



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

Facultad de Ciencias Administrativas

Tesis de grado previo a la obtención del título de: Ingeniería Comercial

Tema:

“Analizar la importancia de la implementación de un manual de procesos claves en la empresa Smart Capacitaciones de la ciudad de Guayaquil y su incidencia en la satisfacción del cliente”

Autora:

Gisela Cristina Farfán Pazmiño

Tutor de tesis:

Ing. Homero Manuel Ferrin Schettini, PhD

Manta – Ecuador

2019- 2020

CERTIFICACIÓN DE TUTOR

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, certifico:

Haber dirigido y revisado el trabajo de titulación, cumpliendo el total de 400 horas, bajo la modalidad de Investigación, cuyo tema del proyecto es “Analizar la importancia de la implementación de un manual de procesos claves en la empresa Smart Capacitaciones de la ciudad de Guayaquil y su incidencia en la satisfacción del cliente”, el mismo que ha sido desarrollado de acuerdo a los lineamientos internos de la modalidad en mención y en apego al cumplimiento de los requisitos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico, por tal motivo CERTIFICO, que el mencionado proyecto reúne los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometido a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

La autoría del tema desarrollado, corresponde al señor/señora/señorita **Gisela Cristina Farfán Pazmiño**, estudiante de la carrera de Administración de Empresas, período académico 2019-2020 (1), quien se encuentra apto para la sustentación de su trabajo de titulación.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 14 de Agosto de 2019.

Lo certifico,

Ing. Ferrin Schettini Homero Manuel, PhD

Docente Tutor(a)

Área: Administración

DECLARACION DE AUTORIA

Yo, Gisela Cristina Farfán Pazmiño, declaro la autoría del presente trabajo. Las ideas expuestas en el presente trabajo de investigación y que aparecen como propias son en su totalidad de exclusiva responsabilidad de la autora.

GISELA FARFÁN PAZMIÑO

AUTORA

APROBACION DEL TRABAJO DE INVESTIGACION POR EL TRIBUNAL

Al 4 de Septiembre del 2019 convocados por el H. Consejo de Facultad, se dan cita: Ing. Briones delegado del Decano de la Facultad y los docentes Ing. Audrey Holguín Briones, Econ. Oscar Calderón Zamora (miembros opositores) e Ing. Homero Ferrin Schettini (tutor). Para recibir la sustentación del trabajo de titulación: Analizar la importancia de la implementación de un manual de procesos claves en la empresa Smart Capacitaciones de la ciudad de Guayaquil y su incidencia en la satisfacción del cliente” en modalidad PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.

Una vez discutidas y analizadas las posturas de los miembros del tribunal y previo el cumplimiento de los requisitos de ley, se otorga la calificación de:

Ing. Audrey Holguín Briones. Calificación_____

Econ. Oscar Calderón Zamora Calificación_____

Ing. Homero Ferrin Schettini Calificación_____

SUB TOTAL DE LA DEFENSA:

En la ciudad de Manta, a 4 de Septiembre del 2019

Lic. Alexa Macias

Secretaria de la Unidad Académica

DEDICATORIA

A mis padres con mucho cariño les dedico todo el esfuerzo puesto para la realización de esta tesis.

A todas las personas que de una u otra manera colaboraron conmigo hasta la culminación del presente trabajo.

RECONOCIMIENTO

A Dios, creador de mi existencia.

De manera especial a mis padres y hermanos por su cariño y apoyo incondicional en todo momento.

A la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, por permitirme realizar mis estudios profesionales.

Al Ing. Homero Manuel Ferrin Schettini, PhD por haberme guiado y orientado para el desarrollo de este proyecto.

Finalmente, a todas las personas que forman parte de mi vida les agradezco sus consejos y apoyo.

RESUMEN

El proyecto de investigación con el tema “Analizar la importancia de la implementación de un manual de procesos claves en la empresa Smart Capacitaciones de la ciudad de Guayaquil y su incidencia en la satisfacción del cliente” tiene como objetivo Analizar la influencia de los Procesos Claves en la Satisfacción del cliente, mediante trabajo de campo y bibliográfico en dicha empresa. El principal problema que se identificó es la falta de un Manual de Procesos claves en la Satisfacción del cliente de Smart Capacitaciones, lo que ocasiona la ausencia de Procesos documentados, funciones definidas para el personal e indicadores de control. El presente trabajo se desarrolló bajo el método deductivo. Utilizando la modalidad de campo y bibliográfica con los niveles descriptivo. Se utilizó la entrevista y las encuestas como instrumento para luego analizar los resultados obtenidos e interpretarlos. Se concluye que la propuesta permite tener un adecuado control ya que la empresa no tiene bien asignados y definidos los procesos claves por lo que se recomienda implementar el manual de procesos sugerido. Buscando formas eficientes de hacer las cosas para que la empresa pueda brindar un servicio de excelencia, reduciendo la complejidad y los puntos potenciales de fracaso.

SUMMARY

The research project with the theme “Analyze the importance of the implementation of a manual of key processes in the Smart Capacitaciones of the city of Guayaquil and its impact on customer satisfaction

, through work field and bibliographic in said company. The main problem that was identified is the lack of a Manual of Key Processes in the Satisfaction of the Smart Capacitaciones client, which causes the absence of documented Processes, defined functions for employees and control indicators. The present work was developed under the deductive method. Using the field and bibliographic modality with the descriptive level. The interview and the surveys were used as an instrument to then analyze the results obtained and interpret them. It is concluded that the proposal allows for adequate control since the company does not have well assigned and defined key processes, so it is recommended to implement the suggested process manual. Looking for efficient ways of doing things so that the company can provide an excellent service, reducing complexity and potential points of failure.

CONTENIDO

Introducción	4
1.Tema de Investigación.	6
2. Diseño Teórico.	7
2.1. Planteamiento del problema	7
2.2. Formulación del problema	9
2.3. Objeto y campo de investigación.	9
2.4. Ubicación del problema en el contexto.	9
2.5. Causas y consecuencias del problema.	10
2.6. Objetivos de la investigación	10
2.6.1. Objetivo general.	10
2.6.2. Objetivos específicos.	11
2.7 Interrogantes de la investigación.	11
2.8. Cuadro de operacionalización de las variables.	12
2.9. Formulación de la hipótesis.	12
2.10. Justificación de la investigación.	13
2.11. Base documental de Investigación.	14
3. Marco teórico.	17
3.1. Antecedentes de la investigación.	17
3.2 Fundamentación legal.	18
3.3. Bases teóricas.	19
3.3.1. Diseño	19
3.3.2. Manual.	20
3.3.3. Los procesos	20
3.3.3.1 Origen de los procesos en las empresas.	20
3.3.3.2. Definición de proceso.	21
3.3.3.3. Tipos de procesos.	21
3.3.3.4. Elementos de los procesos.	22
3.3.3.5. Gestión por procesos.	22
3.3.3.6. Mapa de procesos.	23
3.3.3.7. Flujogramas	24
3.3.3.8. Seguimiento y medición de los procesos.	25

3.3.3.9. El ciclo de la gestión.....	27
3.3.4. La satisfacción del cliente	28
3.3.4.1. Enfoques para la satisfacción del cliente.....	29
3.3.4.2. La calidad en el campo educativo.	30
3.3.5. El contexto nacional de capacitación y la certificación.	30
3.3.5.1. Capacitación por competencias laborales	30
3.3.5.2. Capacitación continua.....	31
3.3.5.3. Objetivos de la capacitación y certificación	31
4. Metodología.....	33
4.1. Modalidad de la investigación.....	33
4.2. Tipo de investigación.....	34
4.3. Población y muestra	35
4.3.1. Población	35
4.3.2. Muestra	35
4.4. Instrumentos de la investigación.....	36
4.5. Análisis e interpretación de los resultados de la investigación.....	38
4.6. Discusión de los resultados.....	48
5. La propuesta.....	49
5.1. Justificación	49
5.2. Objetivos	50
5.2.1. Objetivo general	50
5.2.2. Objetivos específicos.....	50
5.3. Descripción de los beneficiarios.....	50
5.4. Factibilidad de aplicación.	51
5.4.1. Financiera	51
5.4.2. Técnica	51
5.4.3. Humana.	51
5.5. Plan de acción.....	51
5.6. Desarrollo de la propuesta.....	52
5.6.1. Presentación de Smart capacitaciones	52
5.6.1.1. Misión	52
5.6.1.2. Visión.....	52
5.6.1.3. Objetivos corporativos	53

5.6.2. Estructura organizacional propuesta	54
5.6.3. Manuales de funciones	55
5.6.4. Mapa de procesos detallado	61
5.6.5. Procedimientos detallados redactados	63
5.6.5.1. Procedimiento solicitud de información	63
5.6.5.2. Procedimiento para la matriculación	66
5.6.5.3. Procedimiento para la planificación del proyecto para programas educativos	69
5.6.5.4. Procedimiento elaboración cronograma de capacitación	72
5.6.5.5. Procedimiento asignación de instructores	75
5.6.5.6. Procedimiento para la evaluación de los alumnos participantes del curso	79
5.6.5.7. Procedimiento para la evaluación a los instructores	82
5.6.5.8. Procedimiento registro de calificaciones	85
5.6.6. Procedimientos representados en flujogramas	88
5.6.6.1. Solicitud de información	88
5.6.6.2. Admisión y matriculación	89
5.6.6.3. Planificación del proyecto para programas educativos	90
5.6.6.4. Elaboración cronograma de capacitación	91
5.6.6.5. Asignación de instructores	92
5.6.6.6. Evaluación de los alumnos participantes del curso	93
5.6.6.7. Evaluación a los instructores	94
5.6.6.8. Registro de calificaciones	95
5.6.7. Indicadores propuestos	96
6. Conclusiones	97
7. Recomendaciones	98
Bibliografía.....	99
8. Anexos	101
8.1. Anexo 1	101
8.2. Anexo 2	102
8.3. Anexo 3	110
8.4. Anexo 4	112

Introducción

El gobierno ecuatoriano ubica a la educación dentro de las prioridades de su gestión y busca la generación de contenidos de capacitación de calidad. Se apuesta a que el talento humano junto con herramientas potencie el emprendimiento, la productividad y la competitividad de las empresas y de la economía.

Smart Capacitaciones actúa como operador de capacitación de la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales en la ciudad de Guayaquil con código de reconocimiento SETEC-CAL-2019-075 Cuenta con cursos de corta duración en el idioma inglés y francés (niveles A1, A2, B1, B2), Maquillaje Avanzado y Primeros Auxilios.

El desarrollo del presente trabajo está enfocado en fortalecer los procesos de la gestión académica y encontrar solución a posibles inconvenientes. Se conocer que los procesos claves se ejecutan de forma empírica, no teniendo aún una forma de trabajo estandarizada. El problema de investigación que se formulo es el siguiente: ¿Cómo influye la creación de Manuales de Procesos claves en la satisfacción del cliente de Smart Capacitaciones, ubicada en la ciudad de Guayaquil?

El objetivo de la investigación es analizar la influencia de la aplicación de manuales de procesos claves en la satisfacción del cliente de Smart Capacitaciones. Los objetivos específicos del trabajo de investigación son: determinar el planteamiento del problema en base documental, fundamentar teóricamente el proyecto de investigación, proponer un diagnóstico metodológico para identificar la situación de Smart Capacitaciones, desarrollar la propuesta en base a las necesidades de Smart Capacitaciones.

La hipótesis planteada es el diseño de manuales de procesos claves ayudaría a potenciar la satisfacción del cliente. Partimos del análisis de la variable independiente: análisis del diseño de manuales de procesos claves. Y como variable dependiente: la satisfacción del cliente.

Para el desarrollo de la investigación se trabajó bajo los métodos analítico- sintético, utilizando las modalidades de campo y bibliográfica, sirviéndose de instrumentos para el levantamiento de la información como la Entrevista aplicada al personal administrativo, y la encuesta aplicada a los estudiantes.

El presente proyecto de investigación denominado “Análisis del diseño de un manual de procesos claves para Smart Capacitaciones de la ciudad de Guayaquil y su incidencia en la satisfacción del cliente” consta de tres capítulos. El primer capítulo presenta el marco teórico compuesto por los antecedentes de la investigación, fundamentación legal, teórica y conceptos importantes para la comprensión del desarrollo. El Capítulo II se incluye el Diagnóstico o estudio de campo que contiene la metodología utilizada para llevar a cabo la investigación, conociendo el tipo de investigación y los instrumentos que sirven para recopilar datos para su posterior análisis e interpretación. Finalmente, el último capítulo presenta la Propuesta con la justificación, objetivos a ser alcanzados y las conclusiones y recomendaciones de todo el trabajo.

1.Tema de Investigación.

Analizar la importancia de la implementación de un manual de procesos claves en la empresa Smart Capacitaciones de la ciudad de Guayaquil y su incidencia en la satisfacción del cliente.

2. Diseño Teórico.

2.1. Planteamiento del problema

En Ecuador todavía tenemos algunos retos en cuanto al fortalecimiento de la capacitación continua. Uno de los elementos sobre el que debemos hacer conciencia con respecto al tema de capacitación y el proceso formativo en general es el tema relacionado a la deficiencia en la calidad de la educación. Cabe mencionar que una de las principales problemáticas es el desconocimiento de la gestión por procesos dentro de las instituciones, haciendo que las actividades sean repetidas u omisas, que existan procedimientos innecesarios y descontrol de los mismos. Además, otros problemas que se podrían generar son la falta de profesionales especializados, infraestructura inadecuada, escasez de materiales de trabajo.

En la actualidad tenemos una sociedad con competencias laborales cambiantes. De esta forma se debe crear un sistema que facilite el acceso al mercado laboral a partir de una oferta de capacitación de calidad, objetivo fundamental al que le apuesta el gobierno central, en el que según el artículo 347 “Será responsabilidad del Estado: (...) 3. Garantizar modalidades formales y no formales de Educación” (Constitución de la República del Ecuador.)

Por este motivo es de vital importancia la gestión de instituciones como la Secretaria Técnica del Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales SETEC la cual trabaja por fortalecer el talento humano del país, mediante políticas públicas en el ámbito de la capacitación y

certificación por competencias laborales en todo el territorio nacional.
(SETEC , 2018)

Sumando esfuerzos se pueden alcanzar los objetivos planteados y que estos retos se conviertan en realidades y por ello aterrizamos en el operador de Capacitación cuyo nombre comercial es Smart Capacitaciones, ubicado en la ciudad de Guayaquil. La observación realizada nos permitió conocer que la empresa no cuenta con cierta documentación necesaria para asegurar la satisfacción del cliente al máximo.

En específico, los procesos de la institución se realizan de forma empírica, no teniendo aún una forma de trabajo estandarizada. La creación de un manual para los procesos claves evitaría la desorganización interna que ocasiona pérdidas de recursos y confusiones en las tareas diarias originado por la falta de reglas y procedimientos definidos. Es por eso que se cree que el uso de Manuales de procedimientos tendría un buen impacto en la Gestión académica.

Además, se determinó que la carencia de procesos genera problemas en el entrenamiento de nuevo personal. Creando confusión en los trabajadores al no tener claras las funciones y no estar preparados para reaccionar ante situaciones que se presentan a diario. Esto tiene un impacto directo en el clima organizacional y el entusiasmo del personal interno ya que al tener duplicidad de funciones o confusión podrían sentir insatisfacción.

Finalmente, el escaso control de los resultados imposibilita su medición y por ende no podemos comprobar la satisfacción del cliente y optar por un mejoramiento continuo de las políticas y procesos con los que se trabaja dentro de la empresa. Por lo que la creación de indicadores nos permitiría medir los resultados, corregir errores y plantear mejoras.

2.2. Formulación del problema

¿Cómo influye la creación de un Manual de Procesos en la Satisfacción del cliente de Smart Capacitaciones, ubicada en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas?

2.3. Objeto y campo de investigación.

El objeto de estudio de la presente investigación se basa los procesos claves y la satisfacción del cliente de Smart Capacitaciones en el periodo 2019-2020. El campo de la investigación es en la ciudad de Guayaquil

2.4. Ubicación del problema en el contexto.

La investigación se realizó en la Ciudad de Guayaquil, Provincia del Guayas, específicamente en el sector centro sur de la Ciudad. La presente investigación se llevó a cabo en la Empresa Smart Capacitaciones ubicada en las calles General Gómez entre Pío Montufar y Guaranda. La realización de la investigación se realizó en el periodo de Julio a septiembre del 2019.

2.5. Causas y consecuencias del problema.

Los investigadores consideran los siguientes aspectos como las causas más relevantes del problema:

CUADRO N.1

Causas	Consecuencias
Procesos no documentados	Genera poca coordinación y uso poco eficiente de los recursos. Tareas no están estandarizadas.
Falta de funciones definidas para el personal.	Genera desorganización interna y desmotivación del personal
Falta de indicadores	Falta de mejora continua en la calidad del servicio ya que los indicadores no se utilizan impidiendo medir la satisfacción del cliente.

Responsable: la autora

2.6. Objetivos de la investigación

2.6.1. Objetivo general.

Analizar la influencia de los Procesos Claves en la Satisfacción del cliente, mediante trabajo de campo y bibliográfico en Smart Capacitaciones

2.6.2. Objetivos específicos.

- Determinar el planteamiento del problema en base documental.
- Fundamentar teóricamente el proyecto de investigación.
- Proponer un diagnóstico metodológico para identificar la situación de Smart Capacitaciones.
- Desarrollar la propuesta en base a las necesidades de Smart Capacitaciones.

2.7 Interrogantes de la investigación.

Las interrogantes que sustentan la investigación son las siguientes:

- ¿Cuál es la importancia de implementar manuales de procesos?
- ¿Cuáles son las causas que influyen en la satisfacción del cliente?
- ¿Cuál es el efecto de la aplicación de manuales de procesos claves en la satisfacción del cliente?

2.8. Cuadro de operacionalización de las variables.

CUADRO N. 2

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS (PREGUNTAS)
V. INDEPENDIENTE: MANUAL DE PROCESOS CLAVES	Gestión	Evaluación del desempeño laboral	(2)
	Procesos Internos	-Formalización	(1)
V. DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Tangibilidad	-Instalaciones, equipamiento, decoración, ventilación, iluminación adecuada.	(8)
	Empatía	- Calidad del servicio	(6) (7)
	Confiabilidad	Confianza y actitud.	(9) (10)
	Capacidad de respuesta	Eficiencia	(3) (4) (5)

Responsable: la autora

2.9. Formulación de la hipótesis.

¿Los manuales de procesos claves inciden en la satisfacción del cliente de Smart Capacitaciones de la ciudad de Guayaquil?

2.10. Justificación de la investigación.

La capacitación influye directamente en la calidad de vida y las condiciones laborales por lo que su impulso brinda un acceso más justo y equitativo, mejora los niveles de productividad, estimula el emprendimiento, promueve la innovación y consolida la economía en el país.

