiento a Graduados*. Sangolquí, Pichincha, Ecuador: Acta 12342902-2016 del 29 de febrero del 2016.

Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui. (07 de Mayo de 2017). *Plan de Mejoras ISTER*. Sangolquí, Pichincha, Ecuador: Acta 1205-705-2017 del 7 de mayo del 2017.

Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui. (2017). *Política Institucional del Sistema de Seguimiento a Graduados del ISTER*. Sangolquí: Acta 1645-1107-2017 del 11 de julio del 2017.

Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui. (15 de Febrero de 2019). *Reglamento General de Bienestar Estudiantil del ISTER*. Sangolquí, Pichincha, Ecuador: Acta 1132-1502-2019 del 15 de febrero del 2019.

Organización Internacional de Normalización. (15 de Septiembre de 2015). Norma ISO 9001. Ginebra, Suiza. Recuperado el 26 de Marzo de 2015, de http://www.iso.org/iso/home/news_index.htm

ELABORADO POR: KAREN VEGA FECHA: 04/05/2019	REVISADO POR: PSC. ANA MARÍA CONTRERAS FECHA: 06/05/2019
--	---



BIENESTAR ESTUDIANTIL
MANUAL DE PROCESOS

16. Anexos

16.1 Listado de Becarios y Beneficiarios de Becas y Ayudas Económicas

Listado de Becarios y Beneficiarios de Becas y Ayudas Económicas
ADJ-BES-BAE-LBB-003

Estudiante	Tipo Beca/Ayuda	From Report	Para Actual	Valor Mensual	Cant. Meses	Monte Actual	Beca Aplicado	Montos	Período	Monte Período	Fecha	Aplicado	Activo
AGUIRREDO MORALES ALFONSO RIGOBERTO	SOCIOECONOMICA	0.0	10%				NO	NO			16-08-2018	NO	NO
AGUIJA CRUZ VERA STEVEN	SOCIOECONOMICA	7.0	25%				NO	NO	25%		25-10-2018	NO	NO
ALDASORRIBALDO INGA DE JORDEN	FAMILIAR	8.0	10%				NO	NO			28-09-2018	NO	NO
ALONIA ALEJANDRA BEATRIZ	SOCIOECONOMICA	0.0	40%				NO	NO			28-10-2018	NO	NO
ALVARADO OLIVERA ALEJANDRO	BECA BEBENCOT	1.00	80%				NO	NO	80%		12-04-2019	NO	NO
ALVARADO SILVA RAFAEL DAVID	FAMILIAR	1.33	10%				NO	NO			21-09-2018	NO	NO
ARAVITE JACOBE MARLA LORENA	BECA POR SERVIDOR ACADÉMICO	8.0	40%				NO	NO	40%		28-10-2018	NO	NO
ASTORREA LOPEZ OFELIA ALEJANDRO	BECA BEBENCOT	0.0	100%				NO	NO	100%		26-04-2019	NO	NO
BARBERAN BARRINO COLON EDUARDO	BECA BEBENCOT	0.0	100%				NO	NO	100%		26-04-2019	NO	NO
BARBERAN RECALDE ANA-EREN BALDIVIA	SOCIOECONOMICA	8.01	20%				NO	NO	20%		26-04-2019	NO	NO
BEHOLA LOZANO MARIA JOSSE	SOCIOECONOMICA	7.80	20%				NO	NO			21-04-2019	NO	NO
CACHUAYANGO CANTAREDA ELBA MARIANA	SOCIOECONOMICA	8.95	20%				NO	NO	20%		12-04-2019	NO	NO

CÓDIGO: ADJ-BES-BAE-LBB-003
VERSIÓN: 1.0
FECHA ÚLTIMA REVISIÓN: 20/09/2018

Departamento de Bienestar Estudiantil

Ilustración 1: Listado de Becarios y Beneficiarios
Fuente: (Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, 2019)

ELABORADO POR:
KAREN VEGA
FECHA:
04/05/2019

REVISADO POR:
PSC. ANA MARÍA CONTRERAS
FECHA:
06/05/2019



16.2 Programa de Acompañamiento Psicopedagógico



PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO PSICOPEDAGÓGICO



Nombre del Programa:

