



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

TRABAJO DE TITULACIÓN

CARRERA: INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS

TEMA: DISEÑO DE PROCESOS PARA UNA
CORRECTA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA
UNIVERSIDAD ISRAEL.

AUTORA: MARÍA LUIZA CARRERA POZO

TUTOR: MG. FREDDY ALVAREZ

2013

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios, por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente, él me ha dado la fuerza para continuar cuando a punto de caer he estado; y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante toda mi carrera Universitaria.

A mi madre , el ser más maravilloso del mundo, gracias por su apoyo moral, su cariño y comprensión, por guiar mi camino y estar junto a mí en los momentos más difíciles, porque gracias a ella soy lo que soy. A mis queridos hermanos, sobrinos y cuñados por su apoyo incondicional.

A mis hijos, Yomi y Paulito que fueron mi fuente de superación personal, para que ellos sepan que la edad no es un impedimento ni un obstáculo, al contrario representa la valentía y decisión de llegar a cumplir una meta en la vida, sólo espero que comprendan que mis ideales, esfuerzos y logros han sido también suyos e inspirados en ustedes con todo mi amor.

No son amigos los que se cruzan en tu camino, sino los que dejan huella en tu vida, mi gratitud por siempre a Isabelita y Huguito.

Agradezco a las autoridades de la Universidad, en su nombre al Ing. Miguel Gaibor Saltos Canciller-Académico, mi agradecimiento por siempre, por la confianza y apoyo depositado en mi persona, al Mg. René Cortijo Jacomino – Rector, por su calidad humana y por brindarme su amistad incondicional.

A todos mis amigos, sin excluir a ninguno, a los presentes y ausentes, pero en especial a Erikita, Marcita, Janeth, Catalina, Lida, Wilmer, Ferdinand y Simón, mil gracias por todos los momentos que hemos pasado juntos, porque han estado siempre conmigo dándome valor y fuerza para continuar con mi carrera profesional.

A mis maestros, gracias por su tiempo, su apoyo, por la sabiduría que me transmitieron en el transcurso de mi formación profesional, en especial al amigo y docente el Ing. Pablo Torres, por creer en mí, enseñarme el significado de la palabra estudiar, por el esfuerzo y dedicación que uno debe realizar para lograrlo.

Deseo expresar también, mi eterna gratitud al Mg. Freddy Alvarez docente y tutor, por haber guiado en el desarrollo de este trabajo de titulación, porque sin su invaluable ayuda nada de esto hubiese sido posible.

A todos mi mayor reconocimiento y gratitud.

María Luiza

CERTIFICADO DE AUTORÍA

El documento de tesis con título “DISEÑO DE PROCESOS PARA UNA CORRECTA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA UNIVERSIDAD ISRAEL” ha sido desarrollado por la señora Carrera Pozo María Luiza con C.C. 040086548-1, en calidad de estudiante de la Carrera de Ingeniería en Administración de Empresas, persona que posee los derechos de autoría del mismo, declara que los contenidos de este documento, son absolutamente originales, auténticos y de exclusiva responsabilidad del autor.

Quito, diciembre de 2013

AUTORA

Carrera Pozo María Luiza
C.C. 040086548-1

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA “ISRAEL”

CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD
APROBACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación certifico:

Que el trabajo de graduación “DISEÑO DE PROCESOS PARA UNA CORRECTA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA UNIVERSIDAD ISRAEL”, presentado por la señora Carrera Pozo María Luiza, estudiante de la Carrera de Ingeniería en Administración de Empresas, reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación del Tribunal de Grado, que se designe, para su correspondiente estudio y calificación, y que es autor intelectual del mismo.

Quito, diciembre 2013

TUTOR

Mg. Freddy Alvarez

INDICE

AGRADECIMIENTO.....	ii
CERTIFICADO DE AUTORÍA.....	iii
CERTIFICADO APROBACIÓN DEL TUTOR.....	iv
INFORME FINAL DE RESULTADOS.....	1
INTRODUCCIÓN.....	2
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	5
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
FUNDAMENTACIÓN METODOLÓGICA.....	6
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	7
LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.....	8
CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN DE PROCESOS EN UNA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR.....	9
ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LA UNIVERSIDAD ISRAEL.....	10
RELACIÓN BÁSICA DE LOS PROCESOS: PROVEEDOR-PRODUCTOR Y USUARIO.....	10
EL ENFOQUE DE LA GESTIÓN POR PROCESOS.....	11
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO, COMUNICACIÓN DE AUTORIDADES PARA ESTUDIANTES, DOCENTES Y PERSONAL ADMINISTRATIVO.....	14
EJEMPLOS, COMUNICACIÓN AUTORIDADES-ESTUDIANTES, DOCENTES Y PERSONAL ADMINISTRATIVO.....	16
DESCRIPCIÓN SUBPROCESO COMUNICACIÓN ESTUDIANTES – AUTORIDADES.....	20

EJEMPLOS, COMUNICACIÓN ESTUDIANTES-AUTORIDADES.....	22
DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO COMUNICACIÓN PARA DEFENSAS DE TESIS.....	28
EJEMPLOS, COMUNICACIÓN PARA DEFENSAS DE TESIS.....	30
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	34
BIBLIOGRAFÍA.....	35

INDICE DE FIGURAS

Figura 1, Organigrama estructural de la Universidad Tecnológica Israel 2013.....	4
Figura 2, Diagnóstico del proceso de comunicación organizacional.....	6
Figura 3, La comunicación eficiente.....	8
Figura 4, Relación básica de los procesos.....	10
Figura 5, Descripción del proceso.....	12
Figura 6, Diagrama – Información para la Comunidad por parte de autoridades.....	15
Figura 7, Diagrama - Subproceso comunicación estudiantes-autoridades.....	21
Figura 8, Diagrama-Subproceso de comunicación para defensas de tesis.....	29
Figura 9, Ejemplo-calendario emitido por la Unidad de Titulación – defensas de tesis para estudiantes.....	32

INFORME FINAL DE RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN DEL TT

CARRERA/PROGRAMA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
AUTORA:	CARRERA POZO MARÍA LUIZA
TEMA:	“DISEÑO DE PROCESOS PARA UNA CORRECTA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA UNIVERSIDAD ISRAEL”.
ARTICULACIÓN CON LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN INSTITUCIONAL:	PRODUCCIÓN Y COMPETITIVIDAD
SUBLÍNEA DE INVESTIGACIÓN INSTITUCIONAL:	COMUNICACIÓN
FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME FINAL:	20-NOVIEMBRE-2013

INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene información básica y necesaria que hace referencia al manejo de la gestión, la mejora en la calidad de bienes y servicios que la Universidad Israel ofrece a su personal administrativo, docente y estudiantes de manera ordenada y eficiente.

En la mayoría de las instituciones tanto públicas como privadas, han incluido una estructura organizacional que ayude a satisfacer las necesidades de su comunidad, en algunas de estas instituciones no se ha realizado el debido análisis de los procesos, los mismos que llevarán a un objetivo final, que sería la capacitación del recurso humano, y de esta manera llegar a una ejecución de los mismos.

Historia

La Universidad Tecnológica Israel (UISRAEL) nace en 1999 de la experiencia académica y profesional de dos institutos: el Instituto Tecnológico Israel y el Instituto Tecnológico Italia, alianza estratégica de fortalecimiento para brindar una educación superior de excelencia a nuestros estudiantes.

En la década de los ochenta y noventa, estos institutos obtuvieron distintos reconocimientos a nivel nacional e internacional, legado del cual se nutre la UISRAEL y que permitió consolidar una oferta académica que tiene en la actualidad carreras en modalidades presencial y semipresencial.

Las carreras de pregrado que ofrece nuestra universidad son: Administración de Empresas, Administración Hotelera y Turística, Diseño Gráfico, Electrónica Digital y Telecomunicaciones, Producción de Televisión y Multimedia, Sistemas Informáticos y Contabilidad Pública y Auditoría (CPA).