Es necesario que las instituciones oferten programas que destaquen la calidad de la capacitación. Este es un objetivo que requiere esfuerzo ya que el entorno empresarial moderno oferta múltiples opciones de servicios de capacitación generando así una fuerte competencia. Es de vital importancia que las empresas evolucionen y modernicen su oferta a través de una Gestión basada en procesos, la cual se ha profundizado gracias a las normas internacionales que agregan un enfoque científico.

La administración por procesos ofrece una ventaja competitiva al buscar mejorar el desempeño del negocio a través de la organización, rediseño y optimización de los procesos. La eficacia y la eficiencia requieren procesos claros y específicos, ya que, si éstos están mal planteados, los resultados serán negativos. Centrándonos en cómo realizar las actividades diarias tendremos la satisfacción del cliente gracias a la correcta planificación, ejecución, medición y mejora de la organización.

Por lo expuesto anteriormente, se plantea la propuesta de la creación de manuales de procedimientos de los procesos claves considerando las expectativas y necesidades de Smart Capacitaciones a fin de dejar lista la Gestión Académica y asegurar la calidad y rendimiento

de sus servicios conforme a estándares y reglamentos exigidos en la actualidad.

2.11. Base documental de Investigación.

Enfoque a procesos - Generalidades

La Norma Internacional ISO 9001 promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente. (Norma Internacional ISO 9001, 2015)

La comprensión y gestión de los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus resultados previstos. Este enfoque permite a la organización controlar las interrelaciones e interdependencias entre los procesos del sistema, de modo que se pueda mejorar el desempeño global de la organización. El enfoque a procesos implica la definición y gestión sistemática de los procesos y sus interacciones, con el fin de alcanzar los resultados previstos de acuerdo con la política de la calidad y la dirección estratégica de la organización. (Norma Internacional ISO 9001, 2015)

La aplicación del enfoque a procesos en un sistema de gestión de la calidad permite: a) la comprensión y la coherencia en el cumplimiento de los requisitos; b) la consideración de los procesos en términos de valor agregado; c) el logro del desempeño eficaz del proceso; d) la mejora de

los procesos con base en la evaluación de los datos y la información.
(Norma Internacional ISO 9001, 2015)

La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, y debe: a) determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos; b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos; c) determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos; d) determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad; e) asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos; f) abordar los riesgos y oportunidades; g) evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos; h) mejorar los procesos y el sistema de gestión de la calidad. (Norma Internacional ISO 9001, 2015)

En la medida en que sea necesario, la organización debe: a) mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos; b) conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado. (Norma Internacional ISO 9001, 2015)

Planificación y control operacional.

La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, mediante: a) la determinación de los requisitos para los productos y servicios; b) el establecimiento de criterios para: 1) los procesos; 2) la aceptación de los productos y servicios; c) la determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios; d) la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios; e) la determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para: 1) tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado; 2) demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos. La salida de esta planificación debe ser adecuada para las operaciones de la organización. La organización debe controlar los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario. La organización debe asegurarse de que los procesos contratados externamente estén controlados (Norma Internacional ISO 9001, 2015)

3. Marco teórico.

3.1. Antecedentes de la investigación.

El origen de los procesos de negocio se remonta a las ideas de Adam Smith (1723-1790). Su obra “La riqueza de las naciones” promueve la división del trabajo que motivó a las personas a encontrar maneras de fabricar objetos más eficientemente. Smith sostenía que desligando todo el proceso y creando tareas especializadas, simplificaría todo el proceso general de producción.

Más de un siglo después, Frederick W. Taylor (1856-1915) desarrolla su principio de la “organización científica del trabajo”. En sus estudios mencionó que una de las fallas del desempeño se debe al desperdicio de la mano de obra debido a la repetición de actividades innecesarias. Taylor analizó los pasos que hacían los obreros para ejecutar una tarea y el tiempo invertido en realizarla. Y descubrió que podían reducirse si se aplicaban mejores métodos. “La dirección, debe aplicar la teoría científica de la administración, en cuanto a la administración del recurso humano y a la modernización y simplificación de las operaciones y técnicas procedimentales” (TAYLOR, 1911)

De esta forma se propusieron muchas de las teorías que constituyen la administración que usamos en la actualidad. Posteriormente en 1980 aparece la Gestión de Calidad Total, que busca tener mejoras incrementales en los procesos de costos, calidad, servicio.

Se revisaron investigaciones relacionados con el tema de estudio para comprenderlo con mayor profundidad. En la Universidad Regional

Autónoma de los Andes, de la ciudad de Ibarra, (Ojeda, 2017) presentó el siguiente trabajo de Investigación: Modelo de Gestión por procesos para la Unidad educativa pensionado mixto Atahualpa de la ciudad de Ibarra. Su propósito principal consistía en diseñar un modelo de Gestión por procesos para el mejoramiento de la gestión gerencial de la institución mencionada. Este trabajo de investigación concluye que la gestión por procesos permite estructurar de una manera sistemática las actividades para alcanzar un óptimo desempeño de los recursos de la institución educativa y por ende la satisfacción del cliente.

Se define a los procesos como una actividad o un conjunto de actividades que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados. (Norma Internacional ISO 9001, 2015)

Basándose en estos antecedentes el presente trabajo plantea estandarizar los procesos claves de Smart Capacitaciones utilizando la información suministrada por el personal involucrado en la gestión académica. El diseño de dichos manuales será una herramienta valiosa que permitirá alcanzar mayor control, eficiencia y posterior satisfacción del cliente.

3.2 Fundamentación legal.

La ley del estado en su artículo 26 indica: “La educación es un derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado. Constituye un área prioritaria de la política pública y de la inversión estatal, garantía de la igualdad e inclusión social y condición indispensable para el buen vivir” (Constitución de la República del Ecuador.)

El artículo 329 en su último inciso indica: El Estado impulsará la formación y capacitación para mejorar el acceso y calidad del empleo y las iniciativas de trabajo autónomo. El Estado velará por el respeto a los derechos laborales de las trabajadoras y trabajadores ecuatorianos en el exterior, y promoverá convenios y acuerdos con otros países para la regularización de tales trabajadores. (Constitución de la República del Ecuador.)

Es así que la Educación es un eje prioritario para el gobierno ecuatoriano ya que influye directamente en la calidad de vida de la ciudadanía y responde a las demandas económicas y sociales del país. La Educación permite que las personas cumplan con el estándar de desempeño del mercado y obtengan beneficios como mejoras en los salarios, mayor productividad y competitividad de las empresas.

3.3. Bases teóricas

3.3.1. Diseño

Diseño es un plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación y responder al planteamiento. (SAMPIERI, 2014)

Contando con un conjunto de componentes destinados a lograr un objetivo particular, de acuerdo a un plan. Por ejemplo, el diseño del manual de procedimientos requiere mencionar las actividades que lo compone en orden cronológico, precisando en que consiste cada actividad, quién ordena ejecutarla, cómo debe ejecutarla, cuándo, dónde y para qué debe ejecutarse. (Gomez G. , 2000)

3.3.2. Manual

Manual es una herramienta que se utiliza como medio de comunicación para establecer ordenada y metódicamente todo lo referente a objetivos, políticas, atribuciones y procesos del negocio. (Gomez G. , 2000)

El manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de las actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas. Incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen, precisando su responsabilidad y participación. Suelen contener información, autorización o documentos necesarios, máquinas o equipos de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar en el correcto desarrollo de las actividades. (Gomez G. , 2000)

3.3.3. Los procesos

3.3.3.1 Origen de los procesos en las empresas

A medida que los años avanzan, los tiempos cambian en sus diferentes aspectos dentro de una sociedad que se sumerge a estas tecnologías que les ayudan a tener un mejor desempeño en sus labores.

Hace algún tiempo se creía que la calidad solo se controlaba. El personal separaba el producto aceptable del que no lo era mediante la inspección de la materia prima. De forma que solo el personal del departamento de calidad era responsable de la calidad y la calidad solo concernía al resultado de las actividades productivas. (Velasco, 2004)

3.3.3.2. Definición de proceso.

La palabra proceso viene del latín processus, la Real Academia de la Lengua Española lo define como la acción de ir hacia adelante.

Una actividad o un conjunto de actividades que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso. (Norma Internacional ISO, 2008)

“Conjunto de actividades interrelacionadas entre sí que, a partir de una o varias entradas de materiales o información, dan lugar a una o varias salidas también de materiales o información con valor añadido. En otras palabras, es la manera en la que se hacen las cosas en la organización” (Navarro, 2000)

Es así que toda actividad es considerada como integrante de un proceso. Por ejemplo, cuando un estudiante realiza el registro a un curso se inicia un proceso que debe tener como finalidad la satisfacción de la demanda. Proceso y procedimiento son términos diferentes. Un procedimiento es el método de ejecutar alguna cosa. Así tenemos que proceso es lo que se hace, y procedimiento es como se hace.

3.3.3.3. Tipos de procesos.

- Procesos estratégicos - Estos procesos dan orientación al negocio.

- Procesos de negocios o claves - Estos procesos dan el valor al cliente, son la parte principal del negocio. Son los que transforman los recursos para para obtener el producto o proporcionar el servicio.
- Procesos de apoyo o soporte - Estos procesos dan soporte a los procesos centrales o claves. Proporcionan las personal y los recursos físicos necesarios para el resto de los procesos. (Velasco, 2004)

3.3.3.4. Elementos de los procesos.

Los procesos se caracterizan por estar formados por los siguientes elementos:

- Entradas o “inputs”, procedentes del proveedor del proceso. La existencia del input es lo que justifica la ejecución del proceso.
- Salidas o “outputs”: que son los productos o servicios generados por el proceso y que se ofrece al cliente. La salida debe tener un valor medible o evaluable por el usuario.
- Alcance o límites del proceso: delimitan el comienzo y la finalización del mismo. Determina como gestionar el proceso en los diferentes niveles de responsabilidad (Velasco, 2004)

3.3.3.5. Gestión por procesos.

La gestión de procesos es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente (Carasco, 2011)

El principal objetivo de la Gestión por procesos es aumentar la eficiencia y la eficacia de la empresa que la implemente a través de conseguir niveles superiores de satisfacción de sus clientes. Esto se logra a través de la correcta gestión de los procesos, que se deben diseñar, modelar, organizar, documentar y optimizar.

Procesos eficaces son una fuente de ventaja competitiva para las empresas

- Proveen ventajas de costo, calidad, tiempo con menores costos operativos y capital de trabajo
- Son difíciles de copiar por los competidores
- Mayor flexibilidad
- Mejoras en la calidad de los productos o servicios.
- Crear nuevos y mejores procesos (mejoramiento continuo) con el análisis de qué se está haciendo bien o mal
- Documentar los procesos para la subcontratación
- Automatización y organización de los procesos. (Norma Internacional ISO 9000, 2000)

3.3.3.6. Mapa de procesos.

El primer paso para adoptar un enfoque basado en procesos es reflexionar sobre cuáles son los procesos que forman parte de la organización.

“El mapa de procesos es un esquema gráfico, que representa los distintos procesos que la organización utiliza para operar y desempeñar sus funciones y que ofrece una visión en conjunto del sistema de gestión de una organización. (León, 2004)

El mapa de procesos es un documento que da una visión general del funcionamiento de la organización y representa de forma gráfica los denominados procesos estratégicos, claves, de soporte.

3.3.3.7. Flujogramas

Flujograma es un diagrama que expresa gráficamente las distintas operaciones que componen un procedimiento o parte de éste, estableciendo su secuencia cronológica. (Gomez G. , 2000)

La descripción gráfica de las actividades del proceso se puede llevar a cabo mediante un flujograma. Su objetivo es mostrar el flujo del proceso y una idea global sobre el funcionamiento del mismo

El uso de flujogramas tiene las siguientes ventajas:

- Ayuda a organizar las actividades dentro de la organización
- Permite visualizar todo el proceso en su conjunto identificando los responsables de cada proceso Entonces, se pueden observar dos columnas, en la columna del “quién” aparecen los responsables y en la columna del “qué” aparecen las actividades.
- Facilita el entendimiento de la secuencia e interrelación de las actividades, que con la descripción literaria clásica se dificulta. (Velasco, 2004)

Estos son los símbolos más utilizados para la descripción de diagramas de flujo:

SIMBOLO	REPRESENTA
	Inicio o término. Indica el principio o el fin del flujo, puede ser acción o lugar, además se usa para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	Actividad. Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.
	Documento. Representa un documento en general que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Decisión o alternativa. Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más alternativas.
	Archivo. Indica que se guarda un documento en forma temporal o permanente.
	Conector de página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.
	Conector. Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo.

Fuente: (Roure J.B., 1997)

Elaborado: por la Autora.

3.3.3.8. Seguimiento y medición de los procesos.

El enfoque basado en procesos manifiesta la importancia de llevar a cabo la medición de los mismos con el fin de llevar un control de los resultados que se están obteniendo.

Una de las definiciones más utilizadas por diferentes organismos y autores es la que Bauer dio en 1966: "Los indicadores son estadísticas,

serie estadística o cualquier forma de indicación que nos facilita estudiar dónde estamos y hacia dónde nos dirigimos con respecto a determinados objetivos y metas, así como evaluar programas específicos y determinar su impacto”. (Horn, 1993,)

Un indicador es una medida utilizada para cuantificar la eficiencia y/o eficacia de una actividad o proceso. El análisis de la información es esencial para la gestión efectiva de la organización, evaluar la situación real de la empresa y tomar decisiones.

Un sistema de indicadores tiene como objetivo revisar las mejoras de los procesos, las que se pueden identificar de manera precisa en la eficacia, la eficiencia, la productividad, la satisfacción del cliente, la reducción de costos de las organizaciones, etc. Es importante que los indicadores de gestión reflejen datos veraces, fiables, claros y de fácil interpretación. Se justifica la creación de indicadores ya que lo que no se mide no se puede controlar, y lo que no se controla no se puede gestionar.

Los indicadores son necesarios para:

- Saber cuál es la situación actual de la empresa, caso contrario se marcha a ciegas. Así la toma de decisiones ya no se apoyará en suposiciones, sino en cifras precisas.
- Cuantificar e interpretar cuando las variables se salen de los límites establecidos y definir si es necesario introducir cambios y/o mejoras. Así es más fácil la corrección de los errores y la identificación de las causas de los problemas.
- Medir y comparar el cumplimiento de la estrategia de la organización con los resultados concretos y a corto plazo. Así se puede realizar una planificación con mayor certeza y confiabilidad

Tipos de indicadores

Los indicadores pueden ser clasificados por el número de variables con las que trabajan de la siguiente manera:

- **Indicador estadístico:** es un dato numérico que mide una característica de una muestra, es univariante ya que trabaja con una sola variable. Ejemplo: total de huéspedes en el año.
- **Indicador de comparabilidad:** es bivariante y sirve para comparar 2 variables. Ejemplo: total de huéspedes por mes.
- **Indicador multivariante** es el que utiliza más de 2 variables. Por ejemplo: total de huéspedes en cada tipo de habitación por mes. Las 3 variables son: tipo de habitación, mes y cantidad de huéspedes.
- **Indicador de variabilidad** analiza los cambios de variables año a año. (Jaramillo, 2015)

3.3.3.9. El ciclo de la gestión.

En resumen, debemos: Primeros hacer la Identificación de la variable a gestionar según sus características. Luego disponer de una cuantificación o valoración de las características del producto o servicio. Y finalmente saber lo que está pasando por medio de la medición de la variable.

3.3.4. La satisfacción del cliente

Abordamos el tema definiendo el concepto de cliente. (Baquero, 2005) Indica que cliente “es aquel que depende de nosotros para poder cubrir una necesidad no satisfecha”

La satisfacción del cliente está relacionada con sus percepciones y expectativas. (Grande, 2000) la define como “el resultado de comparar su percepción de los beneficios que obtiene, con las expectativas que tenía de recibirlos”

En pocas palabras la satisfacción del cliente es igual a las percepciones del cliente menos las expectativas iniciales. Se trata de un proceso complejo ya que cada persona tiene una percepción diferente incluso si se trata de un mismo producto. Las percepciones pueden verse influenciadas por las opiniones externas o por el estado de ánimo del cliente. Por lo que es necesario que la empresa establezca criterios para obtener el nivel correcto de expectativas.

La Calidad.

ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial encargado de la elaboración de las normas internacionales. La norma 9001 propone adoptar un sistema de gestión de calidad como una estrategia que aumente su desempeño y la satisfacción del cliente.

La calidad es un término subjetivo y depende del criterio del cliente. Hoy en día es cada vez más difícil lograr la calidad debido a la fuerte competencia y a las expectativas cada vez más demandantes del público.

La Norma Internacional ISO 9000:2000 define la calidad como “el grado con el que un conjunto de características inherentes cumple los requisitos” (Norma Internacional ISO 9000, 2000)

Un producto o servicio excelente cumple con características tal como: desempeño, confiabilidad, conformidad, servicio, ente otras, y sobrepasa las expectativas se lo considera de calidad.

3.3.4.1. Enfoques para la satisfacción del cliente.

Las Normas ISO 9001 establecen principios básicos para asegurar la calidad, entre los cuales tenemos:

- Organización enfocada al cliente- El cliente es la razón por la que la organización existe. Por ello todos los esfuerzos de una empresa deben ir dirigidos a satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.
- Enfoque basado en procesos - El resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- Enfoque de sistema para la Gestión - Para lograr la eficacia y eficiencia se debe ver a la organización como un conjunto de procesos que se relacionan entre sí como un sistema.
- Mejora Continua - Las cosas nunca permanecen igual. Por lo que la organización debe estar en constante análisis para identificar oportunidades o aplicar acciones preventivas o correctivas (Norma Internacional ISO 9001, 2015)

3.3.4.2. La calidad en el campo educativo.

Los centros de capacitación se encargan de brindar un servicio que como mencionamos es primordial hablar de educación de calidad. La Norma ISO 9001 minimiza la subjetividad de la percepción del estudiante ya que al cumplir con los requisitos el centro de estudio obtiene el reconocimiento de la calidad de su gestión. Al igual que cualquier empresa los centros educativos necesitan de una metodología de trabajo enfocada en procesos que les facilite la gestión.

3.3.5. El contexto nacional de capacitación y la certificación.

Según revisamos en la fundamentación legal el estado ecuatoriano apuesta por la educación como eje prioritario. Se pretende que cada individuo tenga igualdad de acceso a la Educación para lograr realizarse en sus potencialidades.

La SETEC realiza auditorias para evidenciar que los procesos y los recursos relacionados con los servicios de capacitación y certificación cumplan con los parámetros. Así mismo, se busca que los procesos sean sostenibles en el tiempo y mejoren continuamente para ofertar servicios de calidad a la ciudadanía en todo el país. (SETEC , 2018)

3.3.5.1. Capacitación por competencias laborales

Los organismos evaluadores de la conformidad autorizados por la Secretaria Técnica del Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales son los encargados de la certificación de competencias laborales a través de la evaluación teórica y práctica que permite reconocer las habilidades y conocimientos adquiridos mediante la experiencia laboral (SETEC , 2018)

3.3.5.2. Capacitación continua.

La capacitación continua es la formación o actualización de habilidades, destrezas y saberes, orientados a fortalecer las competencias laborales de los trabajadores de los sectores productivos (SETEC , 2018)

En el Ecuador la Secretaria Técnica del Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales verifica que los Operadores de Capacitación cumplan con criterios de calidad de los cursos que ofertan.

