



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**“GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN  
CONTINUA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI Y SU OFERTA  
ACADÉMICA”**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de Licenciados  
en Administración de Empresas

**Autores:**

Alvarez Ortiz Jorge Luis

Espinosa Espín Anthony Manolo

**Tutor:**

Mgs. Roberto Arias

Latacunga – Ecuador

Agosto 2023

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

“Nosotros, Jorge Luis Alvarez Ortiz y Anthony Manolo Espinosa Espin declaramos ser autores del presente proyecto de investigación: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN CONTINUA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI Y SU OFERTA ACADÉMICA**, siendo Mgs. Roberto Arias tutor del presente proyecto; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.



Jorge Luis Alvarez Ortiz

C.I. 172563659-9



Anthony Manolo Espinosa Espin

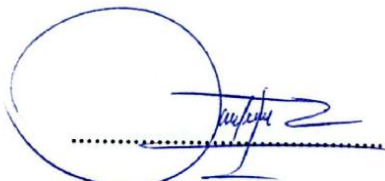
C.I. 171829950-4

## **AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el título:

**“GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN CONTINUA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI Y SU OFERTA ACADÉMICA”**, de Alvarez Ortiz Jorge Luis y de Espinosa Espin Anthony Manolo, de la carrera Administración de Empresas, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico – técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y validación

Latacunga, agosto del 2023

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Roberto Arias', is written over a horizontal dotted line. To the left of the signature is a large, hand-drawn blue circle.

Mgs. Roberto Arias

C.C: 0502123730

Tutor

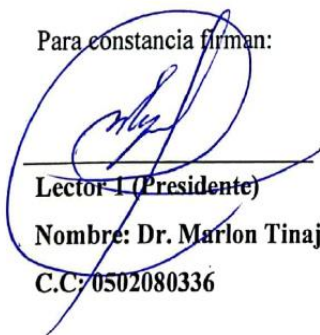
## APROBACION DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

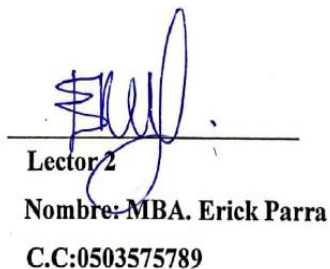
En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas; por cuanto, el o los postulantes: Álvarez Ortiz Jorge Luis y Espinosa Espín Anthony Manolo con el título de Proyecto de Investigación: **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN CONTINUA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI Y SU OFERTA ACADÉMICA”** han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúnen los méritos suficientes para ser sometidos al acto de Sustentación de Proyecto.

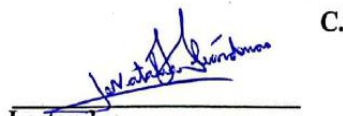
Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, agosto del 2023

Para constancia firman:

  
Lector 1 (Presidente)  
Nombre: Dr. Marlon Tinajero  
C.C: 0502080336

  
Lector 2  
Nombre: MBA. Erick Parra  
C.C: 0503575789

  
Lector 3  
Nombre: Msc. María Cárdenas  
C.C: 0502413362

## ***AGRADECIMIENTO***

En primer lugar, quiero expresar mi profundo agradecimiento a todas las personas que han formado parte de mi vida y han sido fundamentales en el camino hacia la realización de este sueño.

En segundo lugar, quiero agradecer de manera especial y sincera a mi Profesora Dra. Jenny Marisol Guaigua Vizcaino por brindarme su apoyo y confianza en todo mi proceso de mi formación académico y quiero destacar, por encima de todo su disponibilidad y paciencia que me tuvo y ha significado el surgimiento de una sólida amistad sincera.

En tercer lugar, quiero agradecer a Dios por brindarme salud y vida, a mi familia que a pesar de la distancia me apoyaban incondicionalmente y me daban ánimos para ser fuerte a lo largo de todo este proceso académico.

Gracias por estar siempre ahí.

***Alvarez Jorge***

## ***DEDICATORIA***

Le dedico el resultado de este proyecto de investigación a mi madre y mis hermanos. Principalmente, a mi querida hermana mayor que me apoyado en todo momento y estuvieron en los buenos y malos momentos en toda mi carrera Universitaria. Gracias por enseñarme a afrontar las dificultades que se presentaron en el camino cursado sin perder nunca el ánimo ni desfallecer en ese momento.

Mi familia me ha enseñado a ser la persona que soy hoy, mis principios, mis valores, mi perseverancia y mi empeño. Todo esto con una enorme dosis de amor y sin pedir nada a cambio, muchos de mis logros se los debo a ustedes los que se incluye hasta este momento, pero al final de cuentas me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos.

Gracias Familia.

***Alvarez Jorge***

## ***AGRADECIMIENTO***

Me gustaría expresar mi más grande y sincero agradecimiento a Dios por haberme dado salud, fuerza y sabiduría para vencer las dificultades que se presentaron en este importante trayecto, también a mis padres y hermano quienes fueron mi soporte para recorrer la ruta correcta y no dudaron jamás en apoyarme; además, me enseñaron que los mejores objetivos tienen mucho sacrificio de por medio, pero la recompensa al final es muy gratificante. Por otra parte, no puedo dejar de lado mi agradecimiento eterno a la Universidad Técnica de Cotopaxi que me abrió sus puertas con generosidad y aprecio; a mis excelentes profesores, en especial, a mi maestro y tutor Mgs. Roberto Carlos Arias Figueroa, que con mucha comprensión e interacción me enrumbo en la elaboración y culminación de este proyecto investigativo. Sin dejar de lado a una gran persona y amiga que siempre me brindo su apoyo incondicional Estefanía.

**Anthony Manolo Espinosa Espin**

## ***DEDICATORIA***

El siguiente trabajo de investigación está dedicado a mi padre Manolo Espinosa y mi madre Patricia Espin, a quienes les agradezco por haberme dado el regalo más grande: la vida, educación, y sobre todo valores, con lo cual puedo hoy hacerlos experimentar el orgullo de haber culminado con mi carrera universitaria, a través de mi dedicación, constancia y esfuerzo habiéndole puesto pasión e ilusión a todo lo que realicé en este ciclo de estudios; con lo que tengo la certeza de alcanzar las más altas metas propuestas y con ello colocar en lo más alto el apellido de mi familia.

Para finalizar también dedico este logro a mi hermano Andrey Espinosa y al resto de mis familiares quienes fueron solidarios conmigo en los buenos y malos momentos, apoyándome moralmente e impulsándome para que yo jamás sucumbiese en la adversidad y sobrepasar cualquier tempestad que se presentase en mi vida, entregando su confianza, cariño y solidificando mi más grande deseo por estudiar.

**Anthony Manolo Espinosa Espin**



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

## **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS**

**Latacunga - Ecuador**

---

### **TEMA:**

**“GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN CONTINUA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI Y SU OFERTA ACADÉMICA”**

### **Autores:**

Alvarez Ortiz Jorge Luis

Espinosa Espin Anthony Manolo

## **RESUMEN**

El presente proyecto de investigación tiene como finalidad aportar al mejoramiento de la Gestión Administrativa en el Departamento de Educación Continua mediante el desarrollo de estrategias que ayuden a complementar las actividades que se realizan, lo cual constituirá una herramienta de importante que permitirá llevar una organización más adecuada donde los cursos, programas y demás actividades que se ofertan tengan una mayor acogida. Por lo que la metodología empleada fue descriptiva y bibliográfica, además se utilizó la técnica de encuesta por medio de un cuestionario realizado a los egresados, docentes y personal de la Universidad Técnica de Cotopaxi donde según los resultados obtenidos se determinó implementar dichas estrategias en el Departamento de Educación Continua, de modo que les permita tener un mejor control de las actividades y una adecuada segregación de funciones a fin de dar cumplimiento a sus metas u objetivos propuesto

# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

## **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS**

### **THEME:**

“ADMINISTRATIVE MANAGEMENT OF DIRECCION DE EDUCACION CONTINUA AT TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI AND ITS ACADEMIC OFFER”

### **Authors:**

Alvarez Ortiz Jorge Luis

Espinosa Espin Anthony Manolo

### **ABSTRACT**

The research purpose project contribute Administrative Management improvement at Departamento de Educación Continua through strategies development that help to complement carried out activities, which constitute, an important tool that allow more adequate organization, where courses, programs and other offered activities will have greater reception. Therefore, the used methodology was descriptive and bibliographic, in addition, survey technique was used through a questionnaire made to graduates, teachers and Technical University of Cotopaxi staff, where, according to obtained results, was determined these strategies at Departamento de Educación Continua, allows them having better activities control and an adequate segregation of functions in order to comply with their proposed goals or objectives.

## *AVAL DE TRADUCCIÓN*

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que:

La traducción del resumen al idioma Inglés del proyecto de investigación cuyo título versa: **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN CONTINUA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI Y SU OFERTA ACADÉMICA”** presentado por: Alvarez Ortiz Jorge Luis y Espinosa Espin Anthony Manolo, egresados de la Carrera de: **Administración de Empresas**, perteneciente a la **Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas**, lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a los petitionarios hacer uso del presente aval para los fines académicos legales.

Latacunga, agosto del 2023

Atentamente,



**Lic. Marcelo Pacheco Pruna**  
**DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC**  
**CI: 0502617350**



CENTRO  
DE IDIOMAS

# INDICE DE CONTENIDOS

## Tabla de contenido

<i>AGRADECIMIENTO</i> .....	iv
<i>DEDICATORIA</i> .....	vi
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI .....	ix
TEMA: .....	ix
“GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN CONTINUA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI Y SU OFERTA ACADÉMICA” .....	ix
RESUMEN .....	ix
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI .....	x
ABSTRACT.....	x
1. INFORMACIÓN GENERAL.....	1
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
3. ACTIVIDADES Y SISTEMAS DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS. ....	7
4. BENEFICIARIOS. ....	8
5. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA .....	9
6. METODOLOGÍA .....	24
7. ANALISIS DE RESULTADOS .....	25
8. Matriz FODA.....	47

9. PROPUESTA.....	48
10. CONCLUSIONES .....	50
11. RECOMENDACIONES.....	51
12. ANEXOS .....	52
Bibliografía.....	66

## **1. INFORMACIÓN GENERAL**

### **1.1. Título del proyecto**

Gestión Administrativa de la Dirección de la Dirección de Educación Continua de la Universidad Técnica de Cotopaxi y su oferta académica.