1. DATOS GENERALES				
Entidad Ejecutora				
Instituto Superior Tecnológico Rumiñahui – ISTER				
Dirección	Provincia	Ciudad	Página Web	Teléfonos
Av. Atahualpa 1701 y 8 de Febrero	Pichincha	Sangolquí	www.ister.edu.ec	2331599 2331629
Cobertura y Localización				
Local	Cantonal	Provincial	Nacional	
			X	
Provincia(s)		Cantón(es)	Parroquia(s)	
Todas las Ecuatorianas		Todos	Todas las Parroquias	
Plazo de ejecución				
Fecha de inicio		Fecha de finalización	Duración	
Director del Programa				
Nombres y Apellidos	Cargo	Departamento	Mail	Teléfono

2. INTRODUCCIÓN

Resumen del Programa

3. DIAGNÓSTICO Y PROBLEMA
Ubicación geográfica o área de intervención del programa
Identificación, descripción y diagnóstico del problema que requiere solución
Línea Base del programa
Nombre de los Departamentos Participantes en el Programa

Departamento de Bienestar Estudiantil

CÓDIGO: ADJ-BES-TAP-PAP-003
VERSIÓN: 1.0
FECHA ÚLTIMA REVISIÓN: 20/09/2018

Ilustración 2: Programa de Acompañamiento Psicopedagógico
Fuente: (Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, 2019)

ELABORADO POR:
KAREN VEGA
FECHA:
04/05/2019

REVISADO POR:
PSC. ANA MARÍA CONTRERAS
FECHA:
06/05/2019



16.3 DIAC

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
RUMIÑAHUI

DOCUMENTO INDIVIDUAL DE ADAPTACIÓN CURRICULAR DIAC

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL ESTUDIANTE

Padre/tutor legal:	
Nombres:	Apellido:
Fecha y lugar de nacimiento:	Edad:
Número de hermanos: ninguno	Lugar que ocupa:
Padre:	Domicilio:
Madre:	Domicilio:
Provincia:	Ciudad: Quito
Código postal:	Teléfono:

2. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL CENTRO

Nombre:	Distrito:
Dirección:	
Localidad:	Código postal:
Teléfono:	
Modalidad:	

3. FECHAS DE ELABORACIÓN Y DURACIÓN PREVISTA

Fecha de elaboración:
Duración prevista:
3.1 Áreas/materias objeto de Adaptación Curricular
Área/Materia:

4. PROFESIONALES IMPLICADOS EN LA REALIZACIÓN DEL DOCUMENTO DE ADAPTACIÓN CURRICULAR

CÓDIGO: ADJ-BES-NEE-DIAC-003
VERSIÓN: 1.0
FECHA ÚLTIMA REVISIÓN: 20/09/2018

1

Ilustración 3: Documento Individual de Adaptaciones Curriculares
Fuente: (Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, 2019)

ELABORADO POR:
KAREN VEGA
FECHA:
04/05/2019

REVISADO POR:
PSC. ANA MARÍA CONTRERAS
FECHA:
06/05/2019

16.4 Plan de Acompañamiento



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR RUMIÑAHUI



PLAN DE ACOMPAÑAMIENTO PARA ESTUDIANTES CON NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES

1. DATOS PERSONALES:

Padre/Tutor Legal:	
Nombres:	Apellido
Fecha y Lugar de Nacimiento:	Edad:
Número de hermanos:	Lugar que ocupa:
Padre:	Domicilio:
Madre:	Domicilio:
Provincia:	Ciudad: Quito
Código Postal:	Teléfono:

CÓDIGO: ADJ-BES-NEE-PAC-003
VERSIÓN: 1.0
FECHA ÚLTIMA REVISIÓN: 20/06/2018

1

Ilustración 4: Plan de Acompañamiento

Fuente: (Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, 2019)

ELABORADO POR: KAREN VEGA FECHA: 04/05/2019	REVISADO POR: PSC. ANA MARÍA CONTRERAS FECHA: 06/05/2019
--	---



BIENESTAR ESTUDIANTIL
MANUAL DE PROCESOS

16.5 Ficha Médica

Ficha Médica
ADJ-BES-AMP-FME-003

Ficha Médica
Paciente: ABAD ALBÁN JUAN CARLOS

Tipo de Fobia: DIABÉTICO INCIEN

Datos personales

Código: NO	Estado civil: SOLTERO	No hijo: SI	Cómplice en estado de gestación: NO
Nº historia clínica (CIE)	Localidad	Comarca/parag.	Saludista de familia