La educación continua busca la actualización y perfeccionamiento de conocimientos y prácticas para una óptima inserción y desempeño al iniciar la vida laboral. La rapidez de la innovación actual hace que el rol de la educación continua sea importante para evitar que la competencia de las personas decretezca progresivamente.

3.3.5.3. Objetivos de la capacitación y certificación

Democratización de la certificación y capacitación para el talento humano.

Este objetivo busca fundamentalmente promover la certificación y capacitación del talento humano. (SETEC , 2018)

El talento humano es el motor que permite que las empresas innoven y tengan competitividad. Por lo que es vital promocionar la importancia de la capacitación como una herramienta de mejora en un medio laboral dinámico.

Emprendimiento sostenible con base en el desarrollo de la competencia. Este objetivo busca alcanzar la promoción del

emprendimiento basándose en la capacitación y certificación de competencias. (SETEC , 2018)

Ayudar a las personas a desarrollar un espíritu emprendedor motiva a las personas a buscar ser empleadores y no empleados. Dándoles a las personas herramientas para que su proyecto de negocio sea rentable y se sostenga en el tiempo.

Productividad a través de la capacitación y certificación por competencia. Se busca el fortalecimiento de la productividad gracias a la capacitación y certificación por competencias laborales. (SETEC , 2018)

La forma de incrementar la productividad es incrementando el número de trabajadores cualificados.

4. Metodología

Para la realización del presente proyecto se utilizó: Método deductivo es el que parte de un marco general de referencia hacia algo en particular. Este método se utiliza para inferir de lo general a lo específico, de lo universal a lo individual (ARIAS, 2012).

De este modo, si un fenómeno se ha comprobado para un determinado conjunto de personas, se puede inferir que tal fenómeno se aplica a uno de estos individuos. Por ejemplo, la teoría de gestión por procesos es aplicable con éxito a las empresas de servicios y particularmente Smart Capacitaciones.

4.1. Modalidad de la investigación.

Este proyecto está diseñado en la modalidad de campo. Arias, define la investigación de campo como “aquella que recolecta de todos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variables algunas” (ARIAS, 2012)

Utilizamos la modalidad de campo ya que es uno de los varios métodos de investigación cualitativa para entender mejor las necesidades y deseos de las personas del lugar donde hemos decidido observar y dar solución a un problema.

La investigación es de tipo bibliográfico porque se realiza la revisión de material bibliográfico existente con respecto al tema, incluyendo la selección de fuentes de información pertinente. Algunos autores la conciben como el proceso de búsqueda de información en documentos para determinar cuál es el conocimiento existente en un área particular.

Los principales recursos para la elaboración de esta investigación son libros, internet, tesis, donde se han consultado: Incidencia y conceptualización de teorías, con el afán de diagnosticar, comparar y analizar sobre el problema expuesto y sobre la propuesta.

4.2. Tipo de investigación.

El tipo de investigación para este proyecto es Descriptiva.

“Busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (SAMPIERI, 2014)

Esta investigación describirá las características de los elementos y componentes del objeto de estudio. Es el tipo de investigación idónea ya que existe material de proyectos relacionados con el tema y además no realizaremos la modificación de la variable independiente y de los hechos. Los elementos involucrados, están definidos con un procedimiento lógico, organizado y se limitan a ser descritos por los investigadores.

Buscando así obtener una recopilación de información que sirva para corregir o como guía de posteriores estudios.

4.3. Población y muestra

4.3.1. Población

La población se refiere a la cantidad de personas involucradas en el motivo de la investigación son los actores que van a constituir el objeto a quienes se pretende solucionar el problema.

De acuerdo a lo que indica (Garcia Perez, 2008), el conjunto de todos los individuos recibe el nombre de población, además que el termino población e individuo, no deben ser entendidos necesariamente en un sentido de población humana y persona humana, sino, respectivamente, como el colectivo del que queremos sacar conclusión y como elemento o unidad que compone la población.

4.3.2. Muestra

La muestra es un subconjunto de casos o individuos de una población estadística.

De acuerdo al texto indicado por (Gallego, 2004) es el grupo de individuos que realmente se estudiarán, es un subconjunto de la población. Para que se puedan generalizar a la población los resultados obtenidos en la muestra, ésta ha de ser representativa de dicha población. Para ello, se han de definir con claridad los criterios de inclusión y exclusión y, sobre todo, se han de utilizar las técnicas de muestreo apropiadas para garantizar dicha representatividad.

Población de Smart Capacitaciones

Ramírez, indica que "la mayoría de los autores coinciden que se puede tomar un aproximado del 30% de la población y se tendría una muestra con un nivel elevado de representatividad". (p. 91) (Ramirez, 1999)

Por su parte Hernández citado en (Castro, 2003), expresa que "si la población es pequeña menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra" (p.69).

Cuadro N.2

Muestra de cursos periodo 2019-2020 Smart Capacitaciones.

(POBLACIÓN)

ÍTEM	ESTRATO	NÚMERO
1	Estudiantes Jornada Matutina y Vespertina	95
	TOTAL	95

Fuente: Sec. Smart Capacitaciones

Responsable la Autora

4.4. Instrumentos de la investigación.

Las técnicas constituyen el conjunto de mecanismos, medios o recursos dirigidos a recolectar, conservar, analizar y transmitir los datos de los fenómenos sobre los cuales se investiga.

Por consiguiente, las técnicas son procedimientos o recursos fundamentales de recolección de información, de los que se vale el investigador para acercarse a los hechos y acceder a su conocimiento.

La encuesta es una técnica que al igual que la observación está destinada a recopilar información. Se define como un conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir. Permite aislar ciertos problemas que nos interesan principalmente; reduce la realidad a cierto número de datos esenciales. (Gomez S. , 2012)

La entrevista se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados). En la entrevista, a través de las preguntas y respuestas se logra una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a un tema. (SAMPIERI, 2014). Se realizaron entrevistas al personal administrativo de la Institución para indagar sobre la situación actual.

4.5. Análisis e interpretación de los resultados de la investigación.

¿El capacitador entregó el silabo de estudio al inicio del programa?

CUADRO Nro. 03

ALTERNATIVAS	ESTUDIANTES	
	F	FR%
SIEMPRE	72	75,79
A VECES	19	20,00
CASI NUNCA	3	3,16
NUNCA	1	1,05
TOTAL	95	100,00

Fuente: Datos de la Encuesta aplicada

Responsable: La Autora



Fuente: Datos de la pregunta 1 de la encuesta

Responsable: La Autora.

ANÁLISIS: En base a los resultados obtenidos se puede observar que 72 personas que representan el 75,79% dicen que siempre recibieron el silabo, 19 personas que indican que a veces representando un 20%, 3 personas que representa el 3,16% expresan que casi nunca, 1 expresó que nunca lo hicieron. A pesar de que la tendencia de respuestas positivas se mantiene, se puede ver que en esta pregunta la opción nunca sube unos cuantos puntos, lo que da a notar que puede haber un aspecto en el cual la empresa tiene que poner énfasis al momento de ejecutar los procesos.

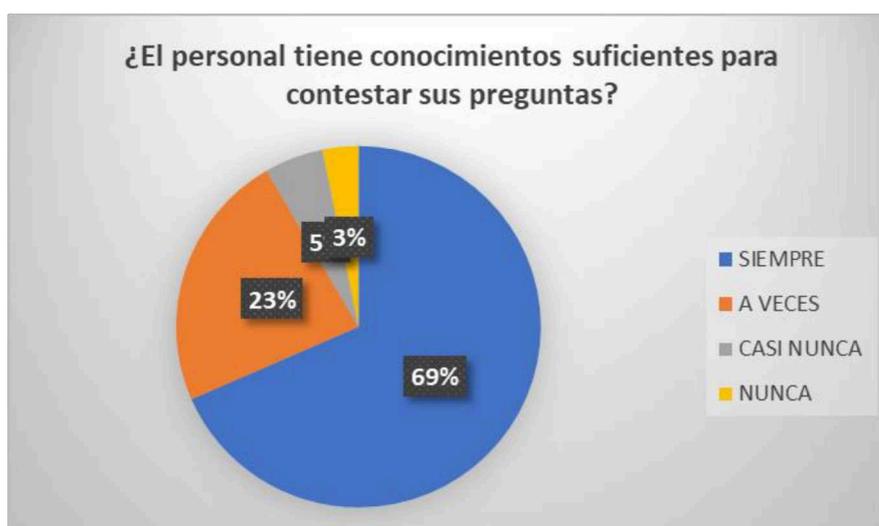
¿El personal tiene conocimientos suficientes para contestar sus preguntas?

CUADRO Nro. 04

ALTERNATIVAS	ESTUDIANTES	
	F	FR%
SIEMPRE	65	68,42
A VECES	22	23,16
CASI NUNCA	5	5,26
NUNCA	3	3,16
TOTAL	95	100,00

Fuente: Datos de la Encuesta aplicada

Responsable: La Autora.



Fuente: Datos de la pregunta 2 de la encuesta

Responsable: La Autora.

ANÁLISIS:

En base a los resultados obtenidos se puede observar que 65 personas que representan el 68,42% dicen que siempre el personal tiene conocimientos para contestar sus preguntas, 22 personas que indican que a veces representando un 23,16%, 5 personas que representa el 5,26% expresan que casi nunca, 3 expresan que nunca lo hicieron. De acuerdo a los datos expresados en esta pregunta se puede determinar que los procesos de capacitación se cumplen a cabalidad ya que este es parte importante del rendimiento del personal. Cabe señalar que estas capacitaciones son reflejadas en la buena atención que se pudo percibir en el transcurso de la realización de las encuestas.

CUADRO Nro. 05

¿El registro a su curso fue ágil?

ALTERNATIVAS	ESTUDIANTES	
	F	FR%
SIEMPRE	61	64,21
A VECES	27	28,42
CASI NUNCA	4	4,21
NUNCA	3	3,16
TOTAL	95	100,00

Fuente: Datos de la Encuesta aplicada

Responsable: La Autora



Fuente: Datos de la pregunta 3 de la encuesta

Responsable: La Autora.

ANÁLISIS:

En base a los resultados obtenidos se puede observar que 61 de las personas que representan el 64,21% consideran que siempre el registro ha sido ágil, 27 de las personas indican que a veces representando un 28,42%, 4 personas que representa el 4,21% indican que casi nunca, y 3% indica que nunca. De acuerdo a los datos expresados en esta pregunta se puede determinar que la relación colectiva es sana, sin embargo, se debe mejorar el tiempo de las actividades para que la empresa funcione con más sinergia dentro de todos los procesos establecidos.

CUADRO Nro. 06

¿La entrega de certificados se realizó en el tiempo estipulado?

ALTERNATIVAS	ESTUDIANTES	
	F	FR%
SIEMPRE	69	72,63
A VECES	20	21,05
CASI NUNCA	3	3,16
NUNCA	3	3,16
TOTAL	95	100,00

Fuente: Datos de la Encuesta aplicada

Responsable: La Autora



Fuente: Datos de la pregunta 4 de la encuesta

Responsable: La Autora.

ANÁLISIS:

En base a los resultados obtenidos se puede observar que 69 personas que representan el 72,63% dicen que siempre recibieron el certificado en el tiempo estipulado, 20 personas que indican que a veces representando un 21,05%, 3 personas que representa el 3,16% expresan que casi nunca, 3 expresan que nunca lo hicieron. A pesar de que la tendencia de respuestas positivas se mantiene, se puede ver que en esta pregunta la opción nunca sube unos cuantos puntos, lo que da a notar que puede haber un aspecto en el cual la empresa tiene que poner un poco de énfasis al momento de coordinar el tiempo de ejecución de los procesos.

CUADRO Nro. 07

¿Sus requerimientos son solucionados con rapidez?

ALTERNATIVAS	ESTUDIANTES	
	F	FR%
SIEMPRE	72	75,79
A VECES	16	16,84
CASI NUNCA	5	5,26
NUNCA	2	2,11
TOTAL	95	100,00

Fuente: Datos de la Encuesta aplicada

Responsable: La Autora



Fuente: Datos de la pregunta 5 de la encuesta

Responsable: La Autora.

ANÁLISIS:

En base a los resultados obtenidos se puede observar que 72 personas que representan el 75,79% dicen que siempre sus requerimientos han sido solucionados con rapidez, 16 personas que indican que a veces representando un 16,84%, 5 personas que representa el 5,26% expresan que casi nunca, 2 expresan que nunca lo hicieron. Los datos demuestran que dentro de la cultura organizacional pueden actuar el personal está listo resolver las vicisitudes que se pueden presentar diariamente.

CUADRO Nro. 08

¿El personal muestra un sincero interés en solucionar algún problema que se presente?

ALTERNATIVAS	ESTUDIANTES	
	F	FR%
SIEMPRE	62	65,26
A VECES	23	24,21
CASI NUNCA	7	7,37
NUNCA	3	3,16
TOTAL	95	100,00

Fuente: Datos de la Encuesta aplicada

Responsable: La Autora



Fuente: Datos de la pregunta 6 de la encuesta

Responsable: La Autora.

ANÁLISIS: En base a los resultados obtenidos se puede observar que 62 personas que representan el 65,26% dicen que siempre el personal muestra interés en solucionar problemas que se presenten, 23 personas que indican que a veces representando un 24,21%, 7 personas que representa el 7,37% expresan que casi nunca, 3 expresan que nunca lo hicieron. Los datos demuestran que el mayor parte de los encuestados respondieron de una manera positiva ante esta pregunta, lo que denota el compromiso por parte del personal hacia los clientes para solucionar problemas de una manera eficaz.

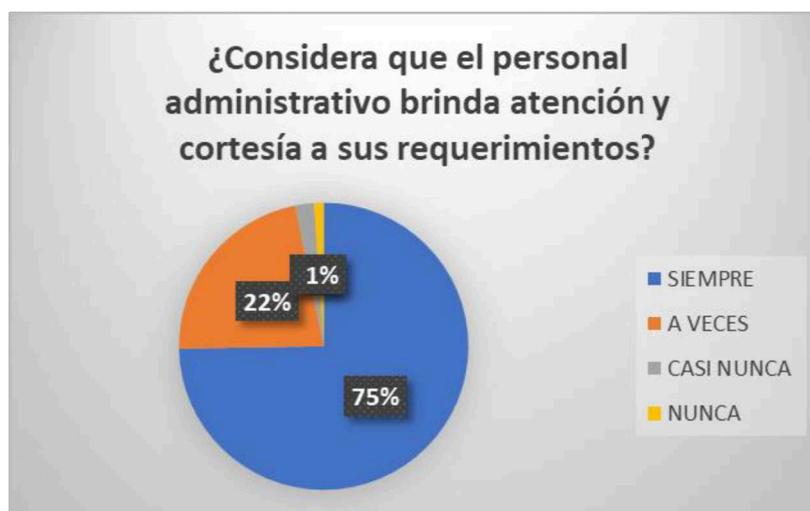
CUADRO Nro. 09

¿Considera que el personal administrativo brinda atención y cortesía a sus requerimientos?

ALTERNATIVAS	ESTUDIANTES	
	F	FR%
SIEMPRE	71	74,74
A VECES	21	22,11
CASI NUNCA	2	2,11
NUNCA	1	1,05
TOTAL	95	100,00

Fuente: Datos de la Encuesta aplicada

Responsable: La Autora



Fuente: Datos de la pregunta 7 de la encuesta

Responsable: La Autora.

ANÁLISIS:

En base a los resultados obtenidos se puede observar que 71 personas que representan el 74,74% dicen que siempre el personal administrativo brinda atención y cortesía a sus requerimientos, 21 personas que indican que a veces representando un 22,1%, 2 personas que representa el 2,11% expresan que casi nunca, 1 expresan que nunca lo hicieron. Con los datos expresados en esta pregunta se puede ver claramente el compromiso que los colaboradores tienen con el servicio, identificándose con lo que la empresa busca dentro de su misión, visión, metas y objetivos institucionales.

CUADRO Nro. 10

¿La comodidad, decoración, limpieza, iluminación, seguridad de las instalaciones es de su agrado?

ALTERNATIVAS	ESTUDIANTES	
	F	FR%
SIEMPRE	85	89,47
A VECES	9	9,47
CASI NUNCA	1	1,05
NUNCA	0	0,00
TOTAL	95	100,00

Fuente: Datos de la Encuesta aplicada

Responsable: La Autora



Fuente: Datos de la pregunta 8 de la encuesta

Responsable: La Autora.

ANÁLISIS:

En base a los resultados obtenidos se puede observar que 85 personas que representan el 89,47% dicen que siempre la comodidad, decoración, limpieza, iluminación, seguridad de las instalaciones es de su agrado, 9 personas que indican que a veces representando un 9,47%, 1 personas que representa el 1,05% expresan que casi nunca, 0 personas expresan que nunca lo hicieron. Se puede observar en esta pregunta que claramente existen personas que están a gusto con las instalaciones, este dato es parte fundamental, ya que parte de la satisfacción se centra en el lugar donde el cliente se desenvuelva.

CUADRO Nro. 11

Con base en su experiencia y en comparación con el servicio brindado por otras empresas, recomendaría nuestro servicio

ALTERNATIVAS	ESTUDIANTES	
	F	FR%
SIEMPRE	80	84,21
A VECES	11	11,58
CASI NUNCA	3	3,16
NUNCA	1	1,05
TOTAL	95	100,00

Fuente: Datos de la Encuesta aplicada

Responsable: La Autora



Fuente: Datos de la pregunta 9 de la encuesta

Responsable: La Autora.

ANÁLISIS:

En base a los resultados obtenidos se puede observar que 80 personas que representan el 8,21% dicen que siempre recomendaría nuestro servicio, 11 personas que indican que a veces representando un 11,58%, 3 personas que representa el 3,16% expresan que casi nunca, 1 expresan que nunca lo hicieron. En base a los resultados de esta pregunta se puede determinar que las acciones implantadas la aceptación es buena y los factores anteriores influyen a este efecto, entre ellos están: Las instalaciones, la amabilidad, el desempeño.

CUADRO Nro. 12

¿Está de acuerdo con la calidad/ precio del servicio de capacitación?

ALTERNATIVAS	ESTUDIANTES	
	F	FR%
SIEMPRE	80	84,21
A VECES	13	13,68
CASI NUNCA	2	2,11
NUNCA	0	0,00
TOTAL	95	100,00

Fuente: Datos de la Encuesta aplicada

Responsable: La Autora



Fuente: Datos de la pregunta 10 de la encuesta

Responsable: La Autora.