Se brinda formación para líderes en el tercer milenio con responsabilidad y pensamiento positivo. A través de los proyectos de investigación básica encaminamos, estimulamos y entregamos herramientas teóricas y prácticas para que, desde una visión integral, nuestros estudiantes puedan impulsar sus propias iniciativas empresariales. (www.uisrael.edu.ec, 2012-2013)

Ley de Creación

La Universidad Tecnológica Israel -UISRAEL-, es una Institución del Sistema Nacional de Educación Superior que en conformidad con el artículo 76 de la Constitución Política de la República, se crea como Universidad particular de derecho privado, sin fines de lucro, con personería jurídica, autonomía académica, administrativa, orgánica y financiera, autofinanciada, cuyas actividades se regularán de conformidad con lo que dispone la Constitución Política de la República, los tratados y convenios internacionales, la LOES, el Estatuto de la Universidad Tecnológica Israel y la reglamentación que se dicte en el marco jurídico sobre la materia.

Reconocida institucionalmente como Universidad mediante Ley de Creación No. 99-42, Registro Oficial # 319 del 16 de noviembre de 1999. Patrocinada y fundada por sus Promotores-Cancilleres desde la transformación en Universidad de los institutos tecnológicos Israel e Italia, la Sede Matriz de la UISRAEL tiene por domicilio el Distrito Metropolitano de la ciudad Quito, capital de la República del Ecuador.

Valores

Se aplica y desarrollamos un Modelo Educativo que permite potenciar con éxito los estudios superiores y promover competencias profesionales, que se expresan en un pensamiento analítico, dinámico y crítico que les permita ser conscientes de su realidad y comprometidos con la sociedad. La capacidad de obtener por sí mismos nuevos conocimientos, destrezas y habilidades para enfrentar el Proyecto de Vida, con "Responsabilidad y Pensamiento Positivo".

Misión:

“Contribuir al desarrollo del país en la constante búsqueda de la verdad a través de la investigación, la tecnología, la innovación y la comunicación del saber para el buen vivir de nuestra sociedad; formando profesionales capacitados y comprometidos, en un permanente diálogo entre la ciencia y los distintos campos del conocimiento; promoviendo la dignidad, la superación profesional, la pertenencia y la integración social, mediante una educación superior participativa, incluyente, intercultural, democrática y contextualizada”

Visión:

Ser -al 2016- la mejor alternativa en Educación Superior del País a la que todos queremos pertenecer.

Filosofía:

Responsabilidad con pensamiento positivo

Organigrama Estructural

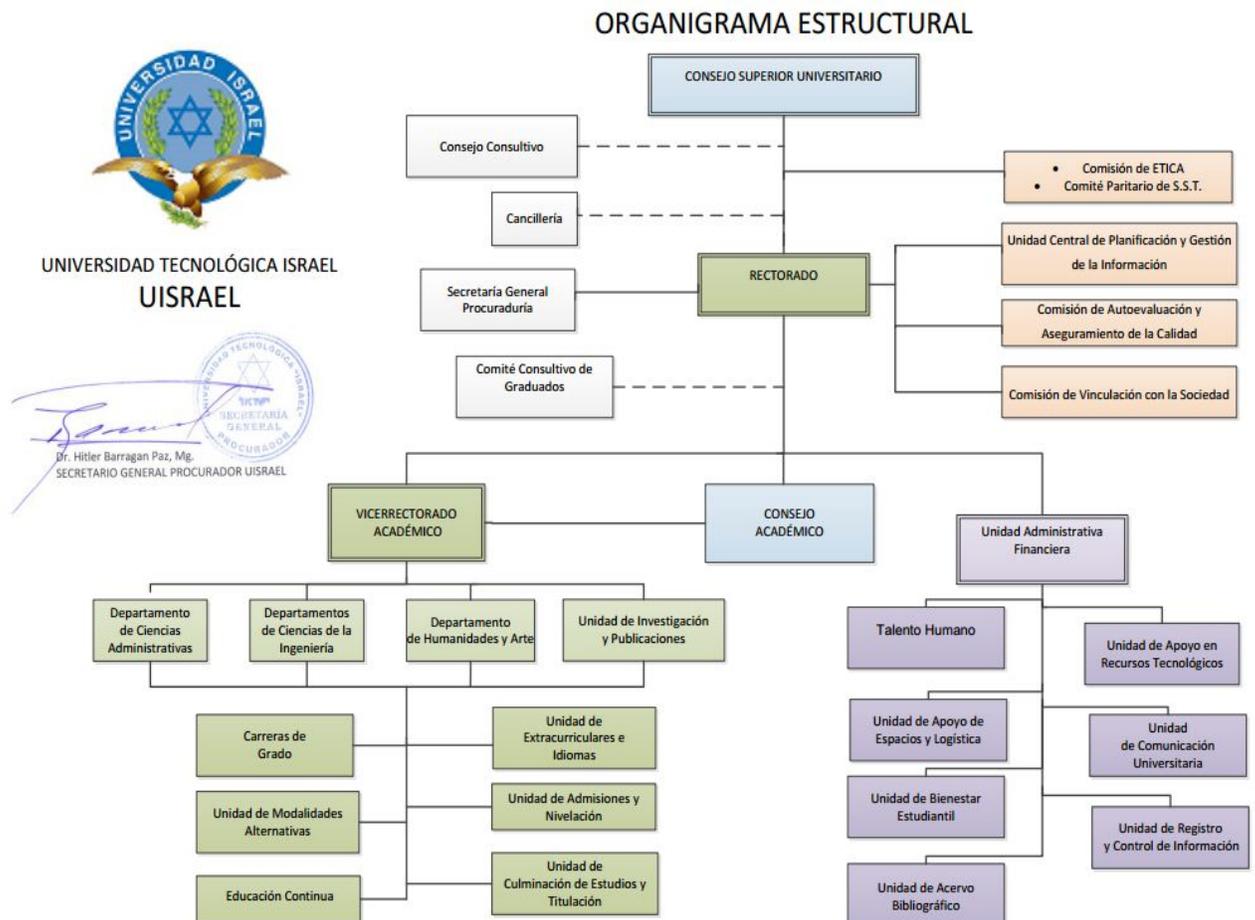


Figura 1

Organigrama estructural de la Universidad Tecnológica Israel 2013

Fuente: <http://uisrael.edu.ec/documentos/estructura/OrganigramaUISRAEL2011-2015.pdf>

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Universidad Israel se encuentra en un momento institucional en el que los cambios son fundamentales para su crecimiento, y poder cumplir con el propósito fundamental de servir a la sociedad y entregar profesionales que cumplan con todos los requisitos que de su formación se espera.

Dentro de este aspecto el manejo de procesos en todas sus unidades es fundamental y se debe incursionar en la aplicación de los mismos, por lo cual esta investigación plantea análisis de procesos aplicables a la comunicación.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

- ¿Cómo establecer una metodología que se pueda adaptar a la Universidad basada en el manejo de procesos que sirva para tener una comunicación eficiente?

OBJETIVO GENERAL

- Analizar los procesos aplicables a la comunicación dentro de la Institución y que sirvan para el mejoramiento continuo como parte de un sistema integral donde participe como un eje de soporte tanto a las actividades académicas como administrativas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar si existen procesos que faciliten una comunicación efectiva en la Universidad Israel.
- Definir que procesos actuales se pueden aplicar para la mejora de la comunicación
- Proponer nuevos procesos que regulen los sistemas de comunicación dentro de la Institución.

HIPÓTESIS

- El estudio de los procesos que existen para la comunicación en la Universidad Israel servirá para mejorar el desarrollo de la Institución.

FUNDAMENTACIÓN METODOLOGICA

Para llevar a cabo la investigación, se deben identificar y acondicionar herramientas existentes sobre procesos, establecimiento de indicadores que permitan relacionar la aplicación de procesos con la medición de resultados en la comunicación dentro y fuera de la Universidad.

La metodología que se establecerá dentro de la investigación, aportarán para la consecución de los objetivos de este estudio, y para la comprobación de la hipótesis que se plantea, además puede servir como el referente para que se pueda implementar una administración por procesos en todas las unidades de la Universidad.