Antecedentes patológicos personales

Epilepsias: NO	Diabetes: NO	Toma medicamentos: NO	Alergias alimentarias: NO	Alergias a medicamentos: NO	Alergias a sustancias de inyección: NO
Alergias medicamentosas: NO	Seriedad a intervención quirúrgica: NO	Albúrcos robóticos: NO	Asistencia psicológica: NO	Toma alcohol: NO	Historia oncológica: NO

Antecedentes fisiológicos

Sedación: NO	Fórmica: NO	Ritmo: NO	Coagulación: NO
Tarjetas de enfermería	Control hemático	Inmunización de salud	

CÓDIGO: ADJ-BES-AMP-FME-003
VERSIÓN: 1.0
FECHA ÚLTIMA REVISIÓN: 20/09/2018

Departamento de Bienestar Estudiantil

Ilustración 5: Ficha Médica

Fuente: (Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, 2019)

16.6 Ficha Psicológica

Ficha Psicológica
ADJ-BES-AMP-FPS-003

Ficha Psicológica
Paciente: ABAD ALBÁN JUAN CARLOS

Datos personales

Código: NO	Taxista	No hijo
Cómplice en estado de gestación: NO	Nº historia clínica (CIE)	Localidad
Comarca/parag.	Saludista/parag.	Saludista de familia

Datos familiares

Cédula	Nombre Completo	Patricio	Edad	Estado Civil	Teléfono	Educación	Profesión	Tiempo
PADRE		NO						
MADRE		NO						
CONYUGE		NO						

Antecedentes patológicos personales

Epilepsias: NO	Alcohol: NO
Alergias alimentarias: NO	Alergias a medicamentos: NO
Alergias a sustancias de inyección: NO	Toma alcohol: NO
Cirugía: NO	Asistencia psicológica: NO

CÓDIGO: ADJ-BES-AMP-FPS-003
VERSIÓN: 1.0
FECHA ÚLTIMA REVISIÓN: 20/09/2018

Departamento de Bienestar Estudiantil

Ilustración 6: Ficha Psicológica

Fuente: (Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, 2019)

ELABORADO POR:
KAREN VEGA
FECHA:
04/05/2019

REVISADO POR:
PSC. ANA MARÍA CONTRERAS
FECHA:
06/05/2019



BIENESTAR ESTUDIANTIL
MANUAL DE PROCESOS

16.8 Plan de Seguimiento a Graduados



PLAN DE SEGUIMIENTO A GRADUADOS PERIODO:

1. Introducción:
2. Ejes Estratégicos del ISTER:
3. Ejes Estratégicos de la Carrera:
4. Objetivo General del Plan:
5. Objetivos Específicos:
6. Políticas:
7. Compendio:
8. Estrategias:
9. Departamento de Bienestar Estudiantil:
10. Pertenencia y Vinculación con los Graduados:
11. Fortalecimiento de la Inserción Laboral de los Graduados:
12. Fortalecimiento de las Competencias y Habilidades de los Graduados:
13. Servicio de Capacitación o Educación Continua de los Graduados:
14. Desarrollo Humano y Profesional:
15. Red de Comunicación Graduados:
16. Seguimiento a Graduados:
17. Estudio de Impacto de los Graduados:
18. Cronograma de Actividades:
19. Presupuesto:
20. Anexos:
Fotografías o Videos

Firma Coordinadora de Bienestar Estudiantil

Departamento de Bienestar Estudiantil

CÓDIGO: ADJ-BES-SGR-AGR-PSG-003
VERSIÓN: 1.0
FECHA ÚLTIMA REVISIÓN: 20/09/18

Ilustración 8: Plan de Seguimiento a Graduados
Fuente: (Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, 2016)

ELABORADO POR:
KAREN VEGA
FECHA:
04/05/2019

REVISADO POR:
PSC. ANA MARÍA CONTRERAS
FECHA:
06/05/2019



BIENESTAR ESTUDIANTIL
MANUAL DE PROCESOS

16.9 Base de Datos de Graduados

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR RUMIÑAHUI
BASE DE DATOS DE GRADUADOS
NOMBRE DE LA CARRERA

N.-	NOMBRES	TEC	AÑO DE GRADUACION	CEDULA	DIRECCION	FONO	CELULAR	E MAIL	EMPRESA DONDE TRABAJA	CARGO	TELEFONO
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											