ANÁLISIS:

En base a los resultados obtenidos se puede observar que 80 personas que representan el 84,21% dicen que siempre ha estado de acuerdo con la calidad/ precio del servicio de capacitación, 13 personas que indican que a veces representando un 13,68%, 2 personas que representa el 2,11% expresan que casi nunca, 0 expresan que nunca lo hicieron. En base a este resultado se puede identificar que con lo que respecta a los precios los clientes se encuentra mayormente satisfecho, ya que su expectativa es cumplida.

4.6. Discusión de los resultados.

Con los datos obtenidos, se observa que, de la muestra de Smart Capacitaciones, se encuestó a 95 estudiantes. A pesar de tener aceptación general, si es necesario realizar mejoras en aspectos como la eficiencia, la formalización de procesos. Se recomienda bajar los índices de clientes insatisfechos. Siendo estos resultados objeto de un posterior análisis por parte de la empresa para introducir mejoras a los procesos y capacitación del personal.

Así mismo, de acuerdo a los resultados de las entrevistas realizadas al personal, ellos aseguran que la empresa no cuenta con una estructura organizacional definida y no se han documentado los procesos que realizan en sus labores. La comunicación se realiza únicamente de forma verbal. Los trabajadores aseguran que sería positivo contar con un manual para los procesos claves y así poder definir por escrito las funciones del personal y lograr mayor coordinación en las tareas diarias.

5. La propuesta.

Diseño de un manual de procesos claves para la empresa Smart Capacitaciones de la ciudad de Guayaquil.

5.1. Justificación

Los manuales de políticas y procedimientos documentan diversos procesos comerciales a través de una forma universal de comunicación. Las políticas y procedimientos son un componente esencial de cualquier organización. Las políticas son importantes porque abordan problemas pertinentes, como lo que constituye un comportamiento aceptable de los empleados. Los procedimientos, por otro lado, definen claramente una secuencia de pasos a seguir de manera consistente, como la forma en que la organización responderá a cualquier violación de la política.

Los manuales de procedimientos serán herramientas útiles para la empresa Smart capacitaciones, pues los empleados sabrán cómo operar en sus actividades diarias, dicho manual de procedimientos ofrecerá una descripción general de los pasos a realizar para acortar los procesos de espera a los potenciales clientes que desean participar o asistir a una de las capacitaciones proporcionadas por el objeto de estudio.

Muchas empresas a través de su principal directiva diseñan manuales combinados de “políticas y procedimientos”, pero es importante reconocer la distinción: las políticas reflejan las reglas, mientras que los procedimientos reflejan los procesos y cómo completarlos. Al armar un manual de procedimientos efectivo, es esencial enfocarse en los procedimientos en sí mismo y proporcionar la información que será más útil para los empleados para lograrlo.

5.2. Objetivos

5.2.1. Objetivo general

Crear un manual de procesos claves para la empresa Smart capacitaciones de la ciudad de Guayaquil

5.2.2. Objetivos específicos

- Diseñar el Mapa de Procesos.
- Establecer la Estructura Organizacional en base a la realidad del negocio.
- Recolectar las funciones del personal para la elaboración de los manuales de funciones.
- Diseñar los manuales de procedimientos y flujogramas.
- Proponer indicadores de control.

5.3. Descripción de los beneficiarios.

Los beneficiarios directos del diseño del manual de procedimientos para la empresa Smart Capacitaciones serán los trabajadores de la misma independientemente del área en donde realicen sus actividades pues tendrán ya una guía de la cual pueden basarse para desarrollar las mismas de una manera más eficaz y eficiente.

Asimismo, los clientes frecuentes y potenciales de la empresa se verán también beneficiados pues recibirán un mejor servicio por parte del talento humano de Smart capacitaciones, reduciendo los tiempos de espera para la solicitud de información o para el proceso de matrícula de manera considerable.

5.4. Factibilidad de aplicación.

5.4.1. Financiera

La propuesta requiere el uso de computadoras y de movilización los que tienen un costo módico que será asumido por los autores del presente proyecto y será entregado al personal de Smart Capacitaciones, quienes son los principales beneficiarios del proyecto.

5.4.2. Técnica

La propuesta requiere soporte tecnológico para documentar los procedimientos, lo cual es factible ya que en la Institución existen computadoras en los que el material puede ser realizado.

5.4.3. Humana.

Los autores del presente proyecto son capaces de llevarlo a cabo ya que cuentan con el consentimiento de las autoridades de la Institución educativa, profesores y el interés de los estudiantes para realizar mejoras en su aprendizaje.

5.5. Plan de acción.

Se definió el plan de trabajo para la ejecución y levantamiento de la información. El tiempo de análisis estimado para SMART CAPACITACIONES es de aproximadamente 5 meses en consideración a la complejidad y tipo de sus procesos, así como el perfil y número de

colaboradores involucrados en cada proceso. Este tiempo podrá variar en relación al diagnóstico de línea base realizado al inicio del proyecto.

5.6. Desarrollo de la propuesta.



ILUSTRACIÓN 1 LOGO SMART CAPACITACIONES

5.6.1. Presentación de Smart capacitaciones

5.6.1.1. Misión

Mediante la capacitación e innovación en la instrucción, estamos comprometidos con la excelencia académica. Ofreciendo cursos prácticos que conduzcan a mejorar la calidad de vida de nuestros estudiantes, los que aportarán con sus conocimientos al bienestar social.

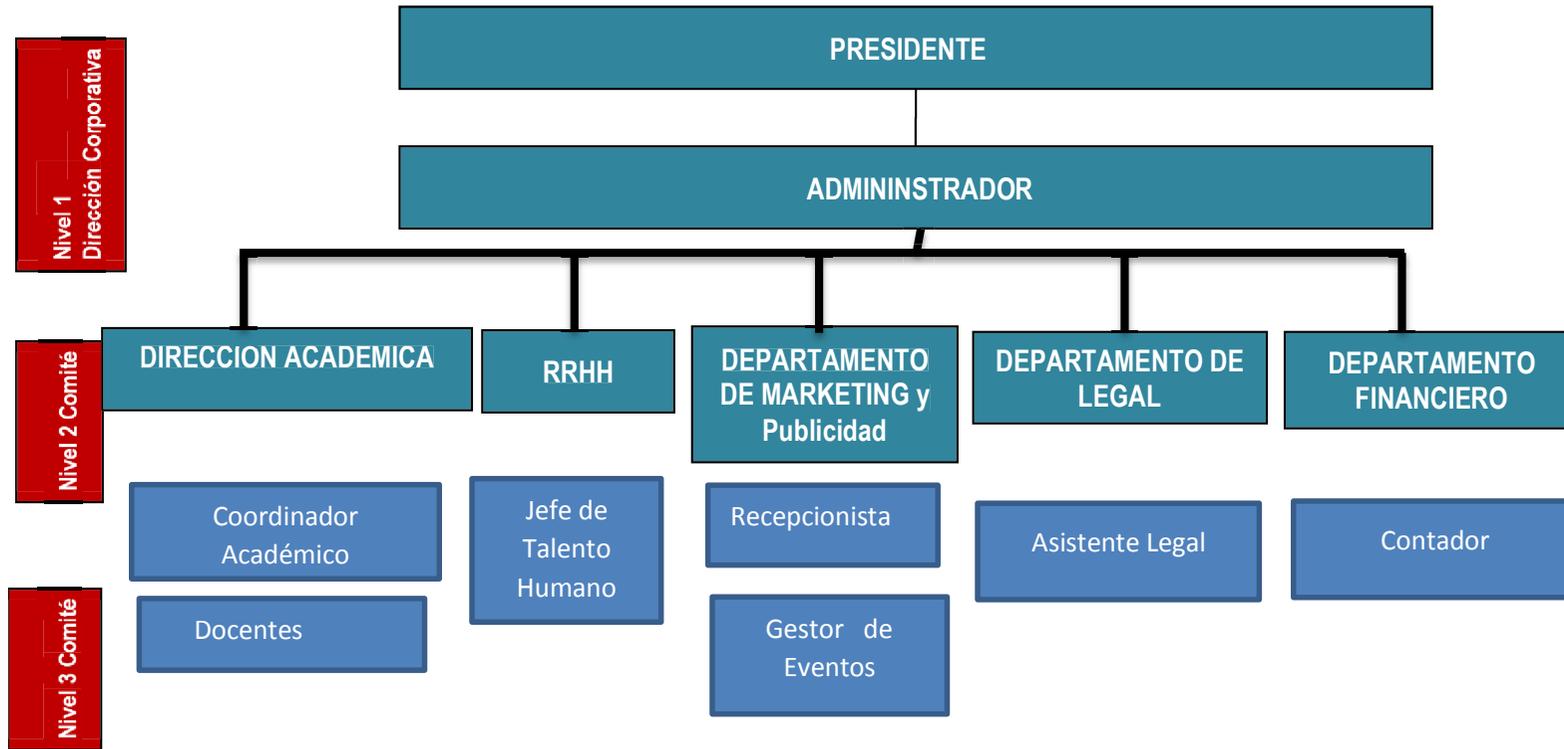
5.6.1.2. Visión.

Ser una institución de alta especialidad, reconocida por la calidad de sus servicios de capacitación. Así mismo ser una empresa sustentable donde el mayor enfoque es innovar y construir líderes para el futuro.

5.6.1.3. Objetivos corporativos

Nuestro propósito es fomentar la educación de cursos prácticos, y ser líder en la enseñanza en el sector de Guayaquil y Manta. Preparando a nuestros estudiantes para que adquieran el nivel respectivo de dominio y puedan insertarse en un mundo de competitividad globalizada.

5.6.2. Estructura organizacional propuesta



5.6.3. Manuales de funciones.

A continuación, se exponen las principales funciones que tendrá cada trabajador únicamente de las áreas de administración de la empresa Smart capacitaciones, a partir de esto, se procederá a la estandarización de responsabilidades.

Presidente

El presidente es responsable de proporcionar un liderazgo estratégico para la compañía al trabajar con el directorio y con otros gerentes para establecer objetivos, estrategias, planes y políticas a largo plazo. Entre sus funciones principales se tienen

- Planificar, desarrollar, organizar, implementar, dirigir y evaluar el desempeño de la organización.
- Participar en el desarrollo de los planes y programas de la corporación como socio estratégico.
- Evaluar y asesorar sobre el impacto de la planificación a largo plazo, la introducción de nuevos programas / estrategias y la acción reguladora.
- Establecer las políticas y procedimientos de la organización a través de sistemas que mejorarán el funcionamiento general y la efectividad de la corporación.
- Establecer credibilidad en toda la organización y con la Junta como un desarrollador efectivo de soluciones para los desafíos empresariales.
- Proporcionar asesoramiento técnico financiero y conocimiento a otros dentro de la disciplina financiera.
- Mejorar el proceso de elaboración de presupuestos de manera continua a través de la educación de los gerentes de

departamento en temas financieros que afectan sus presupuestos.

- Proporcionar aportes financieros estratégicos y liderazgo en cuestiones de toma de decisiones que afectan a la organización; es decir, la evaluación de alianzas potenciales adquisiciones y / o fusiones y fondos de pensiones e inversiones.
- Desarrollar un proceso confiable de proyección de flujo de efectivo y un mecanismo de reporte, que incluya un umbral de efectivo mínimo para satisfacer las necesidades operativas
- Evaluar la estructura de la división de finanzas y el plan del equipo para la mejora continua de la eficiencia y la eficacia del grupo, además de proporcionar a los individuos un crecimiento profesional y personal con énfasis en las oportunidades (cuando sea posible) de los individuos.

Administrador

- Coordinar las actividades y operaciones de la oficina para garantizar la eficiencia y el cumplimiento de las políticas de la empresa.
- Supervisar el personal administrativo y dividir las responsabilidades para asegurar el desempeño.
- Supervisar al personal administrativo y dividir las responsabilidades para asegurar el desempeño.
- Creación y actualización de registros y bases de datos con personal, datos financieros y otros.
- Presentar informes oportunos y preparar presentaciones / propuestas según lo asignado.
- Planificar, organizar y administrar las actividades de su departamento, oficina o división de manera eficiente.

- Mantenerse informado de los nuevos desarrollos relacionados con su función y mantener una actitud creativa y experimental hacia el cambio, con el fin de mejorar continuamente el funcionamiento de su área de responsabilidad.
- Recomendar la estructura organizativa y la dotación de personal que complementan su área de responsabilidad.
- Entrevistar y recomendar al presidente personal de alquiler.
- Establecer y mantener un clima organizacional que fomente el desarrollo, la retención y un alto nivel de moral entre el personal.
- Promover un esfuerzo integrado en la administración de la universidad, cooperando con otros administradores y personal y coordinando sus actividades con las suyas cuando se indique tal acción.
- Mantener relaciones efectivas con la facultad, los estudiantes, la comunidad y otras instituciones educativas, e interpretar las políticas y programas de la universidad de manera precisa y constructiva.
- Recomendar el presupuesto para su departamento, oficina o división y, dentro de los límites establecidos por la junta o el presidente, para administrar su presupuesto.
- Proporcionar información e informes a la junta a petición del presidente.
- Implementar un plan para supervisar a los estudiantes que asisten a los cursos durante el día, la noche o el fin de semana.
- Para realizar cualquier otra tarea asignada o delegada por su supervisor inmediato.

Coordinador académico

- Supervisar el desarrollo de materiales de enseñanza, personal docente y planes de estudio.
- Dirigir la capacitación del personal
- Evaluar los materiales educativos
- Proporcionar las tecnologías educativas
- Asesorar a los capacitadores para desarrollar métodos y estrategias de instrucción eficaces.
- Garantizar el cumplimiento de los estándares educativos, el rendimiento escolar y estudiantil, y la responsabilidad.

Docentes

- Tener conocimiento experto del área temática.
- Buscar oportunidades relevantes para crecer profesionalmente y mantenerse al día sobre los conocimientos e investigaciones actuales en el área temática.
- Conducir las clases asignadas en los horarios programados.
- Demostrar competencia en la instrucción en el aula.
- Implementar el plan de estudios designado de manera completa ya su debido tiempo.
- Planificar e implementar prácticas efectivas de gestión de aulas.
- Diseñar e implementar estrategias efectivas para desarrollar aprendices auto responsables / independientes.
- Promover la motivación intrínseca de los estudiantes al proporcionar experiencias de aprendizaje significativas y progresivamente desafiantes que incluyen, entre otras: autoexploración, preguntas, toma de decisiones, establecimiento de objetivos, planificación y organización,

implementación, autoevaluación y demostración de iniciativa en tareas y proyectos

- Involucrar a los estudiantes en un aprendizaje activo, práctico y basado en problemas.
- Proporcionar oportunidades para que los estudiantes accedan y utilicen la tecnología, los recursos y la información actuales para resolver problemas.
- Proporcionar oportunidades para que los estudiantes apliquen y practiquen lo que se aprende.
- Involucrar a los estudiantes en pensamiento creativo y experiencias de aprendizaje integradas o interdisciplinarias.
- Desarrollar la capacidad de los estudiantes para trabajar en colaboración con otros.
- Adaptar la instrucción / apoyo a las diferencias de desarrollo, estilos de aprendizaje, fortalezas y necesidades de los estudiantes.
- Mantener un ambiente seguro y ordenado propicio para el aprendizaje
- Cumplir con los requisitos de seguridad y supervisión de los estudiantes dentro y fuera del aula.

Jefe de talento humano

- Organizar y supervisar los programas de capacitación individual y de equipo (tanto subcontratados como internos)
- Planear evaluaciones regulares del desempeño de los empleados
- Realizar análisis de brechas de habilidades
- Monitorear e informar sobre las tasas de rotación.

- Desarrollar programas de retención de empleados y actividades de formación de equipos.
- Crear organigramas y definir las responsabilidades de cada puesto.
- Realizar investigación de referencia en compensación y beneficios.
- Nuevas contrataciones a bordo
- Capacitar a los empleados y actuar como su consultor en relación con las actividades de aprendizaje y desarrollo.
- Organizar y supervisar los programas de capacitaciones individuales y de equipo.
- Evaluar el desempeño de los empleados.

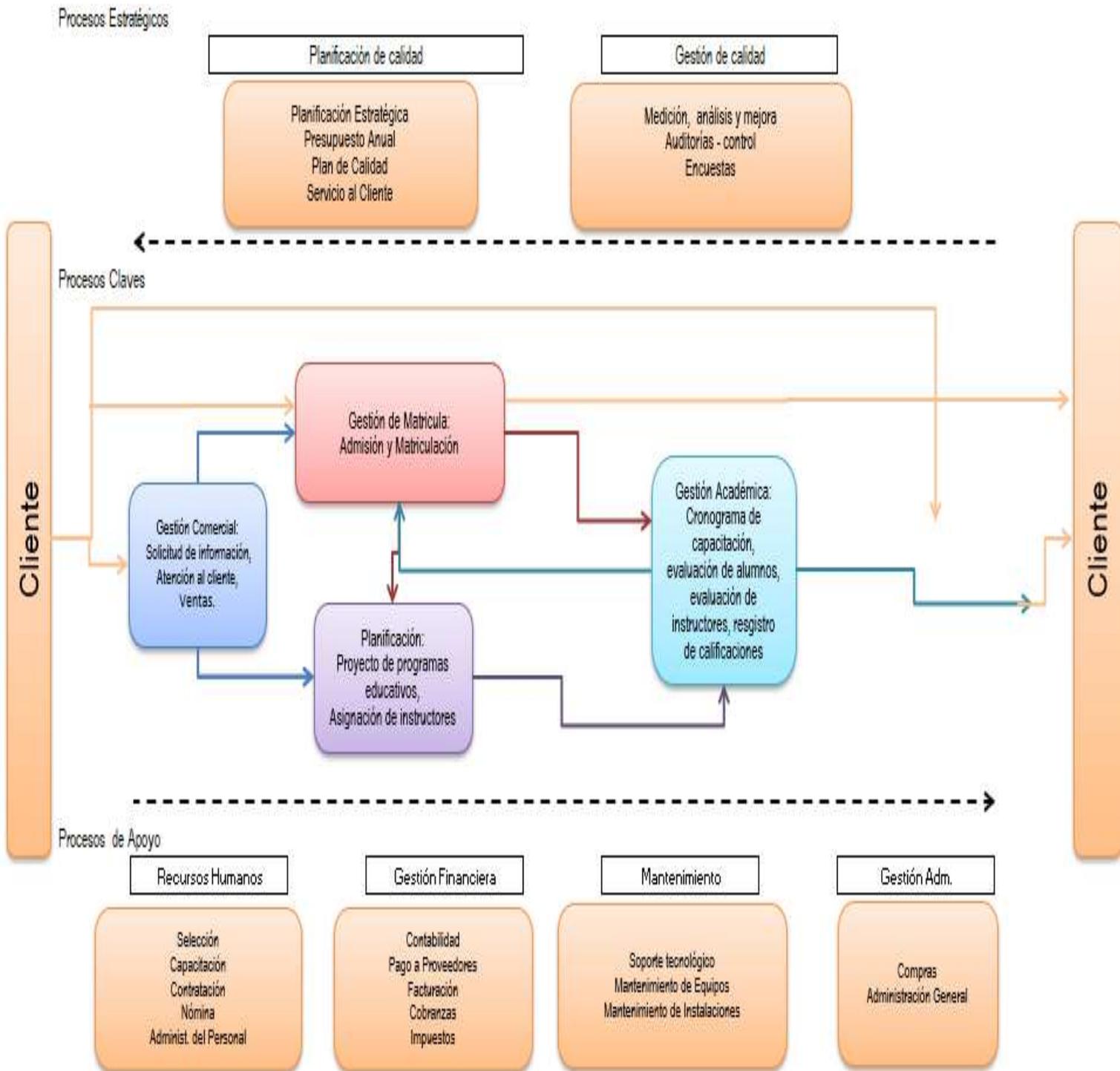
Recepcionista

- Formalizar las entradas de clientes, aportándoles la información necesaria para la óptima prestación del servicio.
- Contestar llamadas.
- Realizar y confirmar matriculas
- Recibir pedidos de los clientes, transmitirlo al responsable del servicio y controlar los tiempos de respuesta de los servicios solicitados.
- Atención personalizada a clientes, recibir reclamos y aplicar soluciones inmediatas.
- Custodiar el o los equipos informáticos designados para realizar su labor.
- Mantener actualizada la información a su cargo y custodiar los documentos.
- Mantener en orden y limpia su área de trabajo.