El fundamento de esta metodología se basa en el mejoramiento continuo (Rojas, 2013)

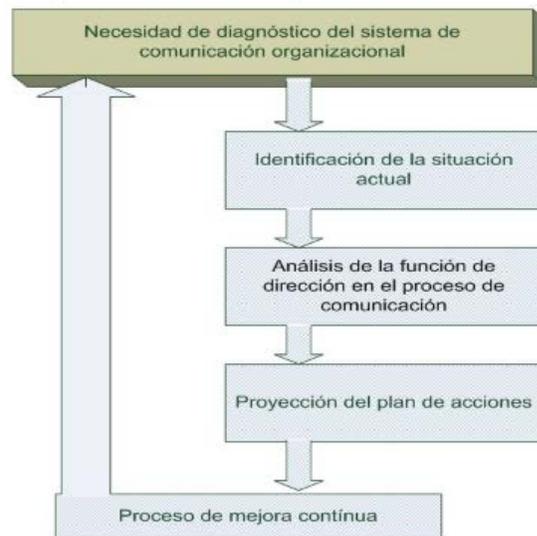


Figura 2.

Fuente: *Diagnóstico del proceso de comunicación organizacional. Caso de estudio QUIMEFA*

Autores: *Mónica Queris -Rojas ,Anais Almirall -Cabrera ,Lester Capote-García and Daniel Alfonso-Robaina*

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Cuando la comunicación se inició entre los hombres que data desde la prehistoria, donde los seres humanos manejaban lenguajes arcaicos como manera de comunicación. Asimismo efectuaban pinturas que se identifican como los primeros símbolos de comunicación escrita.

Aproximadamente 4000 A.C. en medio oriente cuando existían las primeras civilizaciones, éstas introdujeron la comunicación oral a la escrita, en cambio los sumerios inventaron un prototipo de escritura cuneiforme, se trataba de escribir en tablillas de arcilla con un palo que después de utilizarlo lo cocían, esta ocupación era realizada por los escribas, al haber tanta cantidad de símbolos este trabajo se tardaba años en dominar.

Después los egipcios desarrollaron un sistema de escritura llamado jeroglíficos, los mismos que eran impresos o dibujados en un papiro, el mismo que se componía de fibras de una planta juncosa del Nilo. Estos papiros eran enrollados en un eje de madera formando bultos.

El idioma fue progresando hasta que estos iconos se fueron relacionando a los sonidos vocálicos, estos íconos fueron disminuyendo hasta que se formó los antiguos alfabetos, en los cuales se destacaban los alfabetos griegos y fenicios.

El alfabeto que actualmente disponemos se origina directamente del alfabeto latino de los romanos que se extendió por todo el occidente. Los romanos inventaron una escritura moderna con diferentes tipos de letras utilizando nuevos soportes de escritura como el pergamino, el mismo que era fabricado de pieles curtidas de animales. Pegando los pergaminos se realizaban los manuscritos de los actuales libros, los mismos que permitían un ahorro de espacio y escribir por ambos lados. (Navarro, 2005)

LA COMUNICACIÓN

Desde tiempos ancestrales la comunicación se ha determinado como un “intercambio de sentimientos, opiniones, mediante el habla, escritura o cualquier otro tipo de señales”.

En la comunicación participan tres componentes importantes que son: un emisor, un mensaje y un receptor.

La comunicación eficiente debe ser:

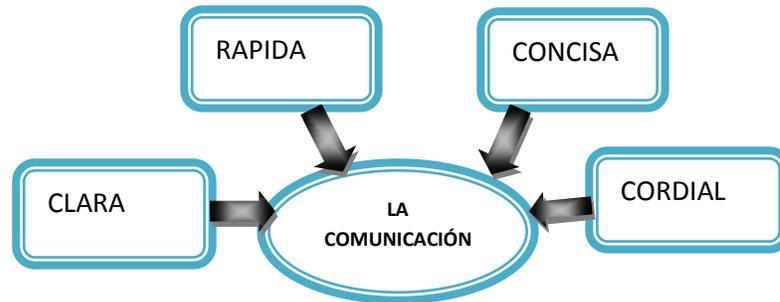


Figura 3

Elaborado por: La autora

LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Según Thayer define a la comunicación organizacional como: “flujo de datos que sirve a los procesos de comunicación e intercomunicación de la organización”, el mismo que posee tres medios de comunicación: operacionales, reglamentarios y de mantenimiento o desarrollo.

En la comunicación organizacional existe información que es compartida entre los miembros de una empresa u organización que al transferir un mensaje da inicio a la comunicación.

En la comunicación organizacional encontramos tres agentes que son importantes:

- Sistema complejo y abierto que interviene en el ambiente.
 - Conlleva mensajes
 - Involucra personas.
- (Carlos, 1999)

LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

La comunicación institucional tiene un sistema organizado, el mismo que ha sido efectuado por una institución o sus representantes, este sistema está direccionado a personas o grupos, los mismos que desarrollan una actividad determinada.

Tiene como finalidad implantar excelentes relaciones entre la institución y los administrativos, de esta manera se dará una buena imagen ante los demás y las actividades a realizarse. (Laporte, 2002)

(Gestión de la Comunicación en las Organizaciones, José Carlos Losada Díaz, 2004)

En la gestión por procesos se concentra la atención en el resultado de los procesos no en las tareas o actividades. Hay información sobre el resultado final y cada quien sabe como contribuye el trabajo individual al proceso global; lo cual se traduce en una responsabilidad con el proceso total y no con su tarea personal (deber).

CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN DE PROCESOS EN UNA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR:

- Reconocer la existencia de los procesos internos (relevante)
- Identificar los procesos relacionados con los factores críticos para el éxito de la empresa o que proporcionan ventaja competitiva.
- Entender las diferencias de alcance entre la mejora orientada a los procesos (que y para quien se hacen las cosas) y aquella enfocada a los departamentos o a las funciones (cómo se hace)
- Asignar responsabilidades personales a cada proceso.
- Establecer en cada proceso indicador de funcionamiento y objetivos de mejora.
- Evaluar la capacidad del proceso para satisfacerlos.
- Mantenerlos bajo control, reduciendo su variabilidad y dependencia de causas no aleatorias (Utilizar los gráficos de control estadístico de procesos para hacer predecibles calidad y costo).
- Mejorar de forma continua su funcionamiento global limitando su variabilidad común
- La dificultad, grande por cierto, no estiba en la componente técnica de esta forma de gestionar una Organización, sino en el cambio de actitud de las personas.
- Algunos de los paradigmas bajo los que nos hemos educado, como la lógica Tayloriana, el organigrama y la Jerarquía.

Los procesos siempre están diseñados por directivos; cuando están enfocados a satisfacer determinadas necesidades internas, como control o limitaciones de la responsabilidad departamental, incorporan una serie de actividades de dudoso valor agregado.

Si definimos claramente la misión y objetivos de los procesos en términos del valor agregado percibido por los clientes, automáticamente se pondrá de manifiesto aquellas actividades consideradas como ineficaces y por lo tanto imprescindibles. (Vaca Pesante, 2009)

ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA UNIVERSIDAD ISRAEL

El presente documento es una investigación de la comunicación interna en la Universidad Israel, es un estudio detallado a través del cual se realiza un análisis de los procesos, canales de comunicación e información que se manejan en esta institución.

Una comunicación interna eficiente permitirá que todos sus empleados se involucren y conozcan la estrategia que se deberán seguir para alcanzar los objetivos deseados.

RELACIÓN BÁSICA DE LOS PROCESOS: PROVEEDOR-PRODUCTOR-USUARIO

Cuando hablamos de procesos es importante referirse a que existe una relación expresa que debe ser entendida como relación Proveedor-Productor-Usuario, la misma que vendría a ser la base principal de toda relación de los procesos, se encuentran interconectados de tal manera que el proveedor dota del insumo según las exigencia del productor, siendo el productor el responsable de la operación y quién entrega el producto (bien/servicio) al usuario (interno o externo) el mismo que en definitiva establece sus requerimientos.

Relación básica de los procesos

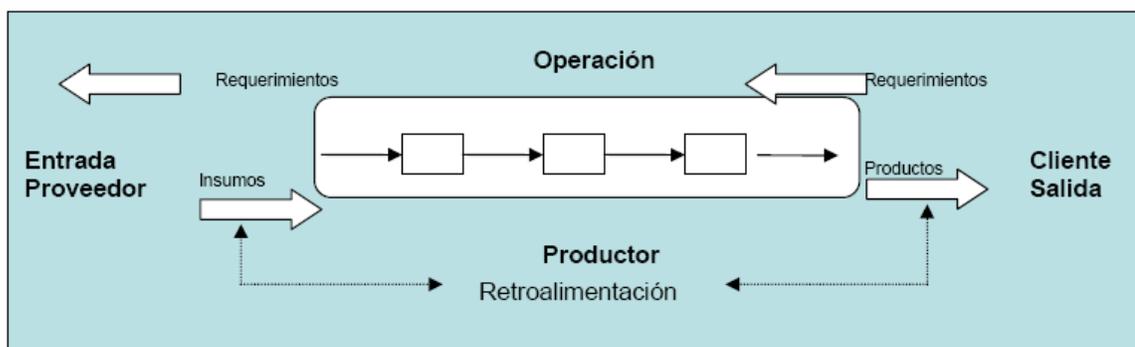


Figura 4

Fuente: Henderson García, Alan. Antología del Curso Taller: Rediseño de Procesos y Agilización de Trámites. Instituto Centroamericano de Administración Pública –ICAP-. San José, Costa Rica, 2006.