CÓDIGO: ADJ-BES-SGR-AGR-BDG-003
VERSIÓN: 1.0

FECHA ÚLTIMA REVISIÓN: 20/09/18

Ilustración 9: Base de Datos de Graduados

Fuente: (Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, 2016)

ELABORADO POR:
KAREN VEGA
FECHA:
04/05/2019

REVISADO POR:
PSC. ANA MARÍA CONTRERAS
FECHA:
06/05/2019



BIENESTAR ESTUDIANTIL
MANUAL DE PROCESOS

16.10 Instrumento de Seguimiento a Graduados



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO RUMIÑAHUI - BIENESTAR ESTUDIANTIL

Datos del graduado (A la fecha de la encuesta)

Nombre: _____ CI: _____

Carrera: _____

Fecha de Nacimiento (dd __, mm __, aa __) País de residencia: _____

Provincia de residencia: _____ Ciudad de residencia: _____

Teléfono Residencia: _____ Celular: _____ E-mail: _____

Parte A. Información Personal y Familiar

1. Estado Civil actual:

- Soltero(a) 1
- Casado(a)/ Unión libre 2
- 3

2. Número de hijos |__| |__|

- 4
- 5
- 6

3. La vivienda donde vive actualmente es: (opción única)

- En arriendo 1
- Propia y la está pagando 2
- Propia totalmente pagada 3
- De un familiar sin pagar arriendo 4
- De un tercero sin pagar arriendo 5
- Otra 6

4. ¿Cuál es/era el nivel de educación más alto alcanzado por su padre? (única respuesta)

- No sabe 1
- Nunca estudió 2
- Primaria incompleta 3
- Primaria completa 4
- Secundaria incompleta 5
- Secundaria completa 6
- Educación técnica 7
- Educación tecnológica 8
- Educación universitaria incompleta 9
- Educación universitaria completa 10
- Educación de postgrado 11

5. ¿Cuál es/era la principal ocupación de su padre? (única respuesta)

- Empleado de empresa particular
- Empleado del gobierno
- Trabajador independiente, cuenta propia

- Patrón o empleador
- Trabajador familiar sin remuneración
- Oficios del hogar

6. ¿Cuál es/era el nivel de educación más alto alcanzado por su madre? (única respuesta)

- No sabe 1
- Nunca estudió 2
- Primaria incompleta 3
- Primaria completa 4
- Secundaria incompleta 5
- Secundaria completa 6
- Educación técnica 7
- Educación tecnológica 8
- Educación universitaria incompleta 9
- Educación universitaria completa 10
- Educación de postgrado 11

7. ¿Cuál es/era la principal ocupación de su madre? (única respuesta)

- Empleada de empresa particular 1
- Empleada del gobierno 2
- Trabajador independiente, cuenta propia 3
- Patrón o empleador 4
- Trabajador familiar sin remuneración 5
- Oficios del hogar 6

8. ¿De acuerdo con su cultura, pueblo o rasgos físicos, usted es o se reconoce como:

- Indígena 1
- Blanco 2
- Mestizo 3
- Negro o afro descendiente 4
- 5

CÓDIGO: ADJ-BES-SGR-AGR-1SG-003
VERSIÓN: 1.0
FECHA ÚLTIMA REVISIÓN: 20/09/2016

Seguimiento a Graduados N° 01

Ilustración 10: Instrumento de Seguimiento a Graduados

Fuente: (Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, 2016)

ELABORADO POR:

KAREN VEGA

FECHA:

04/05/2019

REVISADO POR:

PSC. ANA MARÍA CONTRERAS

FECHA:

06/05/2019

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “RUMIÑAHUI” BIENESTAR ESTUDIANTIL MANUAL DE PROCESOS	Código: ADJ-BES-003
		Versión: 1.0
		Página 42 de 46

16.11 Instrumento de Seguimiento a Empleadores



ENCUESTA A EMPLEADORES

Objetivo: Evaluar la pertinencia de la formación en relación con los fines y competencias del graduado Técnico o Tecnólogo del Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui y su vinculación con el medio laboral y social; igualmente el nivel de satisfacción de los empleadores con los programas académicos.

Agradecemos su colaboración en el diligenciamiento del presente formulario.