- Realizar cualquier otra función y/o tarea asignada por el jefe inmediato; o cualquier cambio o asignación de funciones temporales o definitivas para los efectos determinados en el Art. 173 numeral 3 y el Art. 192 primer inciso del Código de Trabajo.

5.6.4. Mapa de procesos detallado.

Se procedió a estructurar el mapa de procesos definiendo los macroprocesos estratégicos de la empresa Smart Capacitaciones de la ciudad de Guayaquil.



Fuente: Observación realizada en Smart Capacitaciones.

Responsable: La Autora

5.6.5. Procedimientos detallados redactados

5.6.5.1. Procedimiento solicitud de información.

		Código: 001
		Páginas:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE GESTION COMERCIAL		
Nombre del Procedimiento: Solicitud de información		
Objetivo del proceso: Establecer lineamientos y pasos a seguir para el trámite de solicitudes de información en Smart Capacitaciones		
Entradas: Email del Cliente, Ingreso de llamada telefónica, mensaje directo redes sociales		
Salidas: Email al Cliente, Hoja de Reporte, Hoja de Control		
Actores del proceso: Recepcionista, Coordinador académico y Cliente		
Procesos responsables: Coordinador académico		
Límite: Envía email de requerimiento al cliente		
Frecuencia: Proceso con frecuencia irregular, mismo que depende de las necesidades o requerimientos del cliente		
Origen de la Información: Recepcionista		

Núm.	ACTIVIDAD	Recepcionista	Coordinador académico	Cliente	Tiempo Señalado por el recurso	Tiempo unificado en	PROCEDIMIENTO DE CALIDAD
1	Se acerca a las instalaciones de la empresa o escribe a las redes sociales.			X			El cliente puede contactarnos vía correo, Instagram, Facebook, llamada telefónica o personalmente en las instalaciones.
3	Recibe y atiende el requerimiento del cliente que solicita información	X			Min: 1 min Max: 5 min	3,00	La información de los servicios se especifica en las declaraciones acerca del servicio según lineamientos de la SETEC
3	Envía dicha solicitud hacia el coordinador académico	X			Min: 1 min Max: 5 min	3,00	Lo realiza vía correo electrónico.
4	Le indica al recepcionista la planificación existente para dicho evento.		X		Min: 1 min Max: 5 min	3,00	Confirma los cupos disponibles para el curso en cuestión.
5	Envía al cliente toda la información relevante entorno al requerimiento del mismo	X					Enviar el arte y texto informativo realizado por departamento de Marketing sobre el curso de interés
6	Verifica la información que le ha sido enviada.			X	Min: 1 min Max: 5 min	3,00	
7	Decide si se matricula o no en aquel programa de capacitación.			X	Min: 1 min	3,00	Tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado

				Max: 5 min		
	El recepcionista aprueba la matriculación			Min: 1 min Max: 5 min	3,00	
	si,			Min: 1 min Max: 5 min	3,00	
	¿El requerimiento del cliente fue atendido con resultados aprobados?					
	Si	X				
	Fin.					
Proceso con el que se relaciona: Matriculación, Elaboración de cronogramas de capacitación						
Indicador: Número de solicitudes recibidas - número de solicitudes respondidas						
Meta: Llevar adecuadamente el proceso de solicitud de información, con los requerimientos del cliente para mayor satisfacción de aceptación de solicitud						
Requisito de norma ISO 9001-2015: No aplica (5.2.2)			Control de Emisión	Nombre:	Cargo:	Firma: :
Requisito de ley:			Elaboración:	Consultores	Consultor de SGC	Fecha: Octubre 2019
Revisión: 1			Revisión:		Gerente General	Octubre 2019
Distribución: Recepcionista, Coordinador académico						

5.6.5.2. Procedimiento para la matriculación.

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE GESTIÓN DE MATRICULA					Código: 002
							Páginas:
Nombre del Procedimiento: Admisión y Matriculación							
Objetivo del proceso: Cumplir requerimiento del cliente, realizados a tiempo y satisfacción del mismo							
Entradas: Datos e información del cliente, copia de cédula							
Salidas: Registro de matricula							
Actores del proceso: Cliente, Recepcionista, Contador							
Procesos responsables: Recepcionista							
Límite: Se confirma la matricula							
Frecuencia: Proceso con frecuencia regular, mismo que depende de la demanda y gestiona miento ordenado de las matriculas							
Origen de la Información: Recepcionista							
Núm.	ACTIVIDAD	Client e	Recepcioni sta	Contad or	Tiempo Señala do por el recurso	Tiempo unifica do en	PROCEDIMIENTO DE CALIDAD
1	Solicita matricula	X					Lo puede realizar personalmente en las instalaciones de la empresa.
2	Recibe y atiende el requerimiento del cliente que pretende matricularse		X		Min: 1 min Max: 5 min	3,00	8.2.3. La organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación. Confirma el curso de interés según directrices de la SETEC. Solicita la cédula para sacar una copia.

3	Envía al cliente al departamento de contabilidad.		X		Min: 1 min Max: 5 min	3,00	
4	Se encarga de receptor el respectivo cobro del valor de la matrícula.			X	Min: 1 min Max: 5 min	3,00	Solicita los datos del cliente para la factura.
5	Envía al cliente con la factura hacia el recepcionista.			X			.
6	Le enseña al cliente los distintos horarios en el cual puede asistir a las capacitaciones.		X		Min: 1 min Max: 5 min	3,00	La comunicación con los clientes debe incluir: a) Proporcionar la información relativa al servicio; b) Tratar las consultas finales que tenga.
	Se presenta los horarios disponibles de acuerdo a la comodidad del cliente				Min: 1 min Max: 5 min	3,00	
	si,				Min: 1 min Max: 5 min	3,00	
7	Decide el día y el horario que más le beneficie.	X					
8	Le comunica al recepcionista la decisión que ha tomado para el éxito del mismo.	X					Con este dato finaliza la ficha de inscripción en el curso y horario seleccionado. Devuelve la cédula al cliente.
9	Le comunica al docente el horario de capacitaciones que tendrá que cubrir.		X				La organización determina las comunicaciones internas y externas pertinentes. Se emite el listado de

					alumnos matriculados para dicha capacitación
10	Planifica dentro del periodo pre capacitación los distintos tópicos que dará.		X		e) La determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para: 1) Tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado. Docente planifica con el Diseño curricular aprobado por la SETEC
	Se finalizó el proceso de matriculación con respecto a los requerimientos y necesidades del cliente en los horarios que le benefician				
	Si				
	Fin				
Proceso con el que se relaciona: Matriculación, solicitud de información					
Indicador: Número de matrículas válidas.					
Meta: Llevar adecuadamente el proceso de solicitud de información, con los requerimientos del cliente para mayor satisfacción de aceptación de solicitud					
Requisito de norma ISO 9001-2015: No aplica (7.3)	Control de Emisión	Nombre:	Cargo:	Firma:	Fecha:
Requisito de ley: facturas	Elaboración:	Consultores	Consultor de SGC		Octubre 2019
Revisión: 1	Revisión:		Gerente General/		Octubre 2019
Distribución: Cliente, recepcionista y contador					

5.6.5.3. Procedimiento para la planificación del proyecto para programas educativos

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE PLANIFICACIÓN					Código: 003
							Páginas:
Nombre del Procedimiento: Planificación del programa de Proyecto Educativo							
Objetivo del proceso: Determinar adecuada y razonablemente los procedimientos del programa de capacitación para cumplir la actividad en forma eficiente y efectiva							
Entradas: Listado de alumnos inscritos							
Salidas: Programa de proyecto educativo aprobado.							
Actores del proceso: presidente, administrador, contabilidad							
Procesos responsables: Administrador							
Límite: Se envía el desglose de actividades al presidente							
Frecuencia: Proceso con frecuencia irregular, mismo que depende de las necesidades o requerimientos que se demande							
Origen de la Información: Administrador.							
Núm.	ACTIVIDAD	Presiden te	Administrad or	Contad or	Tiempo Señalad o por el recurso	Tiempo unificad o en	PROCEDIMIENTO DE CALIDAD
1	Realiza un cronograma para la planificación de los programas de capacitación	X					Determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, duración y complejidad de las actividades
2	Formula una invitación para una reunión técnica al administrador y al contador	X			Min: 1 min Max: 5 min	3,00	

3	Preside la reunión técnica para dar a conocer todos los detalles del programa.	X			Min: 1 min Max: 5 min	3,00										
4	Encarga al administrador la gestión del plan estratégico	X			Min: 1 min Max: 5 min	3,00	Comprensión de las necesidades y expectativas según los cursos y horarios a iniciar									
5	Detalla los recursos necesarios para la ejecución del programa educativo.		X				Materiales didácticos e instrumentos para el desarrollo de la capacitación de los diferentes cursos.									
6	Realiza un análisis del plan que le ha sido entregado		X		Min: 1 min Max: 5 min	3,00										
7	Estructura las actividades que deberá realizar para el cumplimiento del plan.		X		Min: 1 min Max: 5 min	3,00	Conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado. Y tutores asignados según el plan de capacitación									
	El presidente y contabilidad aprueban la estructura de actividades				Min: 1 min Max: 5 min	3,00										
	si,				Min: 1 min Max: 5 min	3,00										
8	Elabora el presupuesto referencia que trae consigo la ejecución del programa educativo.			X												

9	Delinea la estructura del plan estratégico fundamentado en la metodología más conveniente para el éxito del mismo.		X										
10	Se encarga de la evaluación del programa y su gestión	X											
	Se aplicó un buen gestionamiento de actividades												
	Si												
	Fin.												
Proceso con el que se relaciona: Matriculación, solicitud de información													
Indicador: Número de programas realizados - Numero de programas aprobados.													
Meta: Llevar adecuadamente el proceso de solicitud de información, con los requerimientos del cliente para mayor satisfacción de aceptación de solicitud													
Requisito de norma ISO 9001-2015: No aplica (6.3 - a)					Control de Emisión	Nombre:	Cargo:	Firma:	Fecha:				
Requisito de ley:					Elaboración:	Consultores	Consultor de SGC			Oct-2019			
Revisión: 1					Revisión:		Gerente General/			Octubre 2019			
Distribución: presidente, administrador, contador													

5.6.5.4. Procedimiento elaboración cronograma de capacitación.

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE GESTION ACADÉMICA					Código: 004
							Páginas:
Nombre del Procedimiento: ELABORACIÓN CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN							
Objetivo del proceso: Determinar horarios específicos para el desarrollo de capacitaciones							
Entradas: Horarios de todo el personal disponible							
Salidas: cronograma de capacitaciones aprobado y accesible para todo el personal							
Actores del proceso: presidente, administrador, docente							
Procesos responsables: Administrador							
Núm.	ACTIVIDAD	Presidente	Administrador	Docente	Tiempo Señalado por el recurso	Tiempo unificado en	PROCEDIMIENTO DE CALIDAD
1	Formula una invitación para una reunión técnica al administrador y docentes	X					
2	Preside la reunión técnica para dar a conocer todos los detalles del cronograma de capacitación.	X			Min: 1 min Max: 5 min	3,00	Se realiza en base a los alumnos matriculados en cada horario y curso. Conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.

3	Encarga al administrador la gestión del cronograma de capacitación	X			Min: 1 min Max: 5 min	3,00	La alta dirección debe asegurarse de que las capacitaciones pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización.
4	Realiza un análisis del plan que le ha sido entregado		X		Min: 1 min Max: 5 min	3,00	La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen para el inicio de las capacitaciones según los horarios y cursos confirmados.
5	Estructura las actividades que deberá realizar para el cumplimiento del plan.		X				La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios
	Posterior al desarrollo de la estructura el presidente y el Docente aprueban dicha propuesta						
	SI						
6	Planifica dentro del periodo pre capacitación los distintos tópicos que dará según aprobación SETEC			X	Min: 1 min Max: 5 min	3,00	La organización debe establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado siguiendo los diseños curriculares y evaluaciones aprobadas por la SETEC
7	Se encarga de la evaluación del programa y su gestión	X			Min: 1 min Max: 5 min	3,00	La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.
	Todo el personal se encuentra en capacitación sin interrupciones a sus labores diarias				Min: 1 min	3,00	

			Max: 5 min							
	SI		Min: 1 min Max: 5 min	3,00						
	FIN									
Proceso con el que se relaciona: Planificación del proyecto para programas educativos, aprobación de instrucciones										
Indicador: Número de cronogramas de capacitación aprobados.										
Meta: Tener capacitado a todo el personal disponible sin interrupciones en el cronograma laboral regular										
Requisito de norma ISO 9001-2015	Control de Emisión	Nombre:	Cargo:	Firma:	Fecha:					
Requisito de ley:	Elaboración:	Consultores	Consultor de SGC		Octubre 2019					
Revisión: 1	Revisión:		Gerente General		Octubre 2019					
Distribución: presidente, Administrador y Docente.										

5.6.5.5. Procedimiento asignación de instructores.

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE GESTIÓN ACADÉMICA						Código: 005	
								Páginas :	
Nombre del Procedimiento: Asignación de Instructores									
Objetivo del proceso: Asignar instructores para las capacitaciones									
Entradas: Información del docente, perfil, datos sobre experiencia laboral									
Salidas: Perfil adecuado para aprobación de instructor, Docentes aptos									
Actores del proceso: jefe de talento humano, Administrador, recepcionista, presidente									
Procesos responsables: Administrador									
Límite: Se envía el desglose de actividades al presidente									
Frecuencia: Proceso con frecuencia irregular, mismo que depende de las necesidades o requerimientos que se demande									
Origen de la Información: Recepcionista									
Núm.	ACTIVIDAD	Presiden te	Administra dor	Jefe de talento human o	Recepcioni sta	Client es	Tiempo Señala do por el recurso	Tiempo unifica do en	PROCEDIMIENTO DE CALIDAD
1	Realiza la consignación de datos referidos a la experiencia del docente				x		Min: 1 min	3,00	La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes

					Max: 5 min	información documentada apropiada como evidencia de los resultados.
	El presidente, Administrador y gestor de eventos aceptan el resultado del check list realizado al docente.					
	SI					
8	Evalúan a través de una serie de preguntas la capacidad del docente que ha impartido la capacitación.			x	Min: 1 min Max: 5 min	3,00 La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.
9	Revisa el resultado obtenido sobre la calificación del docente.	x			Min: 1 min Max: 5 min	3,00 Califica el resultado obtenido por los diferentes docentes.
	Existen Perfiles adecuados de docentes para aprobación de instructores					
	SI					
	FIN					
Proceso con el que se relaciona: Planificación del proyecto para programas educativos, Procedimiento para la evaluación a los instructores y Procedimiento para el registro de calificaciones						
Indicador: Número de perfiles aprobados para el cargo / número de docentes						
Meta: Tener capacitado a todo el personal disponible sin interrupciones en el cronograma laboral regular						

Requisito de norma ISO 9001-2015	Control de Emisión	Nombre:	Cargo:	Firma:	Fecha:
Requisito de ley:	Elaboración:	Consultores	Consultor de SGC		Octubre 2019
Revisión: 1	Revisión:		Gerente General		Octubre 2019
Distribución: presidente, Administrador, Recepcionista, jefe de talento humano					

5.6.5.6. Procedimiento para la evaluación de los alumnos participantes del curso

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE GESTIÓN ACADÉMICA				Código: 006
						Páginas:
Nombre del Procedimiento: ELABORACIÓN DE UNA EVALUACION DE LOS ALUMNOS PARTICIPANTES DEL CURSO						
Objetivo del proceso: Identificar nivel de los alumnos participantes del curso						
Entradas: Informes de capacitaciones, pruebas de conocimiento, informe general de los clientes						
Salidas: Resultados de las respuestas de los clientes, análisis del informe individual y general						
Actores del proceso: Docente, Administrador						
Procesos responsables: Administrador						
Límite: Se envía el desglose de actividades al presidente						
Frecuencia: Proceso con frecuencia irregular, mismo que depende de las necesidades o requerimientos que se demande						
Origen de la Información: Docente						
Núm.	ACTIVIDAD	Docente	Administrador	Tiempo Señalado por el recurso	Tiempo unificado en	PROCEDIMIENTO DE CALIDAD
1	Elabora los informes de las capacitaciones acorde a las normas vigentes de la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales.	x		Min: 1 min Max: 5 min	3,00	Evidencia cumplimiento de silabo que se debe tener en consideración en los procesos involucrados

2	Delinea los criterios y sugerencias para fortalecer los aprendizajes significativos en los clientes.	x		Min: 1 min Max: 5 min	3,00	determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento) necesarios para asegurarse del cumplimiento eficaz del diseño curricular;
3	Informa la aplicación de los procesos pedagógicos, puntualizando los ejes y bloques que integran los conocimientos, experiencias, habilidades, destrezas y aptitudes.	x		Min: 1 min Max: 5 min	3,00	Estos conocimientos deben mantenerse y ponerse a disposición en la medida en que sea necesario para cumplimiento del programa de capacitación
4	Realiza pruebas de lo aprendido a los clientes a través de un examen teórico y práctico.	x		Min: 1 min Max: 5 min	3,00	Las evaluaciones se realizan según los métodos aprobados por la SETEC.
5	Revisa y evalúa las respuestas de cada cliente en el examen que han realizado.	x		Min: 1 min Max: 5 min	3,00	La organización debe identificar, revisar y controlar los resultados para asegurarse de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos.
6	Emite el informe general e individual de los clientes al recepcionista.	x		Min: 1 min Max: 5 min	3,00	El informe lo realiza entregando las evaluaciones físicas calificadas y un listado digital. Se debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de los resultados.
	Se acepta el informe por parte del presidente y el Docente					
			Si			
7	Revisan la documentación, estableciendo el enfoque del currículo y los consensos obtenidos por el docente en las áreas de conocimiento o asignaturas desarrollado		x	Min: 1 min Max: 5 min	3,00	La organización debe controlar los cambios planificados y revisar las consecuencias, tomando acciones para

					mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario.
8	Emite informe final tanto al administrador como al presidente.	x	Min: 1 min Max: 5 min	3,00	Se informa en el cuadro el número de alumnos aprobados y número de alumnos reprobados., para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.
	Se realizo la evaluación a todos los alumnos participantes en el curso				
	SI				
	FIN				
Proceso con el que se relaciona: Planificación del proyecto para programas educativos, Procedimiento para el registro de calificaciones					
Indicador: Número de alumnos aprobados/ Número de alumnos reprobados					
Meta: Determinar el nivel de los alumnos participantes en el curso					
Requisito de norma ISO 9001-2015			Nombre:	Cargo:	Firma :
Requisito de ley:			Consultores	Consultor de SGC	Fecha: Octubre 2019
Revisión: 1				Gerente General	Octubre 2019
Distribución: Docente, Administrador.					