### **1.2. Fecha de inicio:**

Octubre del 2022

### **1.3. Fecha de finalización:**

Agosto del 2023

### **1.4. Lugar de ejecución**

Ciudad Latacunga, Parroquia Eloy Alfaro, Barrio San Felipe, ubicación en la Universidad Técnica de Cotopaxi

### **1.5. Facultad que auspicia:**

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

### **1.6. Carrera que auspicia:**

Carrera de Administración de Empresas

### **1.7. Proyecto de investigación vinculado:**

Levantamiento de información para el diagnóstico de las actividades que se realizan en el departamento de Educación Continua de la Universidad Técnica de Cotopaxi, ubicada en el cantón Latacunga, barrio San Felipe, parroquia Eloy Alfaro.

### **1.8. Equipo de Trabajo**

Mgs. Roberto Arias

Tutor Académico

Jorge Alvarez

Estudiantes

Anthony Espinosa

Estudiante

### **1.9. Área de Conocimiento**

Administración, Marketing Estratégico, Investigación de mercado, Habilidades Gerenciales, Informática, Estadística Aplicada y de Investigación.

### **1.10. Línea de Investigación**

Ciencias de Administración y Marketing

### **1.11. Sub líneas de investigación de la Carrera:**

Administración, Marketing Digital y Propuesta de Estrategias

### **1.12. Beneficiarios**

Docentes, estudiantes y personas externas a la Universidad Técnica de Cotopaxi

## **2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **2.1 Descripción del Problema**

La gestión administrativa a nivel mundial constituye un apoyo muy importante dentro del desarrollo de la educación, ya que hace referencia a las actividades vinculadas con la planificación, organización institucional, dirección y control, las cuales aportan al correcto manejo de grupos como son los estudiantes y su eficiente desempeño en las universidades y en cada una de sus áreas.

De tal manera la gestión administrativa toma en cuenta la implementación de varias acciones que mejoran en diversas áreas la calidad educativa tanto de los estudiantes como de los profesores y la comunidad en general. Una de las áreas educativas en las que se aplica la gestión administrativa es en los departamentos de educación continua, los cuales están orientados a fomentar el conocimiento, la innovación y la comprensión a través de la constante capacitación y la práctica de las actividades relacionadas al campo educativo, mejorando así las habilidades de las personas y permitiéndoles estar cada vez más actualizados en el campo profesional.

Es decir, los departamentos de educación continua son los encargados de ofertar programas y cursos a fin de brindar oportunidades de aprendizaje, sin embargo, estos han tenido algunos inconvenientes en su desempeño ya que ha existido un acceso limitado debido a la falta de recursos económicos de las personas especialmente de quienes viven en áreas rurales y no cuentan con facilidades para su aprendizaje.

En el Ecuador existen varias instituciones educativas, organizaciones y departamentos de educación continua que ofrecen variedad de programas, cursos y talleres en diferentes disciplinas como administración, informática, idiomas, tecnología, etc. Pero el acceso a dichos cursos es un poco costoso lo cual no ha permitido fortalecer las estrategias de aprendizaje y capacitación de los docentes hacia los estudiantes.



Otro problema es el tiempo de cada curso ya que algunos son muy cortos y no permiten un buen entendimiento y aprendizaje por parte de los estudiantes, lo que en ocasiones provoca que disminuya la aceptación de las actividades y programas que se realizan en los departamentos de educación continua. Esto se da ya que no existe facilidades de acceso a dicho curso por su costo y medios de comunicación necesarios lo que constituye un factor fundamental para dar a conocer estas acciones.

En el Departamento de Educación Continua de la Universidad Técnica de Cotopaxi, el cual está representado por el Mgs. Pablo Herrera el problema que existe es el costo de a los distintos cursos, programas, talleres, por ejemplo, comparando entre el año 2021 se tuvo ingresos de \$52555 dólares mientras que en el año 2022 sus ingresos fueron de \$39360 dólares, por lo que claramente se puede observar que sus ingresos fueron negativos de -25% con relación entre un año y otro.

Por otra parte, mediante la plataforma Zoom en el año 2021 se tuvo 35 eventos, mientras que en el 2022 se tuvo 21 eventos, lo que nos indica una disminución en las actividades y programas que mediante su oferta académica realiza el departamento de educación continua.

Tomando en consideración los datos de los ingresos obtenidos entre el año 2021 y el año 2022 y las actividades realizadas por la plataforma zoom se puede identificar claramente la existencia de una disminución de estudiantes, docentes y personas externas en los diferentes cursos, seminarios y congresos que se han ofertado, lo cual puede provocar una deficiente gestión administrativa en relación a las actividades que se desempeñan para la presentación y aceptación de los distintos programas que oferta dicho departamento.

Tomando en cuenta la disminución entre los dos años se puede decir que es necesario buscar o implementar acciones como estrategias que ayuden a fortalecer el desarrollo de las actividades que desempeña cada miembro del Departamento de Educación Continua a fin de

mejorar la oferta académica y así lograr un mayor número de participantes además de obtener una muy buena aceptación de los diferentes cursos, programas, seminarios y talleres que se realizan de manera presencial.

Estas Estrategias permitirán mejorar la comunicación sobre la oferta académica ya que se pueden conocer mediante diversas formas una de ellas son las redes sociales que actúan como agentes de comunicación para dar y recibir información necesaria.

## **2.2 Formulación del Problema**

¿Qué estrategias se requieren para mejorar la gestión administrativa del departamento de Educación Continua?

## **2.3 Justificación**

El presente proyecto de investigación se orienta a contribuir con el desarrollo de las funciones que desempeñan los miembros del Departamento de Educación Continua de la Universidad Técnica de Cotopaxi, estableciendo métodos y estrategias enfocados en la oferta académica de los diversos cursos y programas que se ofertan.

De tal manera con la implementación de estrategias o acciones en el Departamento de Educación Continua se buscará promover el aumento de estudiantes y personal externo que deseen mantenerse en constante capacitación sobre programas de interés, quienes a la vez serán una fuente de ingresos para el crecimiento y fortalecimiento del lugar, el cual promocionará de mejor manera diferentes cursos y programas de acuerdo a las necesidades de las personas.

Con esto también se logrará generar acciones claras y precisas que ayuden al cumplimiento de los objetivos propuestos por el personal de Educación Continua, permitiendo así el buen desempeño laboral manteniendo una buena organización que será la base para garantizar la

disminución de debilidades que se presentan durante las propuestas establecidas por cada miembro del área.

Además, dichas estrategias contribuirán con la innovación y mejoramiento continuo y por ende aportaran a tener una buena gestión administrativa en la que ya no exista el desconocimiento de las funciones o que estas se realicen varias veces por parte de miembros, y finalmente promocionaran fuentes de información útil para los estudiantes y para quienes deseen fomentar su aprendizaje el cual contribuirá en su crecimiento profesional.

## **2.4 Objetivos del Proyecto**

### **2.4.1 *Objetivo General***

Mejorar la gestión administrativa del departamento de Educación Continua de la Universidad Técnica de Cotopaxi

### **2.4.2 *Objetivos Específicos***

- ✓ Describir desde varias perspectivas y enfoques la gestión administrativa en el sector público.
- ✓ Realizar un análisis situacional de la Dirección de Educación Continua de la Universidad Técnica de Cotopaxi.
- ✓ Proponer estrategias para la mejora de la gestión administrativa de la Dirección de Educación Continua de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

### 3. ACTIVIDADES Y SISTEMAS DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS

#### PLANTEADOS.

**Tabla 1:** Objetivos y tareas

<b>OBJETIVOS</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESULTADO DE LA ACTIVIDAD</b>
Describir desde varias perspectivas y enfoques la gestión administrativa en el sector público	Recolectar información de ensayos, repositorios, libros, artículos, tesis.	Definiciones entendibles y confiables de la gestión administrativas en el sector público
Realizar un análisis situacional de la Dirección de Educación Continua de la Universidad Técnica de Cotopaxi	Aplicar KPIs en el departamento de Educación Continua Aplicar encuestas a los usuarios de los cursos, seminarios congresos entre otros	Conocer el estado situacional del Departamento identificando sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.
Proponer estrategias para la mejora de la gestión administrativa de la Dirección de Educación Continua de la Universidad Técnica de Cotopaxi	Identificar estrategias que puedan ser aplicadas en el Departamento de Educación Continua	Estrategias que beneficiaran en la gestión administrativa

**Responsables:** Los Investigadores

### **3.1 Alcance**

Con el presente proyecto de investigación está destinado para todos los usuarios del Departamento de Educación Continua, quienes asisten a los distintos cursos y programas que oferta dicho departamento.

### **3.2 Limitaciones**

La información del Departamento de Educación Continua de la Universidad Técnica de Cotopaxi fue muy escasa ya que hubo cambios en el registro de los datos, por lo que la información que se obtuvo fue mínima y no se detallaba claramente los registros de los diferentes cursos, seminarios y programas que se han efectuado durante un periodo establecido.

## **4. BENEFICIARIOS.**

En el presente proyecto de investigación los beneficiarios directos son todas las personas que pertenecen a la Universidad Técnica de Cotopaxi tanto como los estudiantes, así como también el personal docente y administrativo de la Universidad, quienes se mantendrán constantemente en capacitación de acuerdo a sus necesidades.