Datos de la Empresa

Nombre de la Empresa o Razón Social: _____

Dirección: _____

Provincia: _____ Cantón: _____

Teléfono de Contacto: _____ Celular: _____

Fax: _____ E-mail: _____

Datos del Representante

Nombre del Representante: _____

Departamento: _____

Teléfono de Contacto: _____ Celular: _____

Fax: _____ E-mail: _____

Departamento de Bienestar Estudiantil

CÓDIGO: ADJ-BES-SGR-AGR-ISE-003
 VERSIÓN: 1.0
 FECHA ÚLTIMA REVISIÓN: 20/09/2018

1

Ilustración 11: Instrumento de Seguimiento a Empleadores
Fuente: (Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, 2016)

ELABORADO POR: KAREN VEGA FECHA: 04/05/2019	REVISADO POR: PSC. ANA MARÍA CONTRERAS FECHA: 06/05/2019
--	---



BIENESTAR ESTUDIANTIL
MANUAL DE PROCESOS

16.12 Informes de Gestión



INFORME DE GESTIÓN
SEGUIMIENTO A GRADUADOS
PERIODO:

1. Antecedentes:
2. Fecha de inicio de las actividades:
3. Fecha fin de las actividades:
4. Actividades Planificadas

ACTIVIDADES PLANIFICADAS	RESULTADOS ESPERADOS	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES

5. Actividades Ejecutadas

ACTIVIDADES EJECUTADAS	RESULTADOS OBTENIDOS	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES

6. Actividades por Ejecutar

ACTIVIDADES POR EJECUTAR	RESULTADOS A OBTENER	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES

7. Información para Análisis

A continuación, se presentan los indicadores y análisis a nivel institucional del proceso de Seguimiento a Graduados

8. Conclusiones
9. Recomendaciones
10. Anexos

Fotografías o Videos

Departamento de Bienestar Estudiantil

CÓDIGO: ADJ-BES-SGR-AGR-IGE-003
VERSIÓN: 1.0
FECHA ÚLTIMA REVISIÓN: 20/09/18

Ilustración 12: Informes de Gestión

Fuente: (Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, 2016)

ELABORADO POR:
KAREN VEGA
FECHA:
04/05/2019

REVISADO POR:
PSC. ANA MARÍA CONTRERAS
FECHA:
06/05/2019



16.14 Programa de Fortalecimiento de las Competencias de los Graduados



PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO DE LAS COMPETENCIAS DE LOS GRADUADOS

Nombre del Programa:

1. DATOS GENERALES				
Entidad Ejecutora				
Instituto Superior Tecnológico Rumiñahui – ISTER				
Dirección	Provincia	Ciudad	Página Web	Teléfonos
Av. Atahualpa 1701 y 8 de Febrero	Pichincha	Sangolquí	www.ister.edu.ec	2331599 2331629
Cobertura y Localización				
Local	Cantonal	Provincial	Nacional	
			X	
Provincia(s)		Cantón(es)	Parroquia(s)	
Todas las Ecuatorianas		Todos	Todas las Parroquias	
Plazo de ejecución				
Fecha de inicio		Fecha de finalización	Duración	
Director del Programa				
Nombres y Apellidos	Cargo	Departamento	Mail	Teléfono
2. INTRODUCCIÓN				
Resumen del Programa				
3. DIAGNÓSTICO Y PROBLEMA				
Ubicación geográfica o área de intervención del programa				
Identificación, descripción y diagnóstico del problema que requiere solución				
Línea Base del programa				
Nombre de los Departamentos Participantes en el Programa				

Departamento de Bienestar Estudiantil

CÓDIGO: ADJ-BES-SGR-MCD-FCG-003
VERSIÓN: 1.0
FECHA ÚLTIMA REVISIÓN: 20/09/2017

Ilustración 14: Programa de Fortalecimiento
Fuente: (Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, 2017)

ELABORADO POR:
KAREN VEGA
FECHA:
04/05/2019

REVISADO POR:
PSC. ANA MARÍA CONTRERAS
FECHA:
06/05/2019



16.15 Ofertas Laborales o Nuevas Vacantes

Nuevas Vacantes

ADJ-BES-SGR-ILA-OLA-003

CÓDIGO: ADJ-BES-SGR-ILA-OLA-003

Departamento de Bienestar Estudiantil

VERSIÓN: 1.0
FECHA ÚLTIMA REVISIÓN: 20/09/2018

Ilustración 15: Ofertas Laborales

Fuente: (Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui, 2016)

ELABORADO POR:
KAREN VEGA
FECHA:
04/05/2019

REVISADO POR:
PSC. ANA MARÍA CONTRERAS
FECHA:
06/05/2019