Como se puede observar en el gráfico, los tres elementos están impulsados por los requerimientos, y están alineados directamente al usuario, por lo que el proveedor debe cumplir con los requerimientos del productor para que este compense los requerimientos del usuario, esto debe estar en relación con las necesidades e intereses que el usuario haya programado del bien o servicio a recibir.

Antes de satisfacer las necesidades del usuario, se debe realizar una recolección de información que nos permita conocer las acciones a tomar, diseñar un proceso para estar al tanto de las necesidades del usuario, cómo y cuando las necesita. Por lo tanto se puede afirmar que las necesidades son carencias, en cambio las expectativas conciernen a la forma en que el usuario espera que estas necesidades sean satisfechas.

EL ENFOQUE DE LA GESTIÓN POR PROCESOS

En la mayoría de instituciones tanto públicas como privadas, han perfeccionado su gestión tomando como base los departamentos funcionales es decir los organigramas. Este tipo de organización permite puntualizar las relaciones de jerarquía entre los diferentes niveles organizacionales de una institución, lo que no se muestra es el movimiento de la institución, esto es las responsabilidades, relaciones con los usuarios, las estrategias, las salidas de información, comunicación interna de la institución.

Se entiende por proceso, a un conjunto de procedimientos que se encuentran conectados y se desenvuelven ordenadamente para llegar a la obtención de objetivos, tomando en cuenta que los procedimientos se establecen por tareas concretas para elaborar un trabajo. Por lo tanto cada proceso se define por la innovación de insumos en productos (bienes /servicios), los mismos que tiene como destinatario final los usuarios internos como externos, y estos establecerán si el resultado obtenido indica las necesidades y expectativas del usuario.

Es elemental señalar que existen procesos tanto en instituciones privadas como públicas, los procesos establecen lo que hacemos y como lo hacemos. No se obtiene un bien o servicio sin primeramente efectuar un proceso, como tampoco puede existir un proceso que no forme un bien o servicio.

Para desarrollar un proceso se necesita:

- a) Requerimientos que constituyen las condiciones que restringen la capacidad de gestión de la institución, como: legales, estratégicas, viabilidad social o política.
- b) Se necesita recursos para dar paso al proceso, como recursos materiales,

financieros, humanos, etc.

- c) Métodos que tengan noción sobre la forma de actuar, y como consecuencia ofrecen una salida que se constituye mediante el bien o servicio que se obligará a estar acorde con las necesidades y expectativas del usuario.

Descripción del proceso



Figura 5

Fuente: Blaya, Inmaculada. *Gestión por Procesos*. Oficina de Gestión y Control de la Calidad, Universidad Miguel Hernández de Elche, España, 2006.

La gestión de procesos contribuye al mejoramiento y al rediseño de la salida de trabajo por medio de herramientas de esta manera lo hace más eficiente y lo acondiciona a las necesidades y expectativas de los usuarios. De una manera organizada y diferenciándose de la tradicional organización funcional.

Si deseamos establecer una perspectiva fundada en procesos, la institución deberá identificar todas las actividades que realiza y que de alguna manera puedan afectar a otras unidades administrativas o funciones. En el caso de la organización horizontal las actividades o procesos se diferencian de la idea tradicional de organización vertical que constituyen los departamentos o funciones, por lo cual no significa que los procesos sustituyan o invaliden las funciones. De tal manera que al causar cambios en el diseño o realización de los procesos centrales que forman una organización causará necesariamente cambios significativos en el modelo de organización y gestión como un todo.

El proceso de comunicación interna se puede clasificar en:

Comunicación interna formal: en este proceso de comunicación se describe aspectos netamente laborales, y el medio más conocido es la escritura.

Comunicación interna formal vertical: en este proceso de comunicación vertical va de estudiantes administrativos a autoridades o viceversa de autoridades a estudiantes y administrativos. Tomando en cuenta que lo más importante en este proceso es la comunicación entre los diferentes departamentos de la institución.

Comunicación vertical ascendente: esta se basa en la jerarquía, la misma que parte desde los niveles inferiores hacia los superiores de la empresa, tiene como finalidad que los empleados informen a los directivos de diferentes temas y problemas que se produzcan en la empresa. Los instrumentos que por lo regular se utilizan son encuestas anónimas, buzones de sugerencias, etc.

Comunicación vertical descendente: esta se basa en la jerarquía de arriba hacia abajo, se la utiliza para remitir órdenes, facilitar información a los trabajadores, y con la finalidad de motivar a los trabajadores a estar al tanto y asumir los objetivos que la organización se ha propuesto en alcanzar.

Comunicación interna informal: se entiende que en este tipo de comunicación es más laboral y no se utiliza canales oficiales, por lo tanto es más rápida que la comunicación formal.

Comunicación interna informal horizontal: esta se da entre empleados de un mismo nivel jerárquico, tiene como función importante la coordinación de tareas, comunicar información primordial y ayudar a dar solución a problemas entre compañeros.

Qué procesos existen actualmente

Información a la Comunidad Universitaria

- Informativos a estudiantes
- Informativos a docentes
- Informativos a administrativos

Los procesos que se va a realizar el análisis son:

- Descripción del Proceso Comunicación de Autoridades para Estudiantes, Docente y Personal Administrativo.
- Descripción del Subproceso Comunicación Estudiantes- Autoridades.
- Descripción del Subproceso Comunicación para Defensa de Tesis.

	LEVANTAMIENTO DEL PROCESO ACTUAL DE COMUNICACIÓN	REVISIÓN	No.001
		FECHA	30/11/2013
	CÓDIGO: COMI 001	HOJA	1 de 3

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: COMUNICACIÓN DE AUTORIDADES PARA ESTUDIANTES, DOCENTES Y PERSONAL ADMINISTRATIVO.

Este proceso establece los procedimientos que se realizan actualmente en la Comunicación Interna en la UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL (UISRAEL), la misma que permitirá que todos sus empleados sin importar su nivel conozcan la estrategia que se deberá seguir para alcanzar los objetivos deseados, y cuál será su participación en la misma.

Responsable del proceso:

Departamento de comunicación: responsable de entregar la información oportuna de las autoridades hacia los estudiantes, docentes y administrativos de la institución.

Información: responsable de la logística para la entrega de información, por medio de la elaboración y la colocación de afiches en las carteleras.

Misión: Informar en forma clara y precisa las disposiciones de la Universidad.

Visión: Ser uno de los procesos más eficientes de la Universidad.

Objetivo y alcance:

- Informar a tiempo
- Tomar la decisión más adecuada sobre como se debe comunicar la información a todos los miembros de la Comunidad Universitaria.

Clientes (del proceso) y sus requisitos:

Estudiantes, docentes y personal administrativo.

Proveedores (del proceso) y sus requisitos:

Autoridades de la institución.

Indicadores:

- Tiempo de entrega de la información

Diagrama de Flujo:

INFORMACIÓN PARA LA COMUNIDAD POR PARTE DE AUTORIDADES

Diagrama

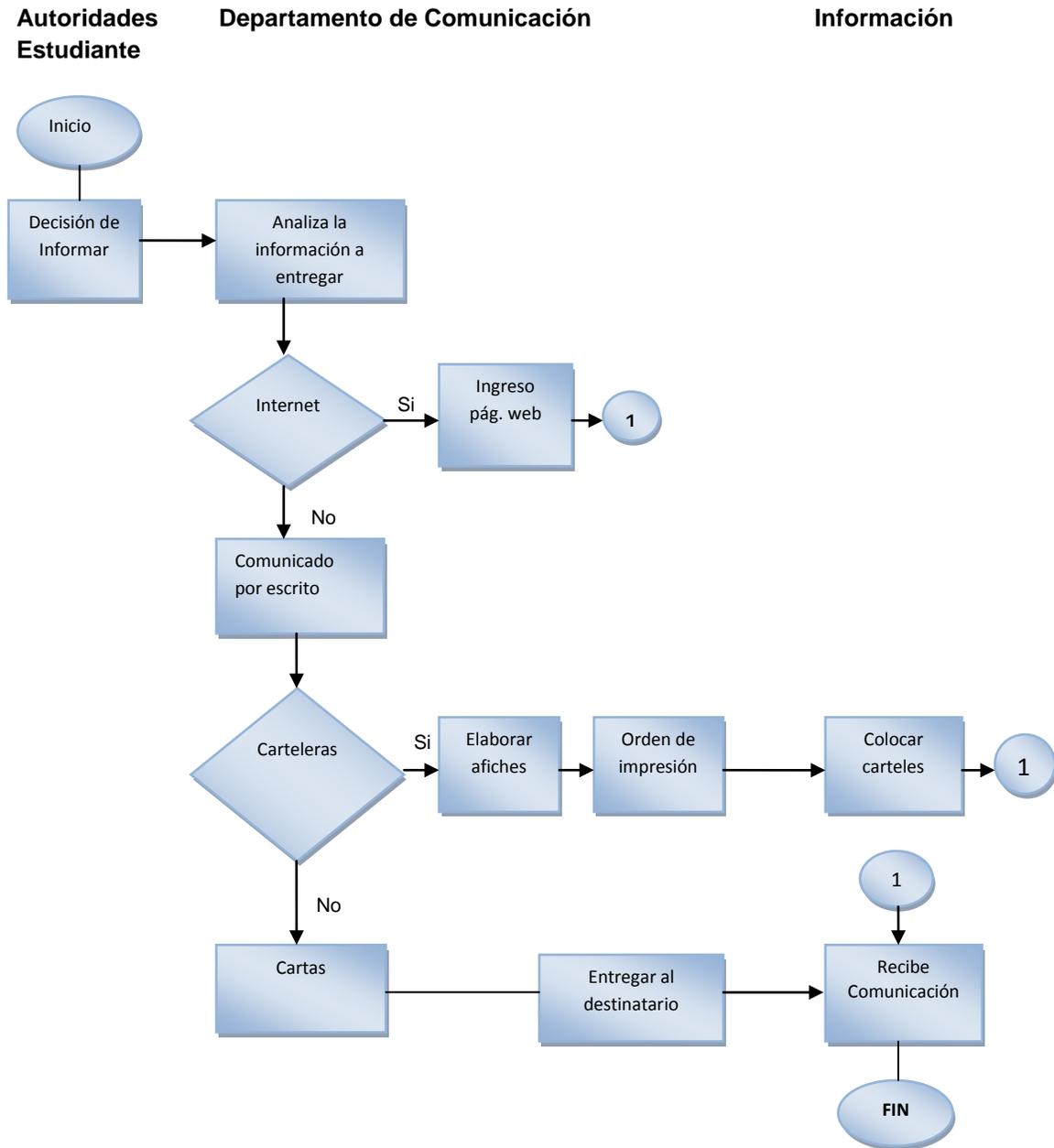


Figura 6
Elaborado por: La autora

EJEMPLOS

COMUNICACIÓN AUTORIDADES- ESTUDIANTES, DOCENTES Y PERSONAL ADMINISTRATIVO



Universidad Israel | Obtén tu carné universitario
TU FUTURO NOS INSPIRA

¡Es tu ÚLTIMA OPORTUNIDAD!

Acércate a tomarte la foto para tu carné, subsuelo 2 de la institución.

Fechas: miércoles 30, jueves 31 de octubre
Hora: 09h00 - 11h00 diurno
18h00 - 20h00 nocturno.

www.uisrael.edu.ec



Universidad Israel | **WIFI**
TU FUTURO NOS INSPIRA

A los **ESTUDIANTES** que se encuentren al día en sus haberes **Y DOCENTES** que laboran en la institución, interesados en acceder a este servicio, acercarse al **DEPARTAMENTO DE RECURSOS TECNOLÓGICOS** -tercer piso-, a registrar sus dispositivos inalámbricos para acceder a la red wifi de la **UISRAEL**.



Claudia Alejandra Galarza Cerón
 HOTELERÍA Y TURISMO
 Promedio: 9,75



Jorge Israel Portero Ponce
 ELECTRÓNICA DIGITAL Y TELECOMUNICACIONES
 Promedio: 9,85



Liliana Elizabeth Chapi Choca
 ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 Promedio: 9,11



Carlos David Rocha Cahueñas
 SISTEMAS INFORMÁTICOS
 Promedio: 9,27



Juan José Carvajal Echanique
 PRODUCCIÓN DE TV Y MULTIMEDIA
 Mención de honor



José Jacinto Salazar Jaramillo
 DISEÑO GRÁFICO
 Promedio: 9,15

MEJORES DOCENTES
 Período 2012 - 2013



Mg. Patricia Albuja
 Coordinadora de Hotelería y Turismo



Mg. Diego Cajas
 Profesor de Idiomas



Mg. Gabriela Vayas
 Coordinadora de Producción de Televisión y Multimedia

MEJORES ADMINISTRATIVOS
 Período 2012 - 2013



Maria del Carme Gavilán
 Administrativa



Carlos Tufiño
 Administrativo



Norberto Olmera
 Administrativo


Universidad Israel
 TU FUTURO NOS INSPIRA

Tesorería
HORARIOS DE ATENCIÓN



A partir del 1 de Marzo de 2013, los horarios de atención en Tesorería serán: de lunes a viernes de **08h00 a 12h00** y de **17h00 a 20h00**

www.uisrael.edu.ec
CAMPUS MATRIZ: Orellana y Feo. Pizarro 256 (Frente al Colegio Militar)
 PBX: 2555-741 ext. 102


Universidad Israel
 TU FUTURO NOS INSPIRA

EDUCACIÓN SEMIPRESENCIAL

COORDINADOR DE UNEDS
 Msc. Oswaldo Basurto

TUTORES

- Mg. Oswaldo Basurto**
Coordinador UNEDS
- Mg. César Vinuesa**
Monitor de Administración de Empresas
- Mg. Dario Arboleda**
Monitor de Diseño Gráfico
- Mg. Fernando Herrera**
Monitor de Hotelería y Turismo
- Mg. Alexander Báez**
Monitor CPA
- Dip. Myriam Almache**
Monitor de Sistemas Informáticos
- Ing. Mauro Bolagay**
Monitor de Electrónica Digital


Universidad Israel
 TU FUTURO NOS INSPIRA

SEMINARIO

Conferencia Interuniversitaria

“QUITO, CIUDAD DE OPORTUNIDADES”.

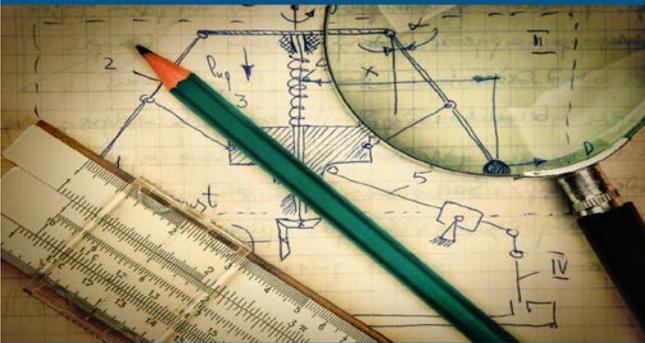
Se invita a la comunidad universitaria a participar del conversatorio de emprendimientos de **INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA**; basado en las experiencias de exitosos emprendedores ecuatorianos.

Lugar: CINE FORO (Subsuelo 2)
Fecha: Miércoles 30 de Octubre del 2013
Hora: 11H00. **Costo:** Gratuito




Universidad Israel
 TU FUTURO NOS INSPIRA

EVENTO



PROYECTOS GENERATIVOS de INVESTIGACIÓN

Se invita a la comunidad universitaria a participar del evento de **presentación** de las **actividades académicas** de investigación.

Lugar: Auditorio Principal (5to piso)
Fecha: 27 y 28 de noviembre de 2013
Hora: 11:00 a 13:00 a.m.