Es así que mediante el aporte al desarrollo de las actividades que se realiza en el Departamento de Educación Continua, se logrará una mayor aceptación de los cursos, seminarios, congresos que se ofertan.

Por otra parte, los beneficiarios indirectos serán todas aquellas personas para quienes los estudiantes o profesionales laboran o desarrollan actividades de acuerdo a los cursos recibidos.

## **5. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA**

### **5.1 Antecedentes**

Como antecedentes para la presente investigación se citan los siguientes:

Chiquito y Loor (2022) en su artículo “Análisis de los sistemas de gestión de la calidad: una mirada a las universidades” publicado en la Revista de San Gregorio tuvo como objetivo describir y analizar los sistemas de gestión de calidad en las Universidad y Escuelas Politécnicas del Ecuador, mediante la recopilación de información bibliográfica sobre conceptos relacionas, los tipos de métodos y las normas más utilizadas. Para obtener esta información se diseñó un instrumento de recolección de datos que fue aplicado a 22 instituciones de educación superior y verificar la incidencia que tienen. Los resultados obtenidos destacan la limitada aplicación de normalización en el control de calidad y el uso de mecanismos no formalizados, lo que vislumbra la necesidad de fortalecer el uso de los sistemas de gestión de calidad aplicados al entorno universitario asumido como política interna. Esta investigación se relaciona con el presente trabajo de investigación a la Gestión Administrativa de la Dirección de Educación Continua de la Universidad Técnica de Cotopaxi y su oferta académica.

Ordoñez et al (2020) en su artículo “Gestión administrativa de las instituciones de educación superior: Universidad Católica de Cuenca-Ecuador” publicado en la Revista de Ciencias Sociales tuvo por objetivo analizar la gestión administrativa de las instituciones de educación superior a través de una evaluación del control interno. La metodología utilizada en esta investigación fue descriptiva con un enfoque cualitativo, transversal y deductivo. Los resultados muestran que las debilidades establecidas en la gestión administrativa responden a la carencia de planes de riesgos, procedimientos de contingencias, medidas de prevención y corrección medioambiental, retraso en la entrega de documentos e información, escasas de insumos médicos y la inexistencia de protocolos de atención en conserjería. Esta

investigación se relaciona con el presente trabajo a la Gestión Administrativa de la Dirección de Educación Continua de la Universidad Técnica de Cotopaxi y su oferta académica.

Paredes (2020) en su tesis “Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas” de maestría en Administración Pública de la cohorte del 2018, cuyo fin fue determinar el impacto de la gestión administrativa en la calidad de servicio, diagnosticar el estado actual de la gestión administrativa e identificar factores óptimos relacionados con la calidad de servicio en la Universidad Técnica de Ambato. El enfoque de la investigación aplicado fue cuantitativo cuya hipótesis de investigación se comprobó a través de la prueba estadística correspondiente. Para la recolección de información, se realizó una investigación de campo con el fin de recopilar la información más real posible tomando en cuenta una muestra significativa representada por docentes y estudiantes, quienes están vinculados a actividades administrativas, y mediante una encuesta contribuyeron para poder conocer la percepción en cuanto a las variables del caso. La metodología utilizada fue descriptiva correlacional y su resultado reveló que la gestión administrativa, se encuentra significativamente relacionada a la calidad de servicio, según el coeficiente de correlación de Spearman: 0,898 en la muestra total, lo cual determina una correlación positiva moderada fuerte. La relación existente entre las dos variables analizadas determinó que, la calidad del servicio percibida docentes y estudiantes se encuentra estrechamente ligada con mayor énfasis en los procesos de dirección y organización, por supuesto la planificación y control son etapas del proceso. Esta investigación tiene similitud en el presente trabajo a la Gestión Administrativa de la Dirección de Educación Continua de la Universidad Técnica de Cotopaxi y su oferta académica.

Soto (2020) en su ensayo “La gestión por procesos como herramienta fundamental en el aseguramiento de la calidad de las carreras universitarias” publicado en la revista de

Actualidades Investigativas en Educación, quiso plantear la necesidad incorporar herramientas de gestión para lograr el aseguramiento de la calidad de las carreras universitarias como parte importante de una efectiva administración educativa. El ensayo tuvo un enfoque hermenéutico-dialéctico, ya que lo que se busca es comprender el fenómeno de la calidad de las carreras universitarias desde la particularidad y el contexto concreto del sector, de cada institución y de cada carrera en específico. Por tanto, este enfoque permite tomar en cuenta las condiciones para cada caso. Este ensayo tiene relación con el tema Gestión Administrativa de la Dirección de Educación Continua de la Universidad Técnica de Cotopaxi y su oferta académica

Chiquito y Loor (2022) en su artículo “Análisis de los sistemas de gestión de la calidad: una mirada a las universidades” publicado en la Revista de San Gregorio tuvo como objetivo describir y analizar los sistemas de gestión de calidad en las Universidad y Escuelas Politécnicas del Ecuador, mediante la recopilación de información bibliográfica sobre conceptos relacionadas, los tipos de métodos y las normas más utilizadas. Para obtener esta información se diseñó un instrumento de recolección de datos que fue aplicado a 22 instituciones de educación superior y verificar la incidencia que tienen. Los resultados obtenidos destacan la limitada aplicación de normalización en el control de calidad y el uso de mecanismos no formalizados, lo que vislumbra la necesidad de fortalecer el uso de los sistemas de gestión de calidad aplicados al entorno universitario asumido como política interna. Esta investigación se relaciona con el presente trabajo de investigación a la Gestión Administrativa de la Dirección de Educación Continua de la Universidad Técnica de Cotopaxi y su oferta académica.

## **5.2 Administración**

Para Ramirez C. (2016) la administración es conocida como gerencia y su aplicación genera cambios en la sociedad con el fin de mejorar el progreso y bienestar, también se



identifica como los métodos y procedimientos que se aplican en la organización para el desarrollo de las actividades humanas y administrativas logrando resultados óptimos.

La administración posee varios significados entre ellos se mencionan la comunicación, liderazgo, toma de decisiones, optimización de recursos, alcance de objetivos, creación de ambientes propios de trabajo, definición y evaluación del desempeño además de la satisfacción de los clientes, todas estas acciones tienen relación con la planeación, organización, dirección y control que permiten a las empresas crecer, progresar y mantenerse a lo largo del tiempo. (Lucero G, & Manciat J, 2012, p. 9)

De acuerdo con las definiciones anteriores la administración consiste en la planeación, organización, dirección y control de una empresa, organización o área, mediante el uso de recursos que tienen por finalidad el cumplimiento de los objetivos propuestos. La administración se basa en el fortalecimiento de la economía, así como también se basa en el mejoramiento de las actividades que se desarrollan en un determinado lugar.

### **5.1 Gestión**

El término gestión suele asociarse principalmente con el mundo de los negocios, por ejemplo, con las acciones que desarrolla una empresa para el logro de los objetivos.

Para Casassus J. (2000) la gestión “Es la comprensión e interpretación de los procesos de la acción humana en una organización” (p. 1), en si la gestión es considerada un conjunto de servicios que prestan las personas dentro de una organización o lugar, permitiendo el establecimiento de compromisos de participación colectiva y metas comunes que exigen responsabilidad y liderazgo de las actividades que se realizan.

La gestión para Westreicher G. (2020) es “Una serie de tareas que se realizan para acometer el fin planteado con antelación” (p. 5), por tal razón se evidencia la importancia de la gestión en cualquier escenario, ya sea empresarial, personal, económico o cualquier tipo en el que se necesite tener previa planificación y control en su ejecución.

De tal manera la gestión se basa en la realización de varias actividades dentro de una organización o de un determinado sitio, tomando en cuenta la eficiencia en el desarrollo de las mismas, lo que aporta al cumplimiento de los objetivos propuestos, mejorando comprensión y el liderazgo para la toma de decisiones oportunas.

## **5.2 Gestión Administrativa**

La gestión administrativa, es la puesta en práctica de cada uno de los procesos de la administración que son la planificación, organización, dirección, coordinación y control de las actividades; en otras palabras, permite la toma de decisiones y acciones oportunas para el cumplimiento de los objetivos preestablecidos de una empresa u organización. (Freire H, 2018, p. 25)

Para Urbina (2021) la gestión administrativa es la “Realización de tareas destinadas a la utilización de recursos; es decir la optimización de los recursos a su alcance y la inversión en la gestión” (p. 16)

De acuerdo con esto se puede decir que la gestión administrativa es el conjunto de acciones y procedimientos orientados al logro de los objetivos, permitiendo así el cumplimiento de las actividades, además de contribuir al mejoramiento de las tareas que realiza el personal de una empresa.

Por tal motivo la gestión administrativa se basa en la planificación, dirección coordinación, organización y control directo y general de la empresa, teniendo como finalidad la racionalización de las tareas y esfuerzos a fin de obtener un máximo rendimiento y crecimiento laboral.

### ***5.2.1 Importancia de la gestión administrativa***

La importancia de la gestión administrativa consiste en preparar a la organización y disponerla para actuar de manera anticipada, contemplando todos los medios y procedimientos

que se necesitan para cumplir con sus objetivos y disminuir sus efectos negativos o posibles problemas.

### ***5.2.2 Etapas de la gestión administrativa***

- **Planificación:** Es la primera etapa administrativa, consiste en definir las metas, trazar objetivos, establecer los recursos y actividades que se van a realizar en un tiempo determinado, en la planificación se puede emplear el análisis FODA.
- **Organización:** “Forma de coordinar los recursos necesarios para llevar a cabo el trabajo, cómo se lo va a hacer y los recursos necesarios para ello” (Castañeda, 2010, p 10).

La organización es el proceso que ayuda a ordenar, distribuir el trabajo y los recursos entre los miembros de una organización de tal manera que se puedan alcanzar las metas propuestas.

- **Dirección:** Consiste en ejecutar las estrategias planificadas, orientando los esfuerzos hacia los objetivos mediante el liderazgo, motivación y la comunicación. Implica incentivar a los empleados al desarrollo correcto de sus tareas promoviendo una comunicación fluida en todas las áreas de la organización.
- **Control:** Consiste en verificar que las tareas o actividades previstas estén alineadas con las estrategias planificadas, con el fin de corregir cualquier problema y evaluar sus resultados. La gestión administrativa está a cargo de los ejecutivos que supervisan las operaciones de la organización y aseguran que los recursos sean utilizados de manera correcta y el flujo de información sea efectivo. (Gonzales S, & Viteri, 2020)

### **5.3 Gestión Administrativa en las Instituciones de Educación Superior (IES)**

Para Tapia S. & Cueva A. (2019) “La gestión administrativa implica coordinar actividades que ayudan a la autorregulación, potenciando capacidades de los participantes a fin de lograr un determinado propósito” (p. 18)

La gestión administrativa permite introducir cambios que ayudan a mejorar la calidad educativa, mediante el análisis y eficiencia de director o personal encargado, quienes deben establecer mecanismos pertinentes en el desarrollo de sus actividades, con el fin de fortalecer el área educativa en la que se desempeñan.

### ***5.3.1 Sistemas de control de la gestión administrativa***

En la gestión administrativa los sistemas de control son considerados una herramienta muy importante ya que aportan al cumplimiento de los objetivos de planteados teniendo en cuenta siempre una cultura organizacional. (Luzardo J. & Vasquez G. 2010)

Dentro de la gestión administrativa existen procesos o herramientas que ayudan a controlar el correcto desempeño de las actividades, entre estos están los indicadores de rendimiento conocidos como KPI.

### **5.4 Key Performance Indicators (KPI's)**

Para Cruz et al. (2008) los KPI “Son métricas que miden el desempeño de un proceso de manera tal que sirvan de guía para alcanzar un objetivo fijado para la organización, en otras palabras, es un indicador que está vinculado a un objetivo” (p. 20)

Para Martinez M. (2016) los KPI son el conjunto de métricas específicas que cada negocio o empresa utiliza para cuantificar la consecución de sus objetivos, este tiene un efecto crítico sobre la mayoría de las métricas, debido a que influye en el desarrollo de la estrategia, lo cual da origen a acciones positivas sobre la totalidad de la empresa o sector en el que se apliquen.

Tomando en consideración las definiciones anteriormente mencionadas se puede decir que los KPI poseen métricas enfocadas a medir el desempeño de una empresa, organización o sector, a fin de aportar con el éxito de los mismos, en si son medidores que permiten controlar la eficiencia de cualquier proceso y además permiten cuantificar los beneficios que brindan los mismos.

#### ***5.4.1 Importancia de los KPI***

Los KPI son muy importantes ya que sirven para analizar la situación actual de un trabajo, organización o empresa, sirven como base para la toma de decisiones, influyen para implementar mejoras en cada una de las actividades, y sobre todo facilitan el cumplimiento de cada uno de los trabajadores de la empresa a fin de alcanzar un alto rendimiento logrando resultados deseados por la empresa u organización o sector al que se aplique. (Luzardo & Vasquez, 2010)

#### ***5.4.2 Características de los KPI***

Para Mazeneth (2013) un buen KPI ayuda a definir y medir el progreso hacia los objetivos, por lo que los datos tienen del mismo deben ser consistentes, correctos y disponibles a tiempo. Existen algunas características primordiales que debe tener todo KPI estos son:

- Son medibles periódicamente puede ser semanal, mensual
- La gerencia de la empresa es quienes manejan los KPI, los mismos que toman decisiones acerca de los resultados de los mismos y hacen el seguimiento del KPI
- Los KPI permiten determinar de forma clara cuales son las funciones que deben desempeñar cada grupo de trabajo y sus responsabilidades.
- Los KPI exigen responsabilidad y compromiso por parte de todos los miembros de la empresa u organización, pues todos deben dar el mejor desempeño para lograr el éxito.
- Están relacionados directamente con los llamados factores clave de éxito.
- Los KPI siempre incitan a actividades positivas para el crecimiento del rendimiento por lo que hay que evitar malos cálculos ya que existiría la toma de decisiones negativas.

#### ***5.4.3 Ventajas de los KPI***

- Un KPI administra información sobre un objetivo establecido, lo cual permite valorar éxitos empresariales.

- Puedes ser empleados para analizar la eficiencia y desempeño tanto de los trabajadores como del área en la que se desarrollan las actividades.
- Facilitan el cumplimiento de estrategias y permiten realizar seguimientos periódicos a los objetivos estratégicos de la organización con el fin de tomar acciones en busca de mejoras.

#### ***5.4.4 Tipos de KPI para medir la gestión administrativa***

Los KPIs (Indicadores clave de rendimiento) son una herramienta esencial para la gestión empresarial que permite medir y evaluar el desempeño de una organización en función de sus objetivos y metas.

Según Oleas et al. (2020) dicen que estos indicadores proporcionan información cuantitativa y cualitativa que ayuda a los líderes y gerentes a tomar decisiones estratégicas informadas, identificar áreas de mejora y monitorear el progreso hacia el logro de los resultados deseados, y están clasificados en:

#### **EFICIENCIA OPERATIVA**

- Tasa de ocupación de cursos: Fórmula:  $(\text{Número de estudiantes inscritos en cursos} / \text{Capacidad total de los cursos}) * 100$
- Porcentaje de errores en la generación de certificados: Fórmula:  $(\text{Número de certificados con errores} / \text{Número total de certificados emitidos}) * 100$

#### **SATISFACCIÓN AL CLIENTE**

- Tasa de participación: Mide el porcentaje de estudiantes o profesionales que participan en los programas de educación continua en relación con el total de personas elegibles. Fórmula:  $(\text{Número de participantes} / \text{Total de personas elegibles}) * 100$
- Tasa de retención: Mide la proporción de participantes que completan exitosamente los programas de educación continua en relación con el total de participantes

inscritos. Fórmula: (Número de participantes que completan el programa / Número de participantes inscritos) x 100

### **PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL**

- Cantidad de horas de capacitación recibidas por empleado: Fórmula: Total de horas de capacitación recibidas / Número de empleados

### **EFICIENCIA FINANCIERA**

- Tasa de crecimiento de ventas: Esta fórmula te permite determinar el porcentaje de cambio en las ventas entre dos períodos y evaluar así el crecimiento o disminución de las ventas. Fórmula:  $(\text{Ventas actuales} - \text{Ventas anteriores}) / \text{Ventas anteriores} \times 100$
- Costo por participante: Calcula el costo promedio incurrido por cada participante en los programas de educación continua. Fórmula: Costo total de los programas de educación continua / Número total de participantes

### **CALIDAD DE LA INFORMACIÓN**

- Tiempo de respuesta a consultas: Mide el tiempo promedio que tarda la Dirección de Educación Continua en responder a las consultas de los participantes. Fórmula: Suma de los tiempos de respuesta a consultas / Número total de consultas

### **VENTAS**

- Ratio de retorno de la inversión: Fórmula:  $(\text{Ingresos} - \text{Gastos}) / \text{Gastos} \times 100$  El ROI muestra el rendimiento de la inversión realizada en relación con los gastos. Permite evaluar la eficiencia en la asignación de recursos y la generación de beneficios a partir de la inversión realizada.
- Margen de beneficio: Fórmula:  $(\text{Ingresos} - \text{Gastos}) / \text{Ingresos} \times 100$  El margen de beneficio muestra el porcentaje de ingresos que queda después de deducir los gastos. Es un indicador clave para evaluar la rentabilidad general de la organización.

#### **5.4.5 Diseño de los KPI**

Los indicadores claves de desempeño para su diseño deben estar conectados con la estrategia que se desee implementar, por lo que una vez definida y fijada la estrategia se debe estructurar el KPI, a fin de tener información clara para establecer un mejor control adecuado de las actividades y desempeño de las mismas. (Tapia S., 2019)

Para estructurar un KPI se debe tomar en consideración cinco aspectos importantes que ayudan a su desarrollo:

- Específicos
- Medibles
- Alcanzables
- Realistas
- A tiempo

### **5.5 Educación continua**

La educación continua constituye todo proceso de aprendizaje dinámico y permanente, que transforma y potencia el talento humano, desarrollando conocimientos, habilidades y competencias prácticas para su aplicación y adaptación en diferentes escenarios; fortaleciendo valores personales y profesionales para una cultura de cambio y sostenibilidad social. (Dalmau & Rubio, 2021).

Según Velasco A. (2011) define a la educación continua como la formación a lo largo de la vida y en distintas etapas del conocimiento, desde la educación básica hasta la mayor especialización, lo que permite al ser humano a través de la capacitación constante mejorar su calidad de vida y además mejorar su desempeño laboral.

Tomando en cuenta las definiciones anteriores se puede decir que la educación continua es un proceso de aprendizaje dinámico que cambia y mejora al talento humano, desarrollando conocimientos, habilidades y destrezas que aportan significativamente en la adaptación de



diferentes situaciones, fortaleciendo valores personales y profesionales para una cultura de cambio y sostenibilidad social.

### ***5.5.1 Importancia de la educación continua***

La importancia de la educación continua radica en la necesidad que egresados de la educación formal continúen actualizando sus conocimientos y profundizando su área del saber para estar a la altura del acontecer tecnológico tomando en cuenta distintos ámbitos y disciplinas.

Por otra parte, la educación continua ayuda a mejorar las capacidades de los directivos en el desempeño de sus tareas, toma de decisiones y fortalece al profesional frente a cambios organizacionales.

### ***5.5.2 Características de la educación continua***

Para René (2020) la educación continua se caracteriza por cumplir varios aspectos:

- La educación no termina al finalizar la enseñanza escolar, sino que es un proceso continuo que abarca toda la vida del ser humano.
- Constituye un enfoque dinámico de la educación, que permite una adaptación de los materiales y medios de aprendizaje a cualquier innovación que tenga lugar.
- Las funciones de adaptación e innovación del individuo y la sociedad reciben plena satisfacción en el marco de la educación continua.
- No existen limitantes en el número de programas de educación continua que se imparte o que se toman.
- Los programas de educación continua se pueden impartir en modalidad presencial o a distancia

En si la educación continua es un área que ofrece programas de educación no formal, dirigidos a la comunidad en general, estos programas son flexibles que permiten el desarrollo y actualización de conocimientos, destrezas y competencias de acuerdo a las necesidades de

los clientes. Además, se considera una alternativa rápida, económica y precisa de estudiar y conocer temas puntuales que las personas y organizaciones requieren para el desarrollo de sus actividades.

### **5.5.3 Modalidades de la educación continua**

En la planificación e implementación de programas de educación continua existen dos modalidades que se establecen para desarrollo de los programas o cursos. Estas modalidades son:

**Modalidad presencial:** Se identifica por la presencia física del estudiante y de cualquier persona, aportando a su desarrollo cognitivo, se da principalmente en actividades en las cuales se deba efectuar un contacto.

**Modalidad a distancia:** Se caracteriza por la comunicación y enseñanza a través de canales digitales, en los cuales el mayor tiempo se encuentran en lugares distintos tanto el docente como el alumno.

## **5.6 Dirección de educación continua de la Universidad Técnica de Cotopaxi**

Toda institución de educación superior posee un departamento de educación continua, en este caso la dirección de este centro emite la siguiente información respecto a sus funciones:

La dirección de educación continua contribuye a la formación de profesionales y público en general mediante procesos de capacitación y formación en diferentes áreas de interés, alineadas a la extensa oferta de los cursos académicos de la Universidad Técnica de Cotopaxi con la finalidad de actualizar y fortalecer conocimientos, destrezas y habilidades tanto profesionales como enfocadas en un campo específico para el desarrollo de diferentes sectores productivos en el marco de la democratización del conocimiento, contamos con personal altamente calificado y de amplia trayectoria docente afín al área del conocimiento.

La pertinencia y relevancia académica de los proyectos que Educación Continua propone, generar cursos de capacitación y formación profesional dentro del ámbito del conocimiento y líneas de investigación de la universidad.

Las actividades de esta Dirección se nutren de la experiencia, y de los esfuerzos realizados por profesores, estudiantes, instancias de investigación, que se sustentan en la gestión de proyectos y compromisos estratégicos que generen resultados, para resolver los problemas de la sociedad y aportar soluciones donde sean requeridas.

El portafolio de Educación Continua está articulado con los Dominios Científico, Tecnológico, Artístico y Humanístico, cuyos cursos de capacitación y formación profesional responde a la trayectoria y capacidades de la Universidad Técnica de Cotopaxi, así como en alianzas estratégicas que garantizan una formación de calidad.

### ***5.7.1 Cursos de capacitación y profesional establecidos en la dirección de educación continua de la UTC***

La dirección de educación continua tiene a disponibilidad cursos de capacitación útiles para estudiantes y personas externas a la universidad, estos cursos están separados de acuerdo al área y facultad como se muestra en la tabla N°2.

**Tabla N°2:** Cursos de capacitación

<b>Facultad – Extensión</b>	<b>Cursos de capacitación y formación profesional Académico</b>
<b>Facultad de Ciencias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contabilidad y Auditoría</li> </ul>
<b>Administrativas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administración de Empresas</li> <li>• Gestión de la Información Gerencial</li> <li>• Mercadotecnia</li> <li>• Gestión del Talento Humano</li> </ul>
<b>Facultad de Ciencias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño Gráfico</li> </ul>
<b>Humanas Y Educación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo Social</li> </ul>
<b>Facultad de Ciencias de Ingenierías Aplicadas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Electricidad</li> <li>• Electromecánica</li> <li>• Ingeniería Industrial</li> <li>• Sistemas de Información</li> <li>• Hidráulica</li> </ul>
<b>Facultad de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agroindustrias</li> <li>• Agronomía</li> <li>• Turismo</li> <li>• Ambiente</li> <li>• Medicina Veterinaria</li> </ul>
<b>Extensión Pujilí</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pedagogía de la Lengua y Literatura</li> <li>• Educación Básica</li> <li>• Educación Inicial</li> <li>• Pedagogía del Idioma Inglés</li> </ul>
<b>Extensión la Maná</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administración de Empresas</li> <li>• Contabilidad y Auditoría (Híbrida)</li> <li>• Electromecánica</li> <li>• Sistemas de la Información</li> <li>• Turismo</li> <li>• Agroindustrial</li> <li>• Agronomía</li> </ul>

**Fuente:** Universidad Técnica de Cotopaxi

**Responsables:** Los investigadores

Cada uno de estos cursos de capacitación y formación profesional académicos se desarrolla con todos los lineamientos estipulados bajo la ley, establecidos por la eficiencia y

calidad de educación, así también, cada una de estas carreras estará valorada con base a la eficiencia y aprendizaje de los alumnos que cursen los distintos ciclos.

El centro de Educación Continua efectuará destinos acercamientos a los egresados y recién graduados con la finalidad de ofrecer los cursos de capacitación y formación profesional pertinente a posgrados en las distintas áreas de aprendizaje.

## **6. METODOLOGÍA**

### **6.1. Enfoque de la investigación**

El presente proyecto de investigación tiene un enfoque cualitativo y cuantitativo, es cualitativo ya que permitió tener una visión general de las actividades que se realizan en el Departamento de Educación Continúa tomando en consideración las áreas y la oferta académica que se oferta

Por otra parte, es cuantitativo por lo que mediante el análisis de los datos obtenidos se puede realizar un análisis para conocer el porcentaje de aceptación que se tiene en los distintos cursos, talleres y programas.

### **6.2. Métodos de la investigación**

- **Método bibliográfico:** Nos permitió obtener información sustentada en libros, tesis relacionadas al tema propuesto a fin de aportarnos al desarrollo del tema planteado.
- **Método Descriptivo:** Permite detallar los hechos e información obtenida para el desarrollo de la investigación, estableciendo conocimientos claros basados en la gestión administrativa del Departamento de Educación Continua, a la vez nos aportó a establecer la propuesta a fin de mejorar las actividades que se desarrollan en dicho departamento.

### **6.3. Técnicas e Instrumentos**

Para obtención de la información se utilizó dos técnicas muy importantes, las cuales nos permitieron conocer las actividades y tener datos sustentables de los programas, cursos, talleres y demás acontecimientos que se ofertan.

- **Observación:** Nos permitió identificar del área de la cual se analizó empíricamente las actividades o funciones que desempeñan el personal a cargo y la vez se desarrolló una entrevista dirigida al Director del Departamento de Educación Continua, quien aportó con datos relevantes sobre las actividades y funciones de los trabajadores que laboran en dicha área.
- **Encuesta:** Permitted la obtención de datos reales, esta estuvo dirigida a docentes, egresados, estudiantes y todo el personal de la universidad para lo cual se toma una muestra de 364 personas, quienes aportaran con datos importantes basados sobre el desempeño de los encargados del Departamento, así como también se obtendrá información de la calidad de la oferta académica.

## **7. ANALISIS DE RESULTADOS**

### **7.1. Entrevista realizada al Director del Departamento de Educación Continua de la Universidad Técnica de Cotopaxi.**

#### **1. ¿De qué se encarga el Departamento de Educación Continua?**

El departamento de Educación Continua se encarga de capacitar a los Docentes, Estudiantes y personas externas sobre diversos temas de interés mediante cursos, seminarios, tareas y talleres que aportan al mejoramiento intelectual y desarrollo de actividades personales.

#### **2. ¿El Personal del Departamento tiene bien definidas sus funciones?**

Los empleados y trabajadores se encargan de varias actividades por lo que no tienen funciones específicas, es decir son poli funcionales con la finalidad de cumplir con lo solicitado durante las jornadas de trabajo.

**3. ¿Se lleva un control adecuado o se aplica alguna metodología para el medir el desempeño de los trabajadores y cumplimiento de actividades como los KPI?**

No existe algún método en específico ya que el cada miembro del departamento cumple sus funciones de acuerdo al manejo de su tiempo a fin de dar cumplimiento a lo solicitado en ese momento.

**4. ¿Los cursos y seminarios que se ofertan son variados y tienen algún valor económico?**

Sí, existe diversidad de cursos de acuerdo a la necesidad de los participantes, tomando en consideración la relevancia de las actividades a las que se estén desarrollando. Existen cursos y seminarios gratuitos o precio mínimo para los estudiantes actuales y también otros que tienen valor para personas externas a la Universidad.

**5. ¿Los ingresos que tiene el Departamento de Educación Continua por cada curso o taller que Oferta aportan al cumplimiento de sus objetivos?**

En ocasiones ya que han existido cursos donde los temas no son tan aceptados o no tiene la acogida esperada por las personas, lo cual se debe por el valor del curso o por la disponibilidad que tengan las personas donde en ocasiones piden que los cursos se desarrollen el fin de semana.

**6. ¿Se emplea un control de los pagos o valores por cursos realizados de manera constante?**

El área de pagaduría del Departamento de Educación Continua lleva el control de los ingresos por cursos y da un informe de todo lo recolectado al terminar el tiempo establecido del mismo curso.

## **7. ¿Los cursos que se dictan quienes más asisten estudiantes de la Universidad o personas externas?**

El mayor número de asistentes son los propios estudiantes de la Universidad a quienes se les invita directamente, por lo que las personas externas tienen conocimiento de estos cursos por medio de la radio de la Universidad o porque en ocasiones visitan la página del Departamento de Educación Continua.

### **7.1.1. Análisis de la entrevista**

Mediante la entrevista realizada al Director del Departamento de Educación Continua se pudo conocer que esta área se encarga de mantener capacitaciones tanto para los estudiantes como para personas externas ofreciendo diversos temas de interés de acuerdo a la necesidad de las personas. Además, el personal que labora se encarga de realizar varias actividades no solo una en específico a fin de cumplir los objetivos planteados durante la jornada o semana de trabajo.

Por otra parte, no existen métodos de control de desempeño ya que cada trabajador se encarga de dar cumplimiento con lo establecido y solo el encargado de área de pagaduría lleva el control, pero de los ingresos o valores obtenidos por cada curso, taller o seminario que se dicte.

## **7.2 KPIs aplicados en el departamento de educación continua**

Como primera herramienta que utilizamos para recolectar información usamos los kpis los cuales nos permite conocer las fortalezas y debilidades del Departamento de Educación Continua.

- **EFICIENCIA OPERATIVA**

Tasa de ocupación de cursos: Fórmula: (Número de estudiantes inscritos en cursos / Capacidad total de los cursos) \* 100 UNIFICAR EL SEMINIRARIO!



## **ENSEÑANZAS Y APRENDIZAJES EN EL CONTEXTO COVID Y POSCOVID DE LA IES.**

$$Tasa\ de\ ocupaci3n\ de\ cursos = \left(\frac{799}{1420}\right) \times 100 = 56,26\%$$

En promedio, los cursos est1n ocupados aproximadamente al 56,26% de su capacidad total. Esto implica que hay una cantidad significativa de espacio disponible en los cursos, lo que podr1a indicar que hay oportunidades para aumentar la inscripci3n de estudiantes y aprovechar mejor la capacidad disponible.

- **SATISFACCI3N AL CLIENTE**

**Tasa de participaci3n:** Mide el porcentaje de estudiantes o profesionales que participan en los programas de educaci3n continua en relaci3n con el total de personas elegibles.

F3rmula: (N1mero de participantes / Total de personas elegibles) x 100

## **II CONGRESO INTERNACIONAL DE VINCULACI3N CON LA SOCIEDAD, IMPACTOS ENSEÑANZAS Y APRENDIZAJES EN EL CONTEXTO COVID Y POSCOVID DE LA IES.**

$$Tasa\ de\ participaci3n = \left(\frac{698}{1150}\right) \times 100 = 60,70\%$$

Aproximadamente el 60,70% de las personas elegibles en el “II CONGRESO INTERNACIONAL DE VINCULACI3N CON LA SOCIEDAD, IMPACTOS ENSEÑANZAS Y APRENDIZAJES EN EL CONTEXTO COVID Y POSCOVID DE LA IES.” participaron en el evento. Esto indica un nivel moderado de participaci3n, pero a1n hay un porcentaje significativo de personas elegibles que no participaron.

## **II SEMINARIO NACIONAL DE INNOVACI3N Y EMPRENDIMIENTO “REACTIVACI3N UN COMPROMISO DE TODOS**

$$Tasa\ de\ participación = \left(\frac{101}{270}\right) \times 100 = 37,41\%$$

El 37,41% de las personas elegibles han participado en el “**II SEMINARIO NACIONAL DE INNOVACIÓN Y EMPRENDIMIENTO “REACTIVACIÓN UN COMPROMISO DE TODOS”** Dado que la tasa de participación es relativamente baja, hay que tomar en cuenta algunos factores que podrían influir, mismas que pueden incluir el desconocimiento sobre el evento, desinterés por parte de las personas elegibles, barreras logísticas o cualquier otra limitación que pueda haber afectado la participación.

- **Tasa de retención:** Mide la proporción de participantes que completan exitosamente los programas de educación continua en relación con el total de participantes inscritos.  
Fórmula: (Número de participantes que completan el programa / Número de participantes inscritos) x 100

## **II CONGRESO INTERNACIONAL DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD, IMPACTOS ENSEÑANZAS Y APRENDIZAJES EN EL CONTEXTO COVID Y POSCOVID DE LA IES.**

$$Tasa\ de\ retención = \left(\frac{732}{698}\right) \times 100 = 104,87\%$$

Un resultado de la tasa de retención superior al 100% en el “**II CONGRESO INTERNACIONAL DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD, IMPACTOS ENSEÑANZAS Y APRENDIZAJES EN EL CONTEXTO COVID Y POSCOVID DE LA IES.**” puede parecer extraño a primera vista. Sin embargo, en este contexto, una posible interpretación es que el número de participantes que completaron el programa fue mayor que el número inicial de participantes inscritos. Esto puede ocurrir debido a diferentes factores, como la participación de personas adicionales que se inscribieron después del inicio del programa o la reincorporación de participantes que lo abandonaron temporalmente y luego lo completaron.

## II SEMINARIO NACIONAL DE INNOVACIÓN Y EMPRENDIMIENTO “REACTIVACIÓN UN COMPROMISO DE TODOS”

$$Tasa\ de\ retención = \left(\frac{142}{101}\right) \times 100 = 140,59\%$$

Una tasa de retención superior al 100% en el “II SEMINARIO NACIONAL DE INNOVACIÓN Y EMPRENDIMIENTO “REACTIVACIÓN UN COMPROMISO DE TODOS” puede parecer poco común y generar confusión. En general, esto indica que el número de participantes que completaron el programa supera el número inicial de participantes inscritos. Una causa son las adiciones posteriores: Es posible que se hayan agregado nuevos participantes al programa después de que se realizara el cálculo inicial, lo que aumentó el número total de participantes y, en consecuencia, aumentó la tasa de retención.

- **EFICIENCIA FINANCIERA**

**Tasa de crecimiento de ventas:** Esta fórmula te permite determinar el porcentaje de cambio en las ventas entre dos períodos y evaluar así el crecimiento o disminución de las ventas. Fórmula:  $(Ventas\ actuales - Ventas\ anteriores) / Ventas\ anteriores \times 100$

$$Tasa\ de\ crecimiento\ de\ ventas = \left(\frac{39.360,00 - 52.555,00}{52.555,00}\right) \times 100 = -25\%$$

En la tasa de crecimiento de ventas hay un resultado del -25%, misma que nos da a entender que hubo una disminución entre el año 2021 y 2022, esta tasa de crecimiento negativa puede ser motivo de preocupación, ya que indica un retroceso en el rendimiento de ventas. Algunas posibles causas podrían incluir cambios en la demanda del mercado, una competencia más intensa, problemas de calidad o servicio al cliente.

**Costo por participante:** Calcula el costo promedio incurrido por cada participante en los programas de educación continua. Fórmula:  $Costo\ total\ de\ los\ programas\ de\ educación\ continua / Número\ total\ de\ participantes$

$$Costo\ por\ participante = \left(\frac{39360}{2168}\right) = \$18.15$$

Esta cifra indica el costo promedio por participante en los programas de educación continua. Una interpretación de este resultado es que, en promedio, se invirtieron 18,15 dólares por cada participante.

- **CALIDAD DE LA INFORMACIÓN:**

**Tiempo de respuesta a consultas:** Mide el tiempo promedio que tarda la Dirección de Educación Continua en responder a las consultas de los participantes. Fórmula: Suma de los tiempos de respuesta a consultas / Número total de consultas

El departamento de Educación Continua mantiene una interacción inmediata dando un estimado de 10 preguntas como promedio en un día, mismas que se responden al momento.

- **VENTAS**

## **II CONGRESO INTERNACIONAL DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD, IMPACTOS ENSEÑANZAS Y APRENDIZAJES EN EL CONTEXTO COVID Y POSCOVID DE LA IES.**

**Ratio de retorno de la inversión: Fórmula:**  $(\text{Ingresos} - \text{Gastos}) / \text{Gastos}$  El ROI muestra el rendimiento de la inversión realizada en relación con los gastos. Permite evaluar la eficiencia en la asignación de recursos y la generación de beneficios a partir de la inversión realizada.

$$\text{Ratio de Retorno de Inversión} = \left( \frac{9300 - 4000}{4000} \right) \times 100 = 132,5\%$$

Un resultado de 132,5% en el Ratio de Retorno de la Inversión del

**“II CONGRESO INTERNACIONAL DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD, IMPACTOS ENSEÑANZAS Y APRENDIZAJES EN EL CONTEXTO COVID Y POSCOVID DE LA IES.”** indica que los ingresos generados superaron significativamente los gastos. Esto sugiere que la inversión realizada ha sido rentable y ha generado un rendimiento positivo.

## II SEMINARIO NACIONAL DE INNOVACIÓN Y EMPRENDIMIENTO “REACTIVACIÓN UN COMPROMISO DE TODOS

**Ratio de retorno de la inversión: Fórmula:**  $(\text{Ingresos} - \text{Gastos}) / \text{Gastos}$  El ROI muestra el rendimiento de la inversión realizada en relación con los gastos. Permite evaluar la eficiencia en la asignación de recursos y la generación de beneficios a partir de la inversión realizada.

$$\text{Ratio de Retorno de Inversión} = \left( \frac{6400 - 200}{200} \right) \times 100 = 3100\%$$

Un resultado de 3100% en el Ratio de Retorno de la Inversión indica que los ingresos generados superaron significativamente los gastos. Esto sugiere que la inversión realizada ha sido altamente rentable y ha generado un rendimiento excepcionalmente positivo. Esta tasa de retorno de la inversión tan alta es una señal muy positiva y muestra que los ingresos obtenidos superan por mucho los gastos incurridos.

## II CONGRESO INTERNACIONAL DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD, IMPACTOS ENSEÑANZAS Y APRENDIZAJES EN EL CONTEXTO COVID Y POSCOVID DE LA IES.

- **Margen de beneficio: Fórmula:**  $(\text{Ingresos} - \text{Gastos}) / \text{Ingresos}$  El margen de beneficio muestra el porcentaje de ingresos que queda después de deducir los gastos. Es un indicador clave para evaluar la rentabilidad general de la organización.

$$\text{Margen de beneficio} = \left( \frac{9300 - 4000}{9300} \right) \times 100 = 56,99\%$$

**Análisis:** En el “II CONGRESO INTERNACIONAL DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD, IMPACTOS ENSEÑANZAS Y APRENDIZAJES EN EL CONTEXTO COVID Y POSCOVID DE LA IES.” Se obtuvo un Margen de Beneficio del 56,99%

## II SEMINARIO NACIONAL DE INNOVACIÓN Y EMPRENDIMIENTO “REACTIVACIÓN UN COMPROMISO DE TODOS

- **Margen de beneficio: Fórmula:**  $(\text{Ingresos} - \text{Gastos}) / \text{Ingresos}$  El margen de beneficio muestra el porcentaje de ingresos que queda después de deducir los gastos. Es un indicador clave para evaluar la rentabilidad general de la organización.

$$\text{Margen de beneficio} = \left( \frac{6400 - 200}{6400} \right) = 96,88\%$$

Un margen de beneficio del 56,99% indica que el “**II CONGRESO INTERNACIONAL DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD, IMPACTOS ENSEÑANZAS Y APRENDIZAJES EN EL CONTEXTO COVID Y POSCOVID DE LA IES.**” genero un beneficio sustancial en comparación con los ingresos totales. Esto puede ser resultado de una estrategia efectiva de fijación de precios, una gestión eficiente de costos o una combinación de factores que han llevado a un alto nivel de rentabilidad.

## **II SEMINARIO NACIONAL DE INNOVACIÓN Y EMPRENDIMIENTO “REACTIVACIÓN UN COMPROMISO DE TODOS**

- **Margen de beneficio: Fórmula:**  $(\text{Ingresos} - \text{Gastos}) / \text{Ingresos}$  El margen de beneficio muestra el porcentaje de ingresos que queda después de deducir los gastos. Es un indicador clave para evaluar la rentabilidad general de la organización.

$$\text{Margen de beneficio} = \left( \frac{6400 - 200}{6400} \right) = 96,88\%$$

Un margen de beneficio tan alto es una señal muy positiva y muestra la eficiencia y rentabilidad excepcionales del programa. Indica que está generando un beneficio sustancial en relación con los ingresos totales, lo que puede ser resultado de una estrategia efectiva en su gestión eficiente de costos o una combinación de factores que han llevado a un alto nivel de rentabilidad.

### **7.2.1 Conclusiones por secciones de KPI**

- **Eficiencia Operativa**

Dentro del análisis de resultados para esta sección se obtuvo de los proyectos revisados lo que existe un 56,26% de la tasa de ocupación de cursos, lo cual nos da a conocer que

es eficiente, no al 100% como se quisiera o con un porcentaje mayor al obtenido, pero tiene buena relación de eficiencia.

- **Satisfacción al cliente**

Con respecto a la satisfacción al cliente lo relacionamos con la tasa de participación y la tasa de retención que se obtuvieron resultados que van desde el 37,41% hasta un porcentaje del 140,59% que dejan en claro que dependiendo del tipo de seminario, congreso, curso o taller que dependerá de la difusión del mismo y que tan llamativo será para los estudiantes donde serán quienes sigan o declinen de la asistencia a dichas actividades.

- **Eficiencia Financiera**

En comparación al año 2021, el año en estudio 2022 se obtuvo una disminución en las ventas, pues en cuanto a los años ofertados por la Dirección del Departamento de Educación Continua, estos resultados se obtienen de un comparativo de los asistentes a cursos gratuitos y autofinanciados por esta dirección. En cuanto a costos por participante se obtuvo una media de \$18,15

- **Calidad de la información**

Para esta sección obtuvimos que tengan un tiempo de respuesta a las consultas de los participantes inmediato, este dato fue expresamente dicho por parte del personal que se encuentra en labores dentro de esta dirección.

- **Ventas**

En cuanto al retorno inversión se obtuvo un valor positivo y en cuanto al margen de beneficio excedió el 50% más de lo esperado, lo cual nos da a entender que el valor invertido en la Educación Continua con su respectiva ganancia, se evidencia en la muestra que se tomó de los proyectos realizados en el año de estudio.

### 7.3 Análisis e interpretación de los datos obtenidos mediante la encuesta realizada.

Como segunda herramienta usamos una encuesta que fue aplicada a los usuarios de los cursos, seminarios, conferencias entre otras para poder identificar las oportunidades y amenazas de la oferta académica del departamento de Educación Continua

#### 1. Evalúe la variedad de programas y cursos ofrecidos por el departamento de educación continua

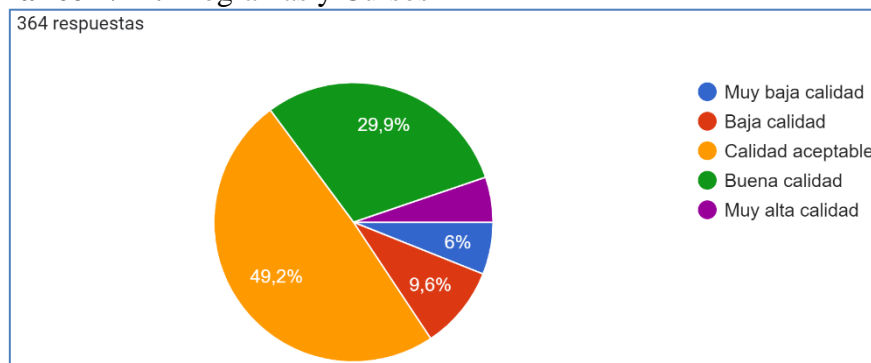
**Tabla N°3:** Programas y Cursos

ALTERNATIVA	POBLACIÓN	%
MUY BAJA CALIDAD	22	6%
BAJA CALIDAD	35	9.6%
CALIDAD ACEPTABLE	179	49.2%
BUENA CALIDAD	109	29.9%
MUY ALTA CALIDAD	19	5.2%
<b>TOTAL:</b>	<b>364</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta vía Google

**Responsables:** Los investigadores

**Gráfico N° 1:** Programas y Cursos



**Fuente:** Encuesta vía Google

**Responsables:** Los investigadores

Mediante la herramienta de Google Forms se obtuvo como resultado que casi la mitad de los encuestados, específicamente el 49,2% del total, considera que la variedad de programas y cursos ofrecidos por el Departamento de Educación Continua son de una calidad aceptable. Esto sugiere que existe un nivel de satisfacción razonable entre los participantes, en cuanto a la oferta de los programas.



## 2. Evalúe la relevancia y actualización de los programas y cursos ofrecidos en relación a las necesidades del mercado laboral

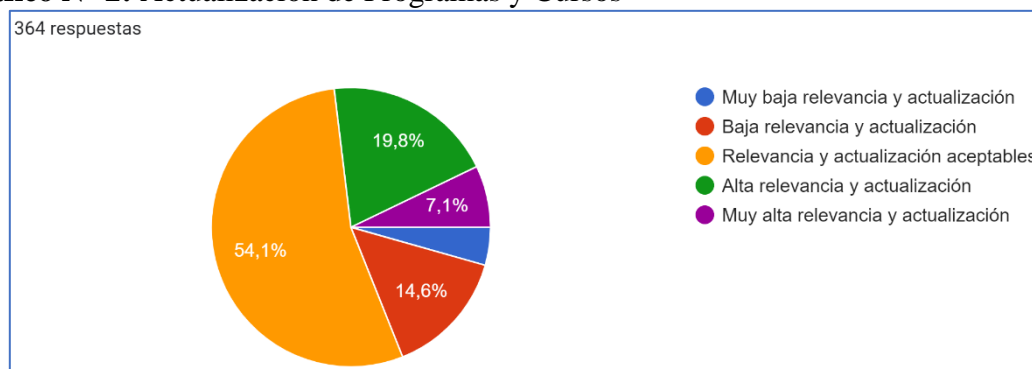
**Tabla N° 4:** Actualización de Programas y Cursos

ALTERNATIVA	POBLACIÓN	%
MUY BAJA RELEVANCIA Y ACTUALIZACIÓN	16	4.4%
BAJA RELEVANCIA Y ACTUALIZACIÓN	53	14.6%
RELEVANCIA Y ACTUALIZACIÓN ACEPTABLE	197	54.1%
ALTA RELEVANCIA Y ACTUALIZACIÓN	72	19.8%
MUY ALTA RELEVANCIA Y ACTUALIZACIÓN	26	7.1%
<b>TOTAL:</b>	<b>364</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta vía Google

**Responsables:** Los investigadores

**Gráfico N° 2:** Actualización de Programas y Cursos



**Fuente:** Encuesta vía Google

**Responsables:** Los investigadores

Aunque el 54,1% indica una buena valoración del contenido, todavía hay un porcentaje de encuestados (el 45,9%), que no califica los programas como "muy buenos". Esto señala que existe un margen para seguir mejorando, y el departamento podría considerar realizar investigaciones adicionales o recopilar comentarios más detallados, para identificar áreas específicas de mejora.

### 3. Evalúe la adecuación de la duración y horarios de los programas y cursos para sus necesidades

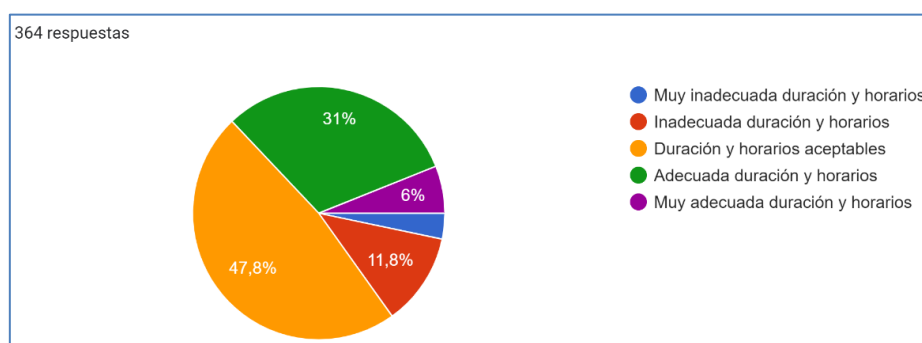
**Tabla N° 5:** Duración y horarios de los programas y cursos

ALTERNATIVA	POBLACIÓN	%
MUY INADECUADA DURACIÓN Y HORARIOS	12	3.3%
INADECUADA DURACIÓN Y HORARIOS	43	11.8%
DURACIÓN Y HORARIOS ACEPTABLES	174	47.8%
ADECUADA DURACIÓN Y HORARIOS	113	31%
MUY ADECUADA DURACIÓN Y HORARIOS	22	6%
<b>TOTAL:</b>	<b>364</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta vía Google

**Responsables:** Los investigadores

**Gráfico N° 3:** Duración y horarios de los programas y cursos



**Fuente:** Encuesta vía Google

**Responsables:** Los investigadores

El hecho de que menos de la mitad de los encuestados encuentre aceptables la duración y los horarios, puede indicar que existe una proporción significativa de participantes insatisfechos con estos aspectos. Esto puede afectar la experiencia de aprendizaje, la comodidad de los estudiantes al participar en los programas y cursos.

#### 4. Evalúe la accesibilidad de la información sobre los programas y cursos ofrecidos

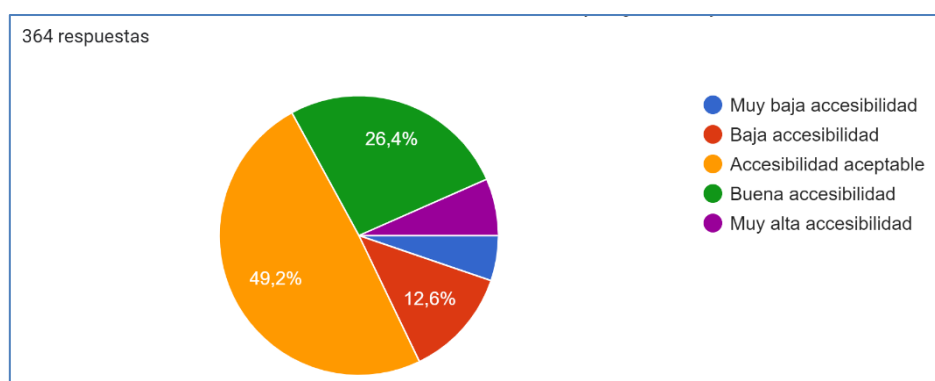
**Tabla N° 6:** Accesibilidad Información Programas y Cursos

ALTERNATIVA	POBLACIÓN	%
MUY BAJA ACCESIBILIDAD	19	5.2%
BAJA ACCESIBILIDAD	46	12.6%
ACCESIBILIDAD ACEPTABLE	179	49.2%
BUENA ACCESIBILIDAD	96	26.4%
MUY ALTA ACCESIBILIDAD	24	6.6%
<b>TOTAL:</b>	<b>364</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta vía Google

**Responsables:** Los investigadores

**Gráfico N° 4:** Accesibilidad Información Programas y Cursos



**Fuente:** Encuesta vía Google

**Responsables:** Los investigadores

Aunque un porcentaje significativo considera que la accesibilidad es aceptable, aún hay una parte considerable de los encuestados que pueden enfrentar desafíos para acceder a la información. Identificar las áreas específicas en las que la accesibilidad puede mejorar (por ejemplo, el formato de presentación, la plataforma utilizada o la claridad de la información) puede ser una oportunidad para aumentar la satisfacción general.

## 5. Evalúe el contenido académico de alta calidad de los programas y cursos ofrecidos

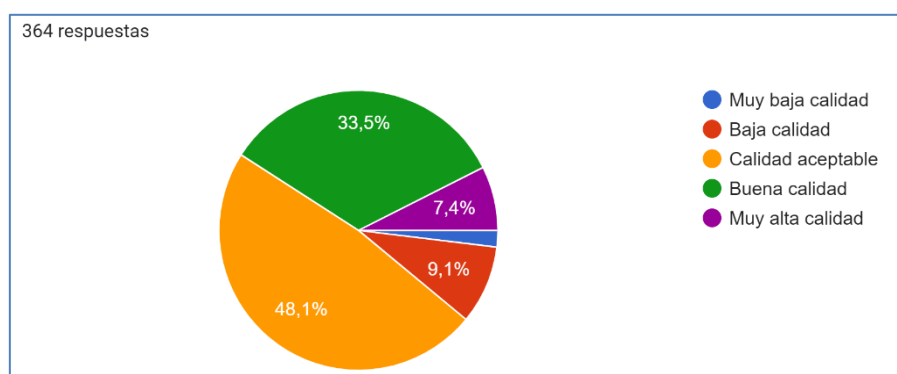
**Tabla N° 7:** Contenido Académico de Programas y Cursos

ALTERNATIVA	POBLACIÓN	%
MUY BAJA CALIDAD	7	1.9%
BAJA CALIDAD	33	9.1%
CALIDAD ACEPTABLE	175	48.1%
BUENA CALIDAD	122	33.5%
MUY ALTA CALIDAD	27	7.4%
<b>TOTAL:</b>	<b>364</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta vía Google

**Responsables:** Los investigadores

**Gráfico N° 5:** Contenido Académico de Programas y Cursos



**Fuente:** Encuesta vía Google

**Responsables:** Los investigadores

El contenido académico de los programas y cursos ofrecidos por el Departamento de Educación Continua es mayoritariamente aceptable, con un 48,1% de aceptabilidad y un 33,5% que lo califica como de buena calidad. Estos resultados sugieren que los temas abordados en los programas están alineados con las necesidades de los estudiantes y participantes, lo que demuestra una respuesta satisfactoria a las expectativas educativas de los participantes.

**6. Evalúe si la metodología utilizada en los programas y cursos promueve un aprendizaje efectivo:**

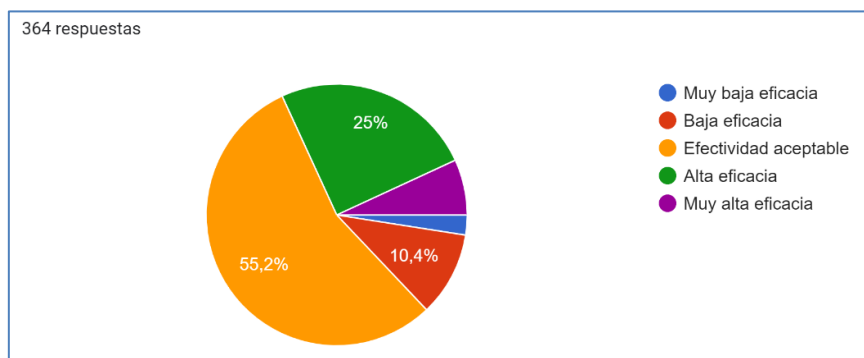
**Tabla N° 8:** Metodología Utilizada en Programas y Cursos

ALTERNATIVA	POBLACIÓN	%
MUY BAJA EFICACIA	9	2.5%
BAJA EFICACIA	38	10.4%
EFICACIA ACEPTABLE	201	55.2%
BUENA EFICACIA	91	25%
MUY ALTA EFICACIA	25	6.9%
<b>TOTAL:</b>	<b>364</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta vía Google

**Responsables:** Los investigadores

**Gráfico N° 6:** Metodología utilizada en Programas y Cursos



**Fuente:** Encuesta vía Google

**Responsables:** Los investigadores

Los datos indican que la metodología empleada por el Departamento de Educación Continua en sus cursos y programas es mayoritariamente aceptable, con un 55,2% de aprobación. Este resultado ha sido efectivo y bien recibido por la mayoría de los participantes.

### 7. Evalúe si el personal docente demuestra experiencia y conocimiento en los temas impartidos

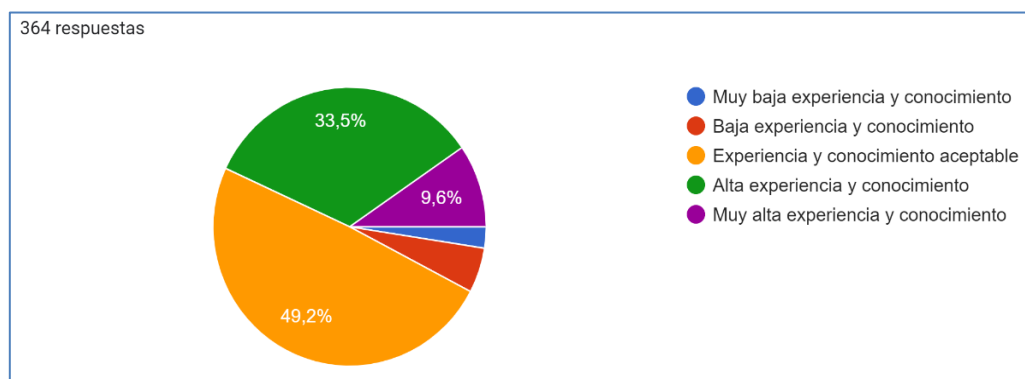
**Tabla N° 9:** Personal Docente

ALTERNATIVA	POBLACIÓN	%
MUY BAJA EXPERIENCIA Y CONOCIMIENTO	9	2.5%
BAJA EXPERIENCIA Y CONOCIMIENTO	19	5.2%
EXPERIENCIA Y CONOCIMIENTO ACEPTABLE	179	49.2%
ALTA EXPERIENCIA Y CONOCIMIENTO	122	33.5%
MUY ALTA EXPERIENCIA Y CONOCIMIENTO	35	9.6%
<b>TOTAL:</b>	<b>364</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta vía Google

**Responsables:** Los investigadores

**Gráfico N° 7:** Personal Docente



**Fuente:** Encuesta vía Google

**Responsables:** Los investigadores

Aproximadamente el 49,2%, tiene una percepción positiva sobre la preