

# Índice de Contenidos

Resumen .....	2
Summary .....	3
Índice de Contenidos .....	4
<b>1. Introducción.....</b>	<b>6</b>
<b>2. Presentación del Tema .....</b>	<b>12</b>
<b>2.1. Objetivos.....</b>	<b>16</b>
<b>2.2. Marco Conceptual.....</b>	<b>17</b>
<b>2.3. Metodología.....</b>	<b>21</b>
<b>3. Análisis de la Gestión de la Secretaría de Estudios .....</b>	<b>23</b>
<b>3.2. Análisis de Stakeholders.....</b>	<b>29</b>
Relación de la Secretaría de Estudios con los <i>Stakeholders</i> Principales.....	30
<b>3.3. Evaluación de la Percepción de los Stakeholders.....</b>	<b>34</b>
<b>3.3. 1. Resultados de las Entrevistas a los Stakeholders .....</b>	<b>35</b>
3.3.1.1. Conocimiento de la Organización .....	35
3.3.1.2. Conocimiento de los Procesos .....	43
3.3.1.2. Gestión Organizacional .....	50
<b>4. Discusión de Resultados.....</b>	<b>54</b>
<b>4.1 Principales Problemas Observados .....</b>	<b>54</b>
4.1.1 Diagrama Sistémico.....	55
4.1.2 Recuento de Unidades Docentes .....	56
4.1.3 Titulación y Graduación .....	58
4.1.4 Desconocimiento de la Funciones de los integrantes de la Secretaría de Estudios .....	58
4.1.5 Desconocimiento de los Procesos .....	59
4.1.6 Demora en la Entrega de Respuestas .....	59
4.1.7 Falta de Jefatura Permanente .....	59
4.1.8 Distribución de las Oficinas .....	60
4.1.9 Otros Hallazgos .....	60
<b>5. Propuesta de Rediseño .....</b>	<b>61</b>
<b>5.1 Funciones Propuestas de la Secretaría de Estudios .....</b>	<b>62</b>
<b>5.2 Funciones Propuestas de la Subdirección de Gestión Docente.....</b>	<b>64</b>
<b>5.3 Medidas Adicionales.....</b>	<b>66</b>
5.3.1 Plan de Implementación.....	67
<b>6. Comentarios Finales .....</b>	<b>68</b>
<b>Bibliografía.....</b>	<b>72</b>
<b>Anexo 1: Pauta Entrevistas .....</b>	<b>73</b>
<b>Anexo 2: Procesos de la Secretaría de Estudios .....</b>	<b>74</b>
<b>Anexo 3: Entrevistados .....</b>	<b>78</b>

## Índice de Tablas

Tabla 1: Áreas Principales: Procesos Centrales y Actividades Asociadas .....	24
Tabla 2: Número de Solicitudes Realizadas por los Alumnos.....	27
Tabla 3: Tiempo de Respuesta a Solicitudes Realizadas por los Alumnos .....	28
Tabla 4: Procesos Masivos y Tiempos de Ejecución .....	28
Tabla 5: Procesos Masivos, Impacto y Periodicidad.....	28
Tabla 6: Resumen Relación Secretaría de Estudios – Stakeholders.....	31

## Índice de Figuras

Figura 1: Organigrama General de la Facultad.....	13
Figura 2: Organigrama de la Secretaría de Estudios.....	23
Figura 3: Mapa de Stakeholders .....	29
Figura 4: Cuadro Resumen Grado de Interdependencia Stakeholders .....	33
Figura 5: Diagrama Sistémico .....	55
Figura 6: Organigrama Propuesto para la Secretaría de Estudios .....	64
Figura 7: Organigrama Propuesto para la Subdirección de Gestión Docente .....	66
Figura 8: Plan de Implementación.....	67