	LEVANTAMIENTO DEL PROCESO ACTUAL DE COMUNICACIÓN	REVISIÓN	No. 000
		FECHA	30/11/2013
	CÓDIGO: COMI 002	HOJA	2 DE 3

DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO: COMUNICACIÓN ESTUDIANTES-AUTORIDADES

Este subproceso establece los procedimientos que se realizan actualmente en la Comunicación Interna en la UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL (UISRAEL), la misma que permitirá que todos sus estudiantes conozcan el proceso que se debe seguir para realizar cualquier tipo de trámite ante las autoridades de la institución y la resolución a los mismos.

Responsable del proceso:

Balcón de servicios: responsable de recibir la información de los estudiantes hacia las autoridades de la institución, selecciona por departamentos las solicitudes receptadas, luego de pasar por información y autoridades, balcón de servicios recibe las resoluciones emitidas, y comunica al estudiante sobre dicha resolución.

Información: recibe y distribuye las solicitudes de estudiantes.

Objetivo y alcance:

- Entregar a los alumnos las resoluciones emitidas por parte de las autoridades, de manera oportuna y eficiente.

Clientes (del proceso) y sus requisitos:

Estudiantes, presentar documento de solicitud.

Proveedores (del proceso) y sus requisitos:

Autoridades de la institución.

Indicadores:

Tiempo de entrega de resoluciones.

Diagrama de Flujo:

SUBPROCESO COMUNICACIÓN ESTUDIANTES- AUTORIDADES

Diagrama

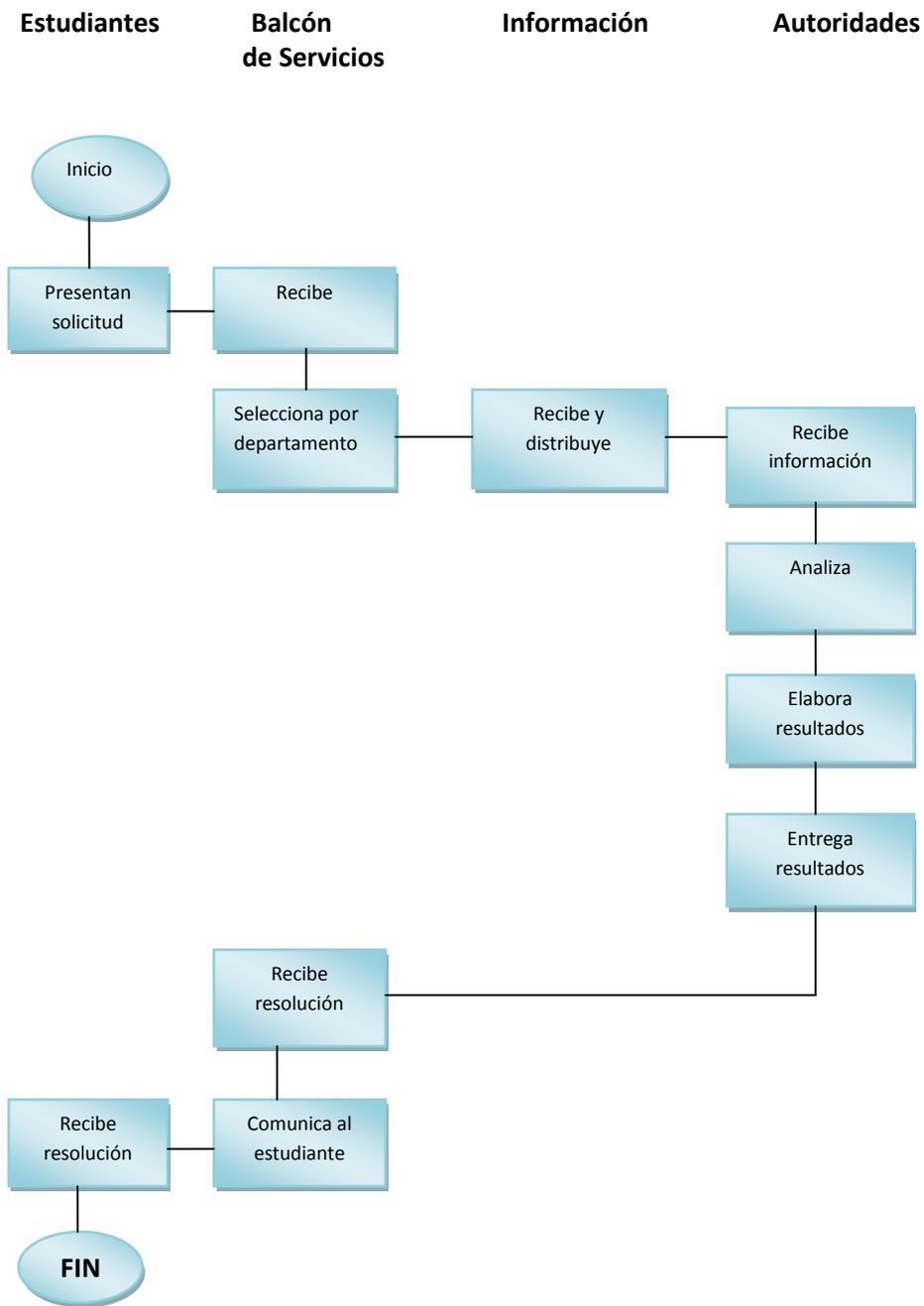


Figura 7
Elaborado por: La autora

EJEMPLOS

SUBPROCESO COMUNICACIÓN ESTUDIANTES-AUTORIDADES

CARTA DE ESTUDIANTE HACIA AUTORIDADES- REINGRESO

Quito, 30 de octubre de 2013

Magíster
René Cortijo
RECTOR
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL
Presente

De mi consideración:

Yo, María Luiza Carrera Pozo con cédula de identidad No. 0400865481, estudiante de la Carrera de Ingeniería en Administración de Empresas-Modalidad Distancia de esta prestigiosa institución. Solicito de la manera más comedida autorice mi reingreso, para culminar con mi Trabajo de Titulación.

Quedo de usted muy agradecida.

Atentamente,

María Luiza Carrera Pozo
CI: 0400865481
0983236832
mlcarrera@uisrael.edu.ec

CONTESTACIÓN DE CARTA PARA ESTUDIANTE- REINGRESO



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

Quito Noviembre 01, 2013

SOLICITUD DE REINGRESO

Para los fines consiguientes, nos permitimos informar que la señora(ita) **MARÍA LUIZA CARRERA POZO** con cédula de ciudadanía N°0400865481, solicita reingresar a la Carrera de **Administración de Empresas** de la Universidad Tecnológica Israel, el(a) mismo(a) que debe realizar lo siguiente:

- 1.- Matricularse nuevamente en la Universidad
- 2.- Tomar dos asignaturas de actualización de conocimientos
Optativa IV
Redacción Científica
- 3.- Cumplir con los requisitos extracurriculares (Optativas Completas, Ingles)
- 4.- Asistir al taller de Actualización de Conocimientos y rendir un Examen Complexivo en las fechas programadas para los mismos
- 5.- Finalizar con el TT (Trabajo de Titulación) para lo cual tiene máximo 4 meses a partir de la fecha de inicio del Taller de Actualización

Atentamente,

ING. FREDDY ALVAREZ
VICERRECTOR ACADEMICO
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

MG. RENE CORTIJO
RECTOR
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

*CC. Archivo Uisrael
Prerequisitos*

**CARTA DE ESTUDIANTE HACIA AUTORIDADES- CAMBIO DE MODALIDAD
DE ESTUDIOS**

Quito Octubre 31, 2013

Magíster
Freddy Alvarez
VICERRECTOR ACADÉMICO
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL
Presente

SOLICITUD DE CAMBIO DE MODALIDAD DE ESTUDIOS

Yo, María Luiza Carrera Pozo con cédula de identidad No. 0400865481, estudiante de la Carrera de Ingeniería en Administración de Empresas-Modalidad Distancia de esta prestigiosa institución. Solicito de la manera más comedida me autorice el cambio de modalidad de estudios de Presencial a Semipresencial, por motivos de trabajo.

Quedo de usted muy agradecida.