5.6.5.7. Procedimiento para la evaluación a los instructores

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE PLANIFICACIÓN				Código: 007		
						Páginas:		
Nombre del Procedimiento: EVALUACIÓN DE INSTRUCTORES								
Objetivo del proceso: Dar seguimiento a los instructores mediante evaluaciones.								
Entradas: Informes de capacitaciones, pruebas de conocimiento								
Salidas: Resultados de las respuestas de los clientes, análisis del informe individual y general								
Actores del proceso: jefe de talento humano, Administrador, Recepcionista, clientes								
Procesos responsables: jefe de talento humano								
Límite: Se envía el desglose de actividades al presidente								
Frecuencia: Proceso con frecuencia irregular, mismo que depende de las necesidades o requerimientos que se demande								
Origen de la Información: Docente								
Núm.	ACTIVIDAD	Jefe de talento humano	Administrador	Recepcionista	Clientes	Tiempo Señalado por el recurso	Tiempo unificado en	PROCEDIMIENTO DE CALIDAD
1	Diseña la respectiva prueba con criterios que debe cumplir el instructor.	X				Min: 1 min Max: 5 min	3,00	En base al curso que dicte dentro de la institución

2	Analiza los principales factores a evaluar del desempeño docente
3	Establece el conjunto de acciones tendientes a cumplir los objetivos formulados en las diferentes áreas seleccionadas y priorizadas
4	Evalúa a través de una serie de preguntas la capacidad del docente que ha impartido la capacitación.
5	Califican al docente en una escala de muy bueno a muy malo
6	Recibe las evaluaciones realizados por el cliente, posteriormente la envía al administrador
Se acepta el informe por parte del jefe de talento humano y administrador	
	Si

X

		Min: 1 min Max: 5 min	3,00	determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz de la capacitación.
	X	Min: 1 min Max: 5 min	3,00	Corroborar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad según los lineamientos del diseño curricular.
	X	Min: 1 min Max: 5 min	3,00	para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente, ellos evaluarán el proceso.
	X	Min: 1 min Max: 5 min	3,00	Se realiza la evaluación de forma anónima sin la presencia del docente en el salón de clases.
	X	Min: 1 min Max: 5 min	3,00	La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de los resultados.

7	Realiza un check list donde describe las principales fortalezas y debilidades del docente	X	Min: 1 min Max: 5 min	3,00	En caso de encontrar debilidades sugerir capacitaciones de fortalecimiento y actualización de conocimientos para el docente.
8	Revisa el resultado obtenido sobre la calificación del docente.	X	Min: 1 min Max: 5 min	3,00	La organización debe considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.
	Se realizó la evaluación a todos los instructores				
	SI				
	FIN				
Proceso con el que se relaciona: Planificación del proyecto para programas educativos, Procedimiento para el registro de calificaciones					
Indicador: Número de evaluaciones registradas por alumnos					
Meta: Selección de instructores capacitados para la institución					
Requisito de norma ISO 9001-2015		Nombre:	Cargo:	Firma:	Fecha:
Requisito de ley:		Consultores	Consultor de SGC		Octubre 2019
Revisión: 1			Gerente General		Octubre 2019
Distribución: jefe de talento humano, Administrador, Recepcionista					

5.6.5.8. Procedimiento registro de calificaciones.

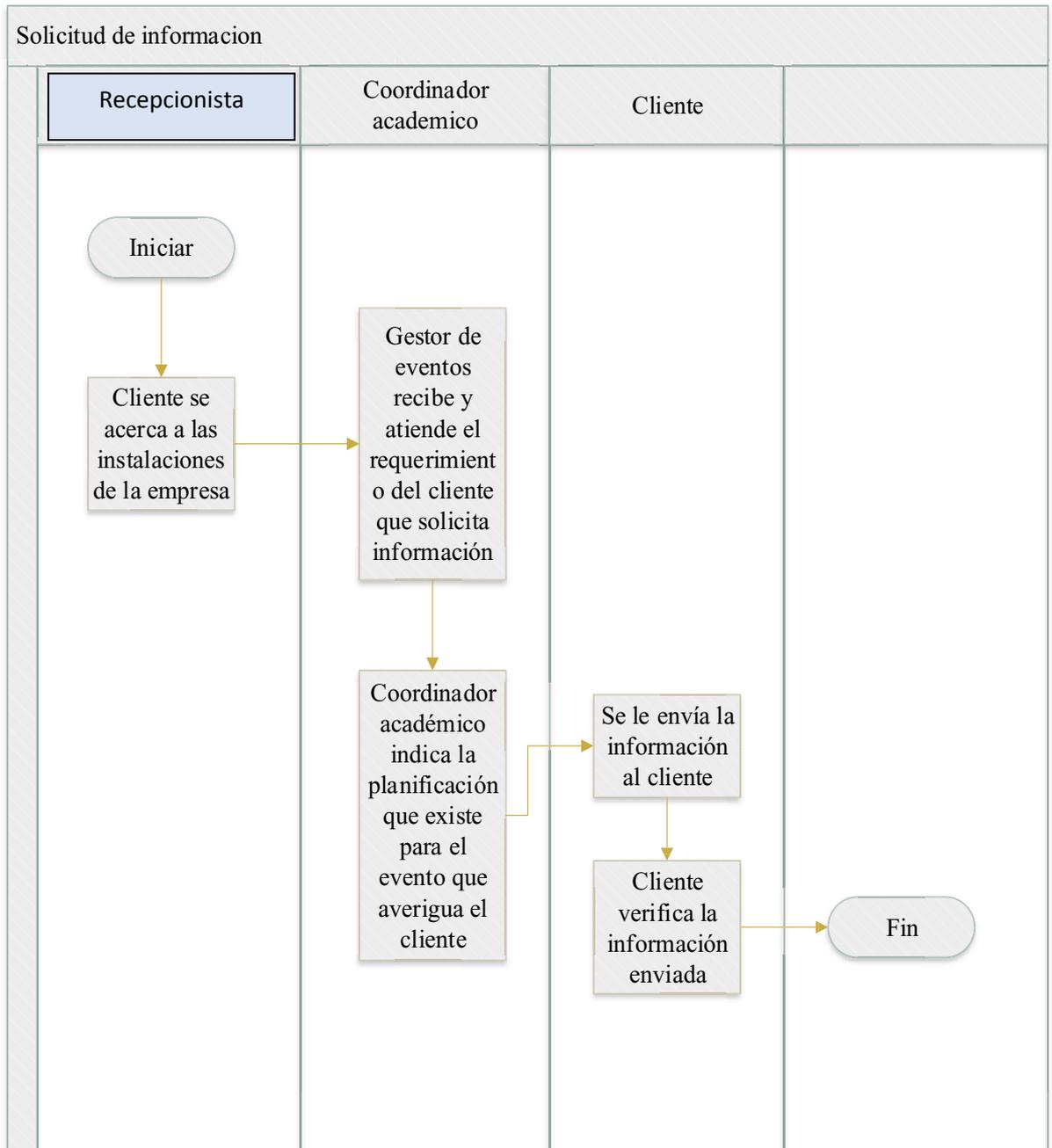
		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE GESTIÓN ACADÉMICA				Código: 008
						Páginas:
Nombre del Procedimiento: ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS PARA EL REGISTRO DE CALIFICACIONES						
Objetivo del proceso: Registro de todas las calificaciones, información documentada						
Entradas: Calificaciones, base de datos de los clientes						
Salidas: Calificaciones registradas						
Actores del proceso: Recepcionista						
Procesos responsables: presidente, Administrador, recepcionista						
Límite: Se envía el desglose de actividades al presidente						
Frecuencia: Proceso con frecuencia regular, proceso repetitivo en periodos de tiempos designados y planificados						
Origen de la Información: Docente						
Núm.	ACTIVIDAD	Recepcionista	Docente	Tiempo Señalado por el recurso	Tiempo unificado en	PROCEDIMIENTO DE CALIDAD
1	Recibe la documentación referente a los clientes de la empresa Smart Capacitaciones.	x		Min: 1 min Max: 5 min	3,00	conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.
2	Desarrolla los instrumentos para el tratamiento de la documentación	x		Min: 1 min	3,00	Se debe controlar que la información a) esté disponible y sea idónea para su

				Max: 5 min		uso, donde y cuando se necesite; b) esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad).
3	Selecciona la documentación de acuerdo a la jornada y curso.	x		Min: 1 min Max: 5 min	3,00	Clasifica la información según la jornada de estudio (matutina, vespertina) y el curso aprobado por el estudiante.
4	Organiza y archiva los documentos con separadores de las originales y las copias	x		Min: 1 min Max: 5 min	3,00	Las fichas de observación, pruebas escritas, pruebas de diagnóstica deben ser archivadas
5	Actualiza el inventario de documentos de la empresa Smart Capacitaciones.	x		Min: 1 min Max: 5 min	3,00	Actualizar la información documentada, la organización debe asegurarse de contar con la identificación y descripción del curso, fecha de inicio y fin, listado de estudiantes aprobados, docente responsable)
6	Sube las calificaciones de los clientes en el sistema Google Classroom.	x		Min: 1 min Max: 5 min	3,00	Se socializa las calificaciones en la plataforma. Se comunica a los clientes pueden revisar los resultados con su código de acceso. Se envía este archivo vía correo electrónico a la SETEC.
	El presidente aprueba las calificaciones en el sistema					
			SI			
7	Identifica los mejores puntuados y los de menor calificación	x		Min: 1 min	3,00	La organización debe identificar el estado de las salidas. Se realiza un cuadro de los

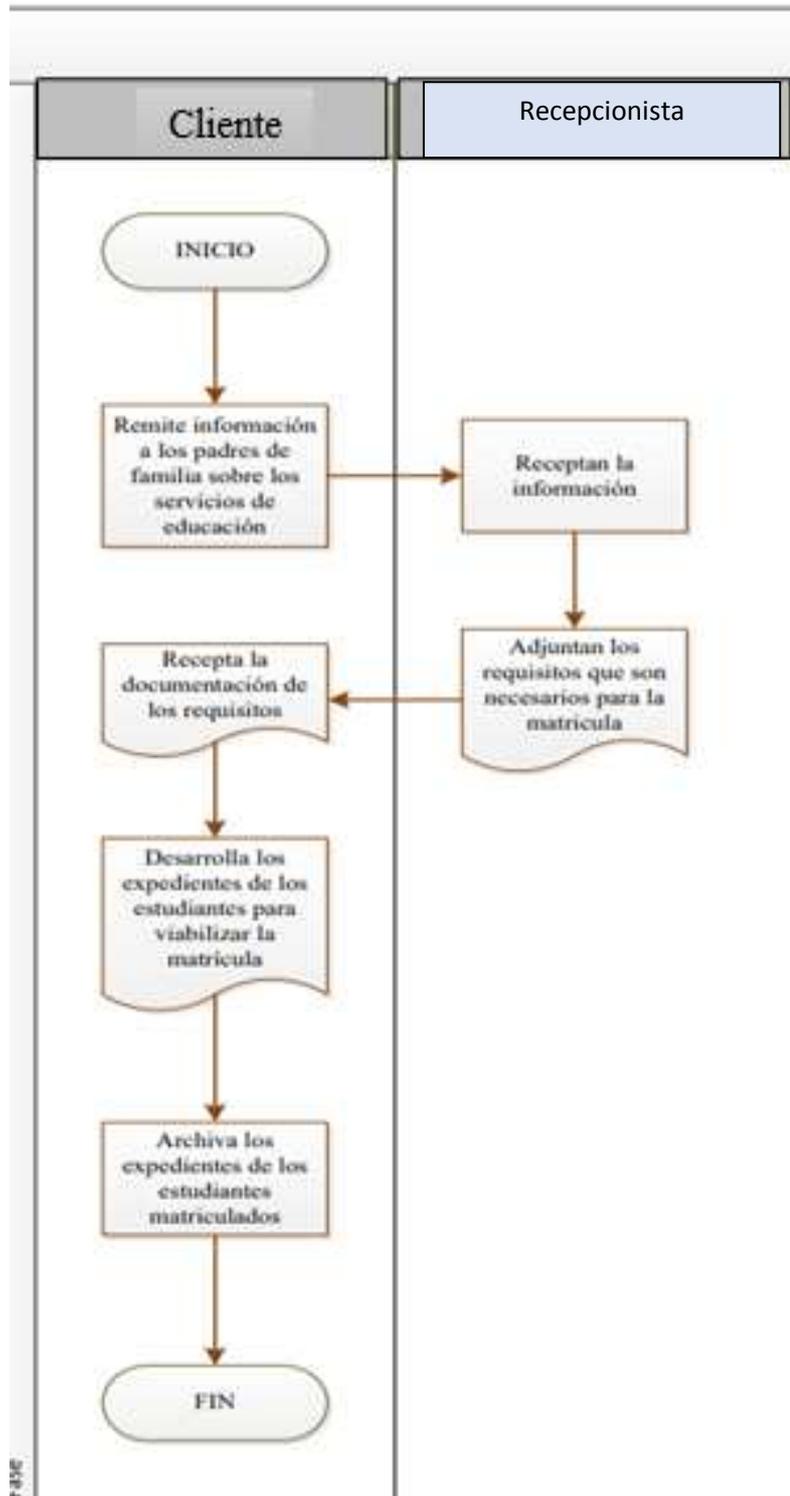
			Max: 5 min		mejores puntuados para la premiación de estudiantes en la clausura.
8	Asigna los documentos mediante el código correspondiente del certificado de capacitación SETEC, con la finalidad de garantizar el orden de los documentos.	x	Min: 1 min Max: 5 min	3,00	Conservar la información documentada impresa y digital necesaria para permitir la trazabilidad.
	Calificaciones subidas al sistema en su totalidad				
	SI				
	FIN				
Proceso con el que se relaciona: Planificación del proyecto para programas educativos, Procedimiento para el registro de calificaciones, procedimientos para la evaluación a los instructores,					
Indicador: Número de alumnos con calificaciones registradas					
Meta: Calificaciones subidas en el sistema de la empresa					
Requisito de norma ISO 9001-2015			Nombre:	Cargo:	Firma: Fecha:
Requisito de ley:			Consultores	Consultor de SGC	Octubre 2019
Revisión: 1				Gerente General	Octubre 2019
Distribución: Recepcionista, docente					

5.6.6. Procedimientos representados en flujogramas.

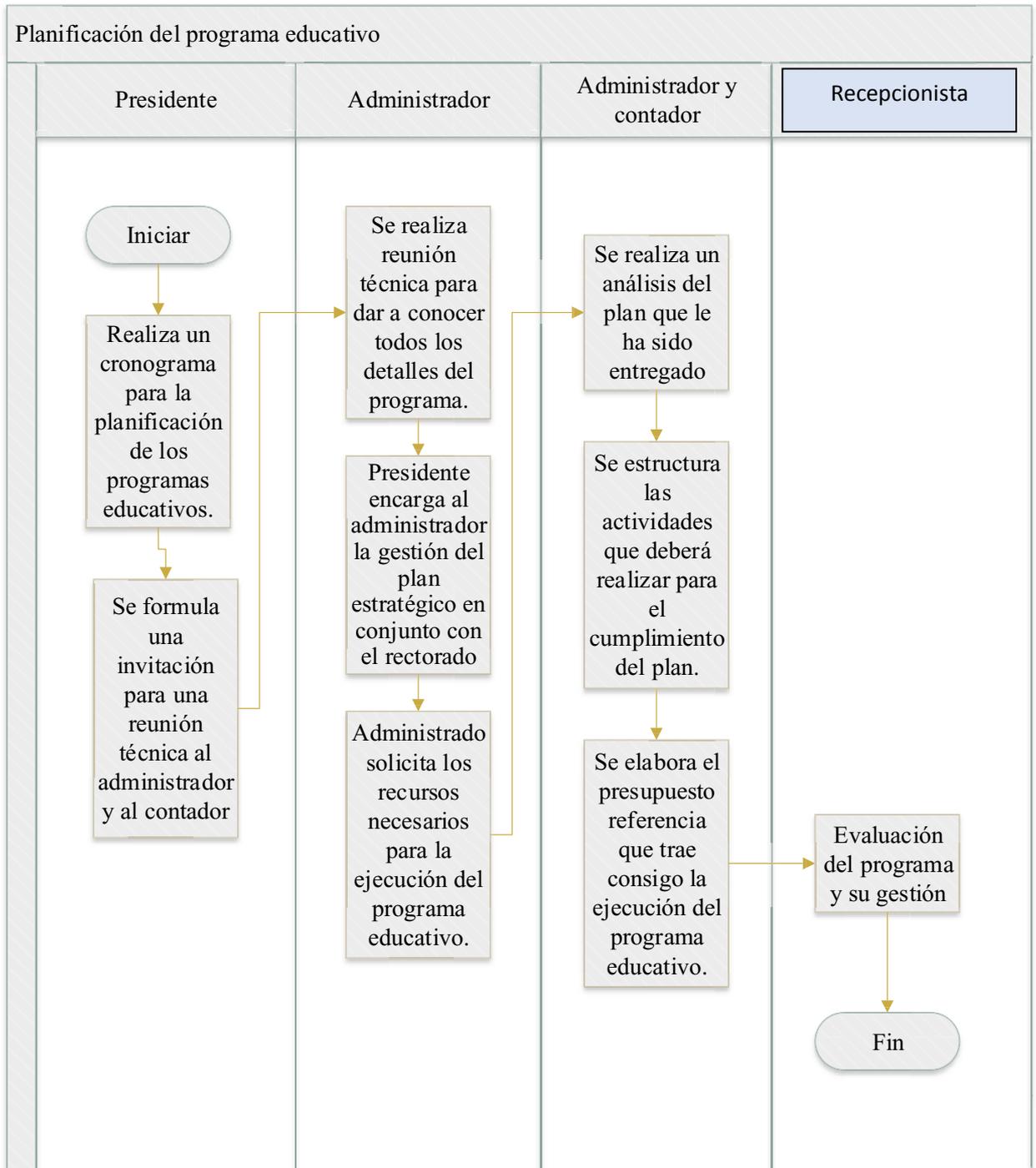
5.6.6.1. Solicitud de información.



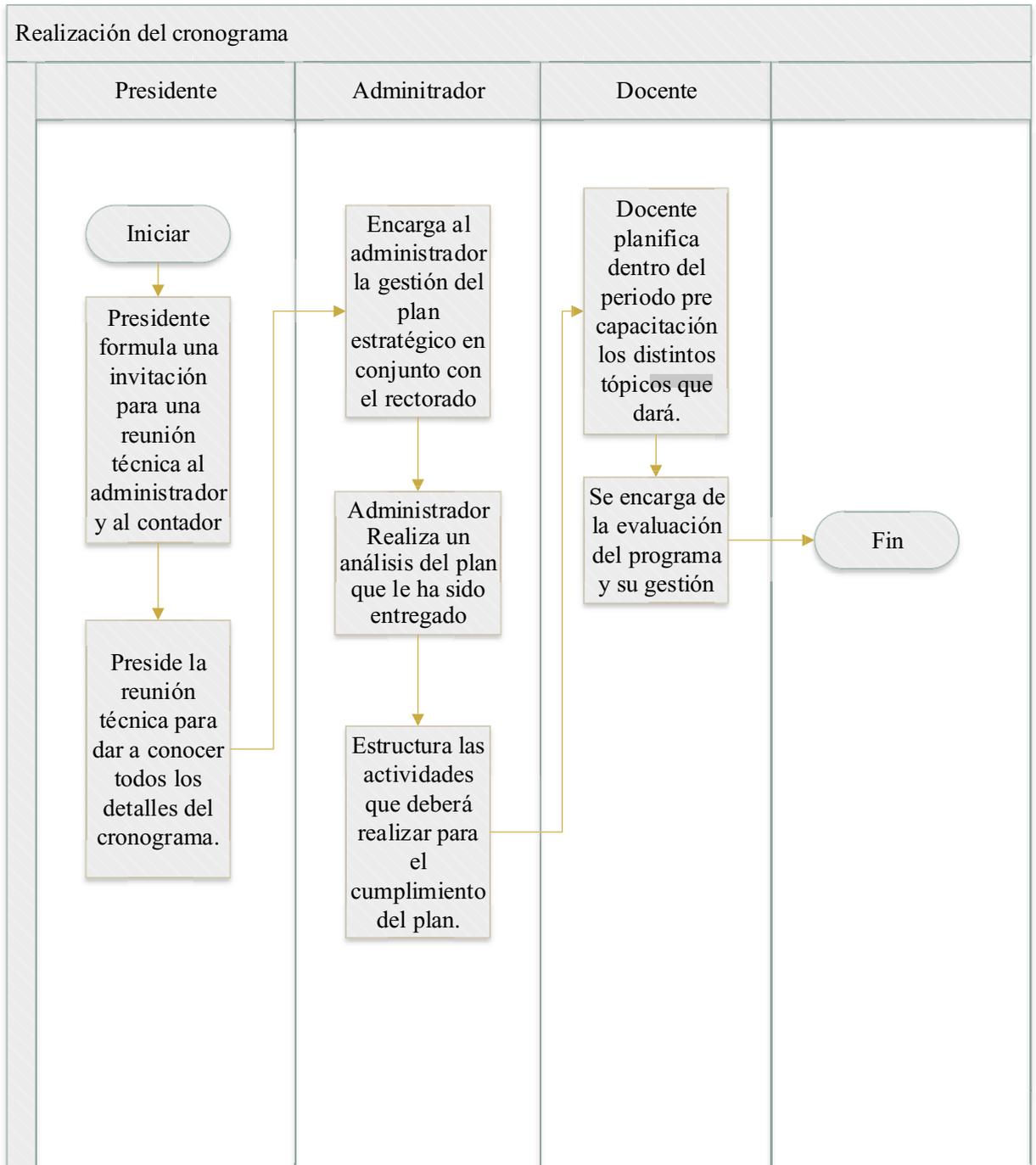
5.6.6.2. Admisión y matriculación



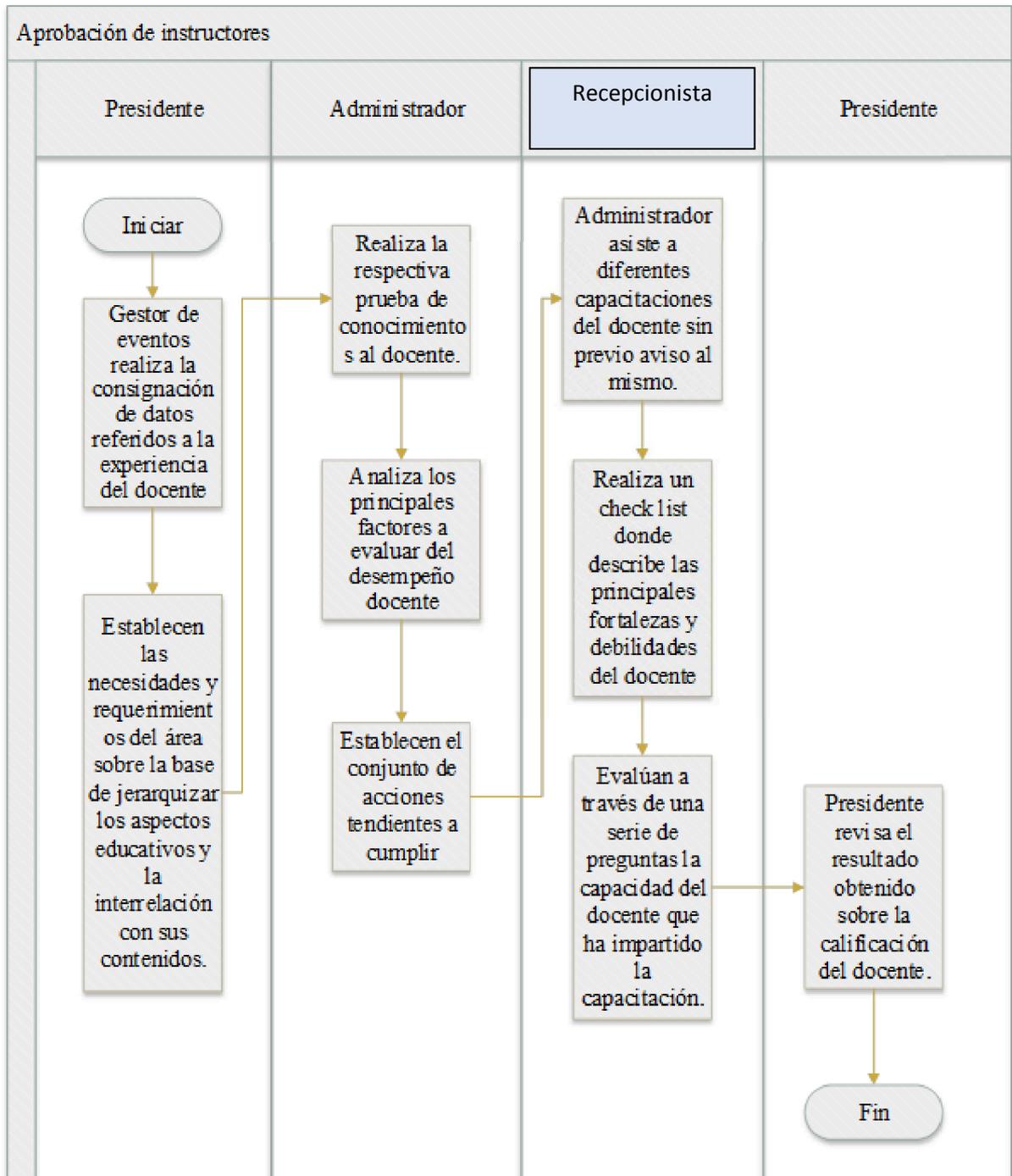
5.6.6.3. Planificación del proyecto para programas educativos



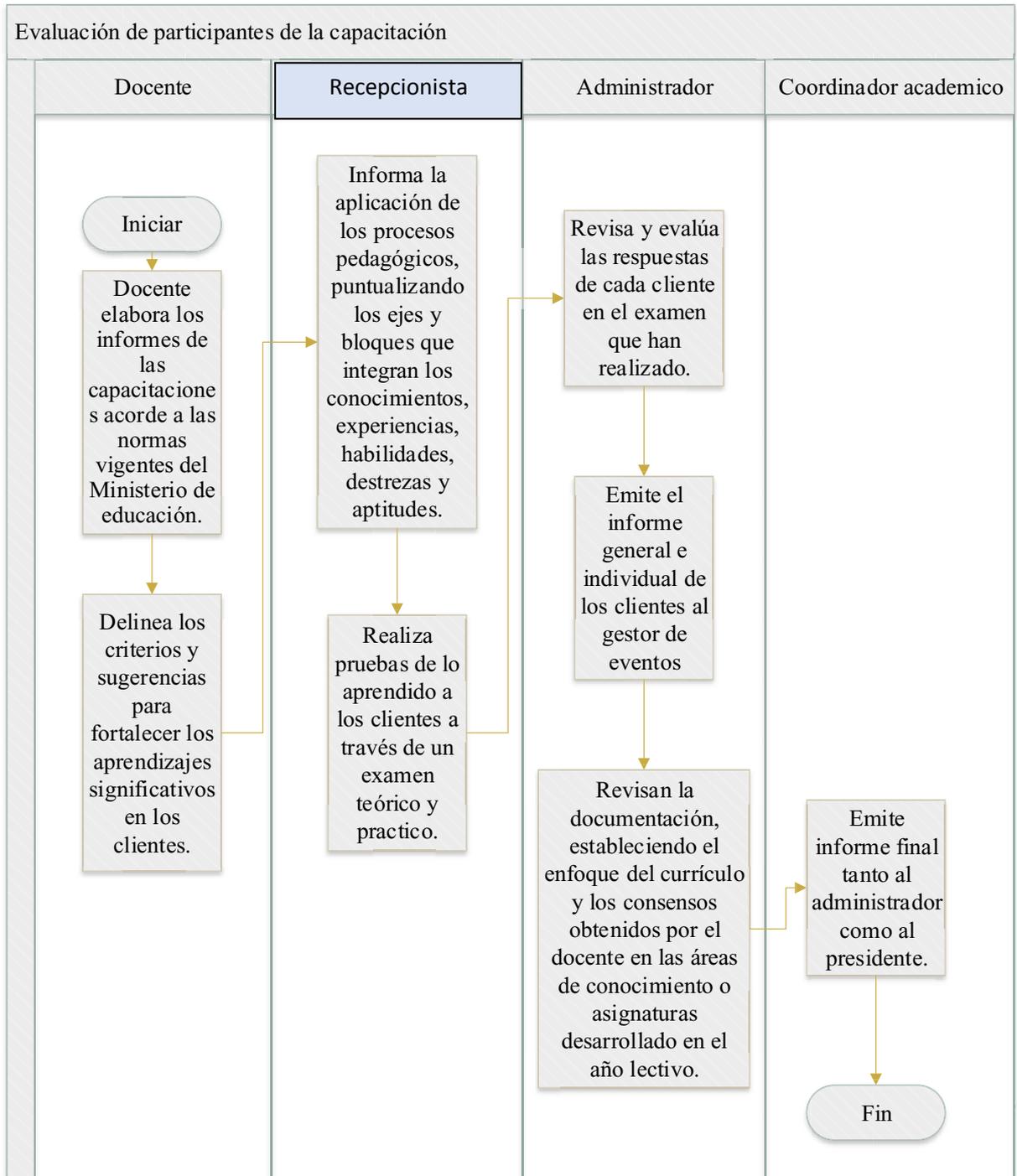
5.6.6.4. Elaboración cronograma de capacitación



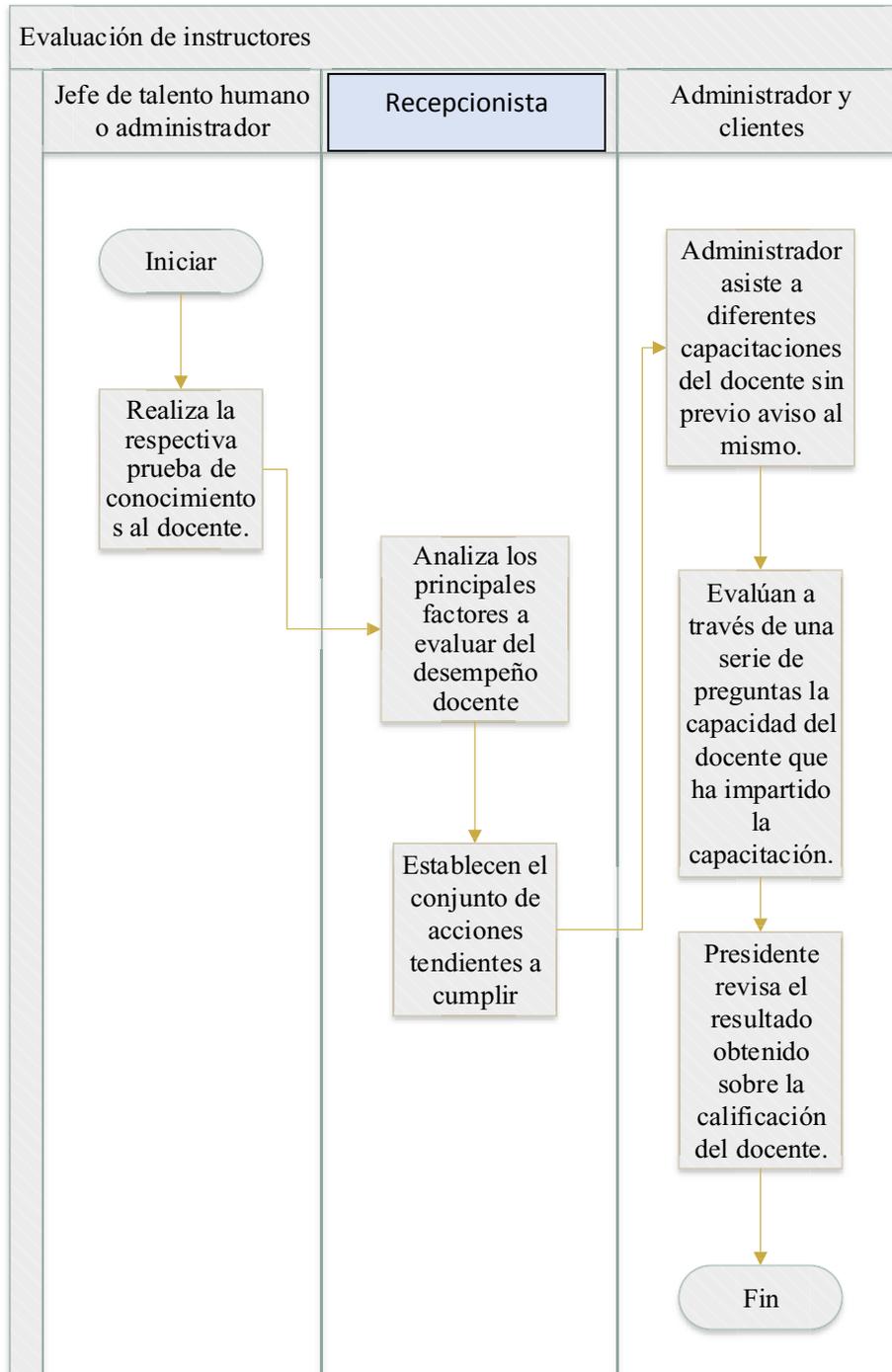
5.6.6.5. Asignación de instructores



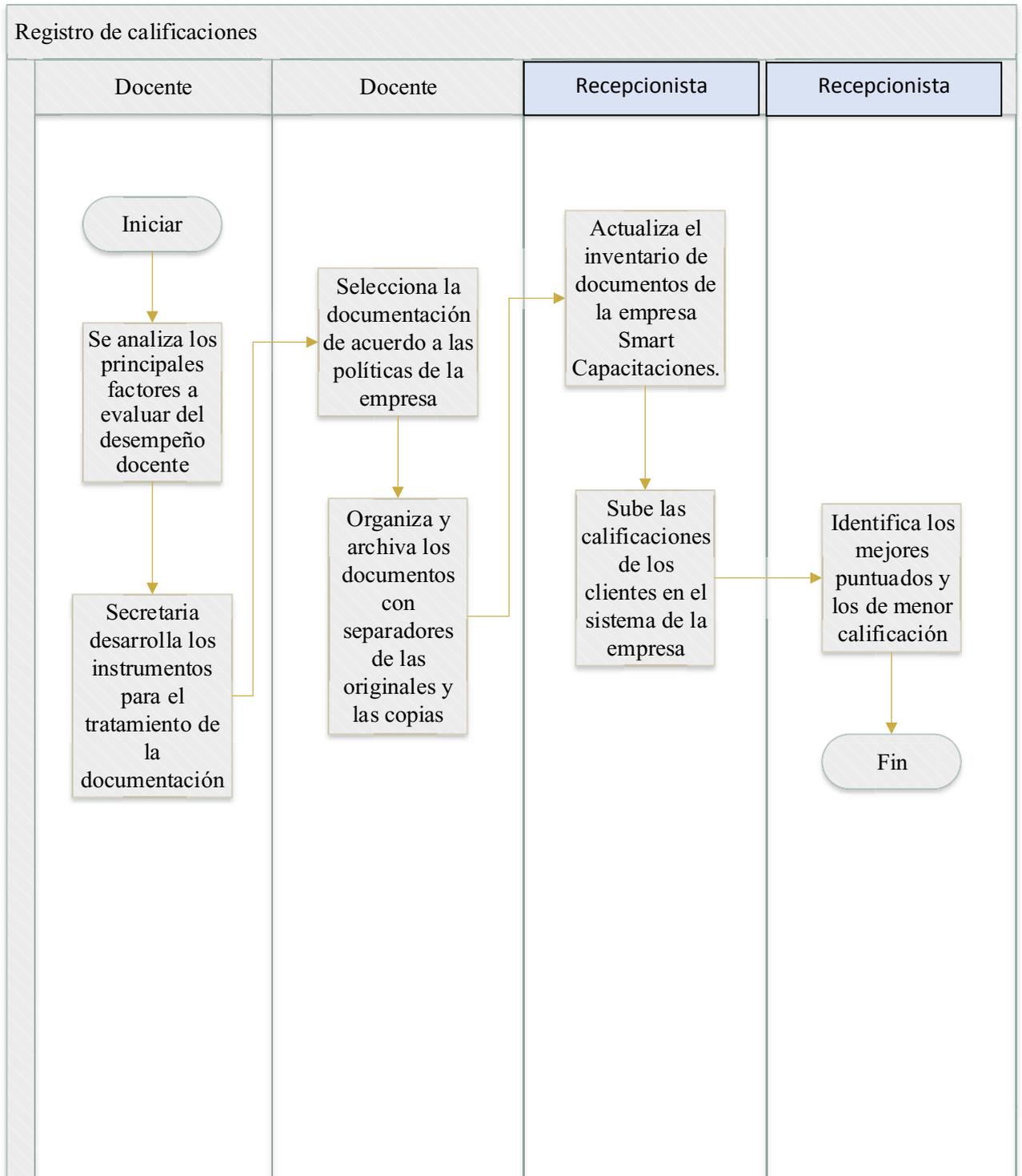
5.6.6.6. Evaluación de los alumnos participantes del curso



5.6.6.7. Evaluación a los instructores



5.6.6.8. Registro de calificaciones



5.6.7. Indicadores propuestos.

El presente proyecto pretende concientizar sobre el uso, actualización y mantenimiento de indicadores especialmente en las áreas claves de la organización. Por lo que se crearán y se podrá contar con instrumentos de control para revisar los resultados obtenidos con dichas mediciones. Para realizar la medición se utilizan reportes estadísticos, ya que las actividades pueden ser medidas en términos cuantificables. Una ventaja de estos reportes es que las gráficas estadísticas son fáciles de visualizar e interpretar. Los indicadores que se emplearán son:

Procedimiento	Indicador
Solicitud de Información	Número de solicitudes recibidas - número de solicitudes respondidas
Admisión y Matriculación	Número de matrículas válidas.
Planificación del proyecto para programas educativos	Numero de programas aprobados
Elaboración cronograma de capacitación	Número de cronogramas aprobados
Aprobación de instructores	Número de perfiles aprobados para el cargo / número de docentes
Evaluación de los alumnos participantes del curso	Número de alumnos aprobados/ Número de alumnos reprobados
Evaluación a los instructores	Número de evaluaciones registradas por alumnos
Registro de calificaciones	Número de alumnos con calificaciones registradas

Fuente: Manuales de procedimientos.

Responsable: La Autora.

6. Conclusiones.

Iniciamos el proyecto determinando el planteamiento del problema. La situación en Smart Capacitaciones fue observada y basándonos en la Norma Internacional ISO 9001 (2015), concluimos que existen aspectos que podrían ser mejorados al interior de la empresa. Entre los principales tenemos: procesos no documentados, falta de funciones definidas para el personal, falta de indicadores.

A través de la revisión de la fundamentación teórica se concluye que los procesos son esenciales, ya que son útiles para formalizar la manera de ejecutar el trabajo. El personal de la empresa debe adoptar una cultura de procesos que reconozca la importancia que tienen los mismos dentro de la organización.

El diagnóstico metodológico para identificar la situación de Smart Capacitaciones nos permite concluir que la satisfacción del cliente es aceptable. No obstante, existen factores como la eficiencia y la formalización que se deben mejorar de forma permanente. En las entrevistas el personal opina que a implementación de los manuales de procesos junto con los esfuerzos del equipo ayudarán a cumplir con el fin principal de la organización que es la satisfacción del cliente.

Finalmente, se realizó una propuesta en base a las necesidades de Smart Capacitaciones. Considerando aspectos necesarios como: establecer el mapa de procesos, la estructura organizacional en base a la realidad de la empresa y definir los manuales de funciones de los integrantes de la misma. Además, proponer los manuales de procedimientos con sus respectivos indicadores de control y su representación gráfica en flujogramas.

7.Recomendaciones.

En primer lugar, se recomienda disminuir las causas de los problemas presentados mediante la aplicación de una administración por procesos. Esto servirá para lograr una mejor organización interna al especificar quien realiza cada actividad, eliminando la duplicidad de funciones y facilitando la comunicación entre los miembros del equipo.

Es importante que todo el equipo conozca la Administración por procesos y trabaje en conjunto para lograrla. Para ello se recomienda un programa de entrenamiento y capacitación de procesos, con temas adecuados para cada puesto. Quedando claro que la satisfacción de cliente no puede estar en las manos de una sola persona, por lo que se requiere que cada miembro de la empresa conozca esta nuevas teorías y formas de trabajo.

Además, se recomienda a los altos ejecutivos que en base a los resultados del diagnóstico metodológico puedan implementar acciones como: determinar proyectos para mejorar los procesos, evaluar constantemente la eficiencia de los procesos y la satisfacción del cliente en la organización.

Se recomienda ejecutar la propuesta realizada por medio de la socialización de los manuales de procedimientos con el personal para estandarizar las actividades dentro de la empresa. A través de técnicas como el diagrama de causa y efecto o círculos de calidad, los autores del proceso pueden detectar sus falencias y determinar correctivos. Por otra parte, cada manual de procedimientos propone indicadores que permitirán a la alta dirección comprobar el rendimiento y el desempeño de los mismos una vez que se implementen.

Bibliografía

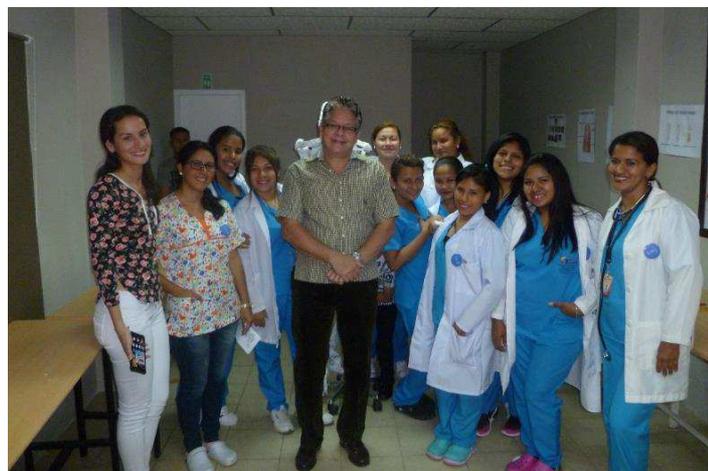
- ARIAS. (2012). *El proyecto de investigación* . VENEZUELA : EDITORIAL EPISTEME, C.A.
- Baquero. (2005). *Marketing de clientes. Como mantener, fidelizar y conseguir nuevos clientes*. España: MC Graw Hill.
- Carasco, J. B. (2011). *Gestión de procesos alineados con la estrategia*. Santiago de Chile : Revolucion S.A.
- Castro. (2003). *El proyecto de investigación y su esquema de elaboración* . Caracas: segunda edición.
- COIME, M. (2014). *Diseño de un modelo de Gestión por procesos para la Unidad Educativa Fiscomisional Monseñor Ángel Barbisotti*. Esmeraldas: Universidad Técnica Particular de Loja.
- Constitución de la República del Ecuador. (s.f.). Quito.
- Gallego, C. (2004). Cálculo del tamaño de la muestra. *Matronas profesión*, 5(18), 5-13.
- Garcia Perez, A. (2008). *Estadística aplicada: conceptos básicos*. Editorial UNED. Obtenido de <http://e-spacio.uned.es/fez/view/bibliuned:editorial-Educacionpermanente-0184011EP01A02>
- Gomez, G. (2000). *Sistemas administrativos, análisis y diseños*. Mexico : McGraw-Hill.
- Gomez, S. (2012). *Metodología de la Investigación*. México: Red tercer milenio .
- Grande, I. (2000). *Marketing de los Servicios. Tercera Edición* . España : ESIC.
- Horn, R. (1993,). *Statistical indicators for the economic and social sciences*. . Hong Kong: Cambridge, University Press.
- Jaramillo, J. B. (2015). *Indicadores de Gestión*. 3R EDITORES.
- León, J. d. (2004). *Guía para la gestión por procesos 2*.
- Navarro. (2000). *Improven Consultores*. Valencia España .
- Norma Internacional ISO. (2008). *Sistema de Gestión de la Calidad- Requisitos*. Ginebra Suiza .
- Norma Internacional ISO 9000. (2000). *Norma Internacional ISO 9000*.
- Norma Internacional ISO 9001. (2015). *Sistema de Gestión de Calidad - Requisitos*. Ginebra, Suiza.
- OJEDA, J. J. (2017). *MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA UNIDAD EDUCATIVA*. AMBATO.
- Ramirez. (1999). *Como hacer un proyecto de investigación*. Caracas: Primera Edición.
- Roure J.B., M. F. (1997). *La gestión estratégica de los procesos*. Barcelona .
- SAMPIERI. (2014). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION*. MEXICO: INTERAMERICANA EDITORES S.A.
- Sergio, G. (2012). *Metodología de la Investigación* . Estado de Mexico: Red Tercer Milenio .

- SETEC . (2018). *AGENDA NACIONAL DE CAPACITACION 2018-2021*.
QUITO : PODER GRAFICO .
- TAYLOR. (1911). *Principios de la Administracion Científica,
Management*.
- Velasco, J. A. (2004). *Gestión por procesos. Cómo utilizar ISO
9001:2000 para mejorar la gestión de la organización* . España :
Esic Editorial .

8. Anexos

8.1. Anexo 1

Registro fotográfico en Smart Capacitaciones.



Fuente: Instalaciones de Smart Capacitaciones.

8.2. Anexo 2.

Formato de entrevistas aplicada a personal administrativo de Smart Capacitaciones.

Entrevista 1

Nombre: Lcdo. Enrique Mendoza

Cargo: Coordinador Pedagógico

Fecha: 25 julio/2019

1 ¿Qué servicios presta la empresa?

La empresa brinda servicios de capacitación

2. ¿A quiénes presta este servicio?

A clientes particulares, adolescentes y adultos.

3. ¿La empresa dispone de una estructura organizacional?

SI ___ NO ___

4. ¿Su supervisor le ha dado a conocer las líneas de división o jerarquización organizacional?

SI ___ NO ___

5. ¿La empresa cuenta con manuales de procedimientos para sus procesos claves?

SI ___ NO ___

De ser afirmativo indique uno de ellos.

6. ¿Cree Ud. que es importante el diseño y la implementación de manuales de procesos en su empresa?

SI ___ NO _____

De ser afirmativo diga por qué:

Para dejar establecido como se realizan las actividades en la empresa y conocer las políticas que se deben seguir

7. La empresa cuenta con manuales de funciones que permita la fluidez en los procesos administrativos.

SI ___ NO __x__

8. En Smart Capacitaciones la información es socializada por los responsables de las diferentes áreas administrativas a los colaboradores? Si la mayor parte del tiempo.

9. ¿Las instalaciones de la institución (equipos, muebles, iluminación, ventilación, seguridad) son aptas para el funcionamiento de sus actividades diarias? Si contamos con un ambiente de trabajo apto

10 ¿Se siente motivado en su puesto de trabajo?

SI _x_ NO _____

Entrevista 2

Nombre: Lcda. Ámbar Rivera

Cargo: Docente Inglés.

Fecha: 25 julio/2019

1 ¿Qué servicios presta la empresa?

La empresa brinda servicios de capacitación

2. ¿A quiénes presta este servicio?

A clientes particulares

3. ¿La empresa dispone de una estructura organizacional?

SI ___ NO

4. ¿Su supervisor le ha dado a conocer las líneas de división o jerarquización organizacional?

SI ___ NO

5. ¿La empresa cuenta con manuales de procedimientos para sus procesos claves?

SI ___ NO

De ser afirmativo indique uno de ellos.

6. ¿Cree Ud. que es importante el diseño y la implementación de manuales de procesos en su empresa?

SI NO ___

De ser afirmativo diga por qué:

Para aclarar cualquier duda con respecto al proceso de capacitación.

7. La empresa cuenta con manuales de funciones que permita la fluidez en los procesos administrativos.

SI ___ NO

8. En Smart Capacitaciones la información es socializada por los responsables de las diferentes áreas administrativas a los colaboradores? Si recibimos notificaciones.

9. ¿Las instalaciones de la institución (equipos, muebles, iluminación, ventilación, seguridad) son aptas para el funcionamiento de sus actividades diarias? Si contamos con aulas y materiales adecuados para el aprendizaje.

10 ¿Se siente motivado en su puesto de trabajo?

SI NO

Entrevista 3

Nombre: Lcda. Laura Borbor

Cargo: Docente Maquillaje Avanzado.

Fecha: 30/08/2019

1 ¿Qué servicios presta la empresa?

La empresa brinda cursos de corta duración avalados por la Setec.

2. ¿A quiénes presta este servicio?

A clientes particulares.

3. ¿La empresa dispone de una estructura organizacional?

SI ___ NO

4. ¿Su supervisor le ha dado a conocer las líneas de división o jerarquización organizacional?

SI ___ NO

5. ¿La empresa cuenta con manuales de procedimientos para sus procesos claves?

SI ___ NO

De ser afirmativo indique uno de ellos.

6. ¿Cree Ud. que es importante el diseño y la implementación de manuales de procesos en su empresa?

SI NO ___

De ser afirmativo diga por qué:

Sí, porque siempre es bueno tener por escrito constancia de lo que se dice.

7. La empresa cuenta con manuales de funciones que permita la fluidez en los procesos administrativos.

SI ___ NO

8. En Smart Capacitaciones la información es socializada por los responsables de las diferentes áreas administrativas a los colaboradores? Si de forma verbal.

9. ¿Las instalaciones de la institución (equipos, muebles, iluminación, ventilación, seguridad) son aptas para el funcionamiento de sus actividades diarias? Si contamos con salones adecuados para impartir las capacitaciones.

10 ¿Se siente motivado en su puesto de trabajo?

SI NO

Entrevista 4

Nombre: Diego Obando

Cargo: Administrador

Fecha: 30/08/2019.

1 ¿Qué servicios presta la empresa?

La empresa brinda servicio de capacitación con el aval de la Setec.

2. ¿A quiénes presta este servicio?

A clientes particulares.

3. ¿La empresa dispone de una estructura organizacional?

SI ___ NO

4. ¿Su supervisor le ha dado a conocer las líneas de división o jerarquización organizacional?

SI ___ NO

5. ¿La empresa cuenta con manuales de procedimientos para sus procesos claves?

SI ___ NO

De ser afirmativo indique uno de ellos.

6. ¿Cree Ud. que es importante el diseño y la implementación de manuales de procesos en su empresa?

SI NO ___

De ser afirmativo diga por qué:

Sí esto permitiría documentar la responsabilidad de cada trabajador.

7. La empresa cuenta con manuales de funciones que permita la fluidez en los procesos administrativos.

SI ___ NO

8. En Smart Capacitaciones la información es socializada por los responsables de las diferentes áreas administrativas a los colaboradores? Si se comunican las decisiones importantes con los trabajadores.

9. ¿Las instalaciones de la institución (equipos, muebles, iluminación, ventilación, seguridad) son aptas para el funcionamiento de sus actividades diarias? Si se cuenta con las herramientas y equipos necesarios para el trabajo.

10 ¿Se siente motivado en su puesto de trabajo?

SI NO

Fuente: Formato de la entrevista aplicada a personal administrativo de Smart Capacitaciones

Responsable: La Autora

8.3. Anexo 3.

Formato de Encuestas realizada es estudiantes de Smart Capacitaciones.

SMART CAPACITACIONES

Estimado estudiante:

Un gusto saludarlo. La presente es una encuesta para conocer la satisfacción del cliente y en base a ello establecer estrategias de mejora. Para ello se requiere su opinión sincera. Este cuestionario deberá ser llenado por Usted en forma personal, confidencial y anónima. Por favor no comentar ni mostrar sus respuestas a otros compañeros. Marque con una (x) la respuesta que mejor se ajuste a su opinión en cada uno de los ítems. Marque solamente una respuesta por ítem. Por favor, llene todo el cuestionario, sin dejar de contestar ninguno de los ítems. Le agradecemos de antemano su participación en el llenado de este cuestionario, ya que su opinión es muy importante para nuestra organización.

Sexo Masculino () 2. Femenino () Edad 1. 30 años o menos () 2. 31 a 34 años () 3. 35 a 44 años () 4. 45 a 54 años () 5. 55 a más ()	Grado de Instrucción 1. Universitaria incompleta () 2. Universitaria completa () 3. Posgrado () 4. Maestría () 5. Doctorado ()
---	--

1. Siempre	2. A veces	3. Casi nunca	4. Nunca
------------	------------	---------------	----------

DIMENSIONES:		1	2	3	4
PROCESOS INTERNOS					
Formalización					
1	¿El capacitador entregó el silabo de estudio al inicio del programa?				
GESTIÓN					
Evaluación del desempeño laboral					
2	¿El personal tiene conocimientos suficientes para contestar sus preguntas?				
CAPACIDAD DE RESPUESTA					
Eficiencia					
3	¿El registro a su curso fue ágil?				
4	¿La entrega de certificados se realizó en el tiempo estipulado?				
5	¿Sus requerimientos son solucionados con rapidez?				
EMPATIA					

Calidad de Servicio				
6	¿El personal muestra un sincero interés en solucionar algún problema que se presente?			
7	¿Considera que el personal administrativo brinda atención y cortesía a sus requerimientos?			
TANGIBILIDAD				
Instalaciones, equipamiento, decoración, ventilación, iluminación adecuada.				
8	¿La comodidad, decoración, limpieza, iluminación, seguridad de las instalaciones son de su agrado?			
CONFIABILIDAD				
Confianza y actitud				
9	Con base en su experiencia y en comparación con el servicio brindado por otras empresas, recomendaría nuestro servicio			
10	¿Está de acuerdo con la calidad/ precio del servicio de capacitación?			

Fuente: Formato de la Encuesta aplicada a estudiantes de Smart Capacitaciones

Responsable: La Autora

8.4. Anexo 4.

Cronograma de Actividades para el desarrollo de la propuesta

Fase Modelo Administrativo Abril
Diagnóstico y Levantamiento (Línea Base)
Análisis de los procesos generales
Revisión de prácticas in situ
Mapa de Procesos
Levantamiento de los procesos claves
Levantamiento de los procesos de apoyo
Levantamiento de los procesos estratégicos
Elaboración del mapa de procesos
Estructura Organizacional
Revisión de Herramientas de Trabajo
Análisis de la Estructura General existente
Establecer propuesta de Estructura Organizacional
Aprobación de la Estructura Organizacional por la gerencia general
Manuales de Funciones - Matriz de Evaluación (mayo)
Entrevista Personal con cada recurso interno de Smart Capacitaciones (área involucrada)
Levantamiento, revisión y análisis de las funciones existentes
Construcción de manuales de funciones
Revisión de los manuales con la Gerencia
Manuales de procedimientos (junio)
Levantamiento de procesos claves
Documentación de procesos claves
Entrega de Procesos claves documentados
Flujogramas (Julio)
Construcción de flujogramas
Revisión de flujos
Indicadores (agosto)
Construcción de indicadores para cada proceso clave

Revisión de indicadores

Fuente: Actividades según objetivos específicos del Capítulo 4

Responsable: La Autora