Atentamente,

María Luiza Carrera Pozo
CI: 0400865481
0983236832
mlcarrera@uisrael.edu.ec

CARTA DE CONTESTACIÓN PARA ESTUDIANTE- CAMBIO MODALIDAD DE ESTUDIOS



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

Quito Noviembre 04, 2013

CAMBIO DE MODALIDAD DE ESTUDIOS

Para los fines consiguientes, nos permitimos informar que la señora(ita) **MARÍA LUIZA CARRERA POZO** con cédula de ciudadanía N°0400865481, solicita cambio de modalidad de estudios de Presencial a Semipresencial de la Universidad Tecnológica Israel.

La señora(ita) estudiante deberá acudir con el Coordinador de Carrera o Coordinador General de la UNEDS, para informar y realizar el cambio correspondiente.

Atentamente,

ING. FREDDY ALVAREZ
VICERRECTOR ACADEMICO
UNIVERSIDAD TECNOLOGICA ISRAEL

CC. Archivo Uisrael
Prerequisitos

CARTA DE ESTUDIANTE HACIA AUTORIDADES- DAR DE BAJA MATERIAS

Quito Noviembre 04, 2013

Magíster
René Cortijo
RECTOR
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL
Presente

SOLICITUD PARA DAR DE BAJA MATERIAS

Yo, María Luiza Carrera con cédula de identidad No. 0400865481, estudiante de la Carrera de Ingeniería en Administración de Empresas-Modalidad Distancia de esta prestigiosa institución. Solicito de la manera más comedida se autorice dar de baja en el sistema académico, las siguientes asignaturas:

PRESUPUESTOS Y ANÁLISIS FINANCIERO (el horario de esta materia se me cruza con otra materia).

Quedo de usted muy agradecida.

Atentamente,

María Luiza Carrera Pozo
CI: 0400865481
0983236832
mlcarrera@uisrael.edu.ec

CARTA DE CONTESTACIÓN A ESTUDIANTE- DAR DE BAJA MATERIAS

Quito Noviembre 04, 2013

DAR DE BAJA MATERIAS

Para los fines consiguientes, nos permitimos informar que la señora(ita) **MARÍA LUIZA CARRERA POZO** con cédula de ciudadanía N°0400865481, solicita dar de baja en el sistema académico las materias de Presupuestos y Análisis Financiero.

Según el art. 12 del Reglamento de Estudiantes de la Universidad Tecnológica Israel, y después de haber realizado la revisión y análisis correspondiente, la solicitud está APROBADA.

La señora(ita) estudiante deberá acudir a Secretaría Académica para la anulación de la matrícula.

Atentamente,

ING. FREDDY ALVAREZ
VICERRECTOR ACADEMICO
UNIVERSIDAD TECNOLOGICA ISRAEL

CC. Archivo Uisrael
Prerequisitos

	LEVANTAMIENTO DEL PROCESO ACTUAL DE COMUNICACIÓN	REVISIÓN	No. 000
		FECHA	30/11/2013
	CÓDIGO: COMI 003	HOJA	3 DE 3

DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO: COMUNICACIÓN PARA DEFENSAS DE TESIS

Este subproceso establece los procedimientos que se realizan actualmente en la Comunicación Interna en la UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL (UISRAEL), la misma que permitirá informar de manera oportuna y adecuada la fecha y hora, que los estudiantes de la institución, realizarán la sustentación de su defensa de Proyecto de Titulación.

Responsable del proceso:

Secretaría Académica: responsable de recibir la información, revisar la ficha académica del estudiante, si el estudiante no tiene la documentación completa, informa al estudiante para que complete su documentación. De tener su documentación completa, el estudiante recibe el calendario de fecha y hora de su defensa del Proyecto de Titulación.

Unidad de Desarrollo de Trabajo de Titulación (TT): responsable de emitir el informe habilitante para la defensa de tesis, recibe la documentación correspondiente y habilitante, esta unidad prepara el calendario de defensas de los trabajos de Titulación.

Objetivo y alcance:

Enviar la información clara y oportuna a los estudiantes, de la fecha y hora de la sustentación de su trabajo de titulación.

Clientes (del proceso) y sus requisitos:

Estudiantes, presentar requisitos para graduación.

Proveedores (del proceso) y sus requisitos:

Secretaría Académica y Unidad de Desarrollo del Trabajo de Titulación (TT)

Indicadores:

Tiempo de entrega de información a secretaria
 Tiempo de entrega de información a estudiantes

Diagrama de Flujo:

SUBPROCESO DE COMUNICACIÓN PARA DEFENSAS DE TESIS

Diagrama

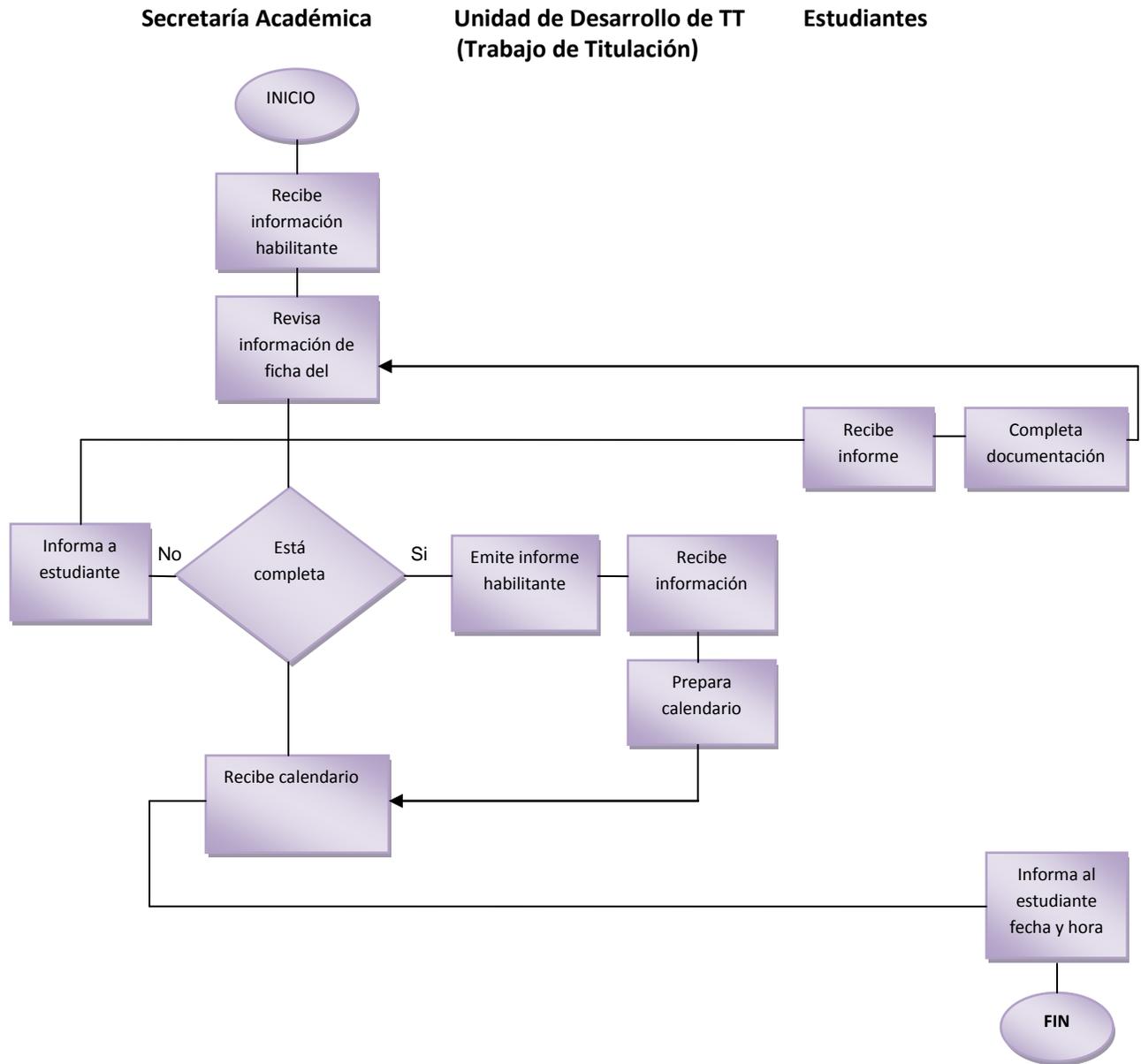


Figura 8
Elaborado por: La autora

EJEMPLOS

SUBPROCESO DE COMUNICACIÓN PARA DEFENSA DE TESIS

CARTA DE ESTUDIANTE SOLICITA A SECRETARÍA ACADÉMICA REVISIÓN DE FICHA ACADÉMICA

Quito, 05 de noviembre de 2013

Señores
Secretaría Académica
Universidad Tecnológica Israel
Presente

De mi consideración:

Yo, María Luiza Carrera con cédula de identidad No. 0400865481, estudiante de la Carrera de Ingeniería en Administración de Empresas-Modalidad Distancia de esta prestigiosa institución. Solicito de la manera más comedida se realice la revisión de mi ficha académica, para estar al tanto si tengo mis documentos en regla, o me faltaría alguno por entregar.

Quedo de usted muy agradecida.

Atentamente,

María Luiza Carrera Pozo
CI: 0400865481
0983236832
mlcarrera@uisrael.edu.ec

CARTA DE CONTESTACIÓN DE SECRETARÍA ACADÉMICA A ESTUDIANTE
REVISIÓN DE FICHA ACADÉMICA

CERTIFICADO PROVINCIONAL

Quito D.M., 20 de Octubre de 2013

La Secretaría Académica de la Universidad Israel, por medio de la presente certifica que el(la) Sr. (Srta.) MARÍA LUIZA CARRERA POZO con CC. 0400865481, estudiante de la Carrera de Ingeniería en Administración de Empresas, modalidad DISTANCIA; ha cumplido con todos los requisitos académicos según consta en nuestros archivos y registros desde el período abril 2004 a septiembre 2004, hasta el período abril 2013 a septiembre 2013.

Para estar habilitado(a) al proceso de culminación de estudios solo restaría la reglamentaria documentación pendiente de actualizar y/o completar que se detalla a continuación:

- 1) Tipo de sangre en la cruz roja
- 2) Certificado de no adeudar

Cabe indicar que una vez que cumpla con todos los requisitos expuestos además de los que legalmente sean pertinentes, está apto para obtener el título de INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, este certificado tiene validez de 180 días a partir de la emisión del mismo.

Atentamente,

“Responsabilidad con pensamiento positivo”

Ing. Erika Escobar MBA.
SECRETARIA ACADEMICA

CALENDARIO EMITIDO POR LA UNIDAD DE TITULACIÓN -DEFENSAS DE TESIS PARA ESTUDIANTES



PROGRAMACION DEFENSAS OCTUBRE 2013

LUNES 21		MARTES 22		MIÉRCOLES 23
ELECTRONICA		HOTELERIA Y TURISMO		DISEÑO GRAFICO - PRODUCCION DE TV
A1	A2	A1	A2	A1
8:00 - 8:45	JIMENEZ HERRERA JENNY ARELYS		HERRERA LOVATO IVONNE ALEXANDRA	BASTIDAS FUSTILLOS ANA ELIZABETH
8:45 - 9:30		BALDEON RODRIGUEZ ANGELA YOMAIRA		
9:30 - 10:45	BAQUERO PORTERO JORGE WASHINGTON		RIVADENEIRA CAIZAPANTA JAJAYRA GARMELINA	PEÑA BENITEZ JUDITH ESTEFANIA
10:45 - 11:30		MORENO RIVADENEIRA CHRISTIAN EDUARDO		PADILLA OQUENDO JOSE VICENTE
11:30 - 12:15	FREIRE VILLACIS JOSE ARMANDO		RAMIREZ VINUEZA GUIDO ESTEBAN	
12:15 - 13:00		GALLARDO PACHECO IVAN ALEJANDRO		SANCHEZ ORBEA STEPHANY CAROLINA
13:00 - 13:45				
13:45 - 14:30				

JUEVES 24		VIERNES 25	
ADMINISTRACION Y MBA		SISTEMAS - SIE	
A1	A2	A1	A2
8:00 - 8:45	GALVEZ MORA VALERIA ALEXANDRA		DONOSO GALLO DIEGO FERNANDO
8:45 - 9:30		LINZAN SABANDO TOMAS MICHEL (PREDEFENSA MBA) GILER MOLINA MONICA KATIUSKA	PAZMIÑO PEÑA DENNIS ANDRES
9:30 - 10:45	PAQUEL HARO FATIMA ELIZABETH		SALVADOR GOMEZ MARIO JAVIER
10:45 - 11:30		ORELLANA SALGADO MIGUEL	GALLO GARCIA SILVIO ROBERTO (PREDEFENSA)
11:30 - 12:15	YEPEZ LOPEZ NATALY ALEXANDRA		BORJA LOPEZ YOLANDA AZUCENA (SIE) – PREDEFENSA
12:15 - 13:00		ROMERO DAYANA	RUIZ REYES PABLO DANILO
13:00 - 13:45			TUFIÑO CARLOS
13:45 - 14:30			
13:00 - 13:30			

Figura 9

Elaborado por: Unidad de Desarrollo de TT (Trabajo de Titulación)
Universidad Tecnológica Israel

CONTESTACIÓN CARTA DE SECRETARIA ACADÉMICA PARA ESTUDIANTE
- INDICA FECHA Y HORA DE DEFENSA FINAL DE TESIS

Estimada señora (ita) estudiante
María Luiza Carrera Pozo

De mi consideración:

Me permito comunicar la fecha de su DEFENSA FINAL del trabajo de titulación, la cual se llevará a cabo el día **Jueves 12 de diciembre de 2013 a las 08:00am**, en la Sala de Maestrías No.1; para la sustentación de su TT usted deberá estar 30 minutos antes de la hora programada.

La programación de las defensas se realizará de la siguiente manera:

- La defensa de los TT se desarrollará en 20 minutos de presentación y 10 minutos para preguntas – respuestas.
- Una vez concluido el tiempo, el estudiante deberá esperar la culminación de las otras defensas.
- La lectura de las actas se realizará en la Sala de Maestrías que se designe para las defensas con la presencia del tribunal evaluador y familiares que acompañen al estudiante.
- Si el estudiante desea compartir algún tipo de bocaditos por motivo de la defensa de su tesis lo puede hacer en el bar de la institución.

Gracias por la atención prestada, éxitos en la defensa de su trabajo de titulación, solicito responder este correo y confirmar su recepción.

Atentamente,

Ing. Patricia Quinteros
Secretaría Académica

CONCLUSIONES

- 1.- Se analizó los procesos más importantes dentro de la comunicación en la Universidad Israel
- 2.- Con el estudio realizado se han verificado cuales son los procesos en donde se pueden aplicar la mejora.
- 3.- Dentro de los nuevos procesos se pueden identificar los procesos de información de las otras unidades (Financiera, Secretaria Académica, etc.), que pueden trabajar conjuntamente para la mejora de la información.
- 4.- El análisis de procesos lleva a concluir que una buena organización de los mismos trae un orden y control adecuado y que el manejo de los indicadores, permite hacer el seguimiento oportuno a las actividades relacionadas con la comunicación interna de la Universidad.

RECOMENDACIONES

- 1.- Esta metodología se debe emplear en todos los procesos de la U. Israel, lo que llevara a manejarse de una forma más ordenada, todo en función del mejoramiento continuo.
- 2.- Se recomienda se realice el análisis de procesos en toda la Universidad, para mejorar y unificar criterios y la Universidad tenga en el futuro un Manual de Proceso acorde con los requerimientos actuales.
- 3.- Las organizaciones modernas deben tener en la actualidad una organización basada en procesos, se recomienda capacitar al personal inmerso en la comunicación Universitaria a desarrollar nuevas destrezas y cumplir con los indicadores de cumplimiento en lo referente a la información.

BIBLIOGRAFIA

Rojas, M. Q. (2013). Diagnóstico del proceso de comunicación organizacional. Caso de estudio QUIMEFA . *Industrial 33.2 (2012): 161+*. *Informe Académico. Web. 29 Aug. 2013.*

Vaca Pesante, C. C. (2009). *La Administración por procesos en la productividad de las empresas*. Quito, Pichincha: UTE.

José Carlos Losada Díaz, (2004). *Comunicación en las Organizaciones*.

Asamblea Constituyente. (2008). *Constitución del Ecuador*. Quito: Asamblea Constituyente.

(Díaz, 2004)

Página web: Universidad Tecnológica Israel, www.uisrael.edu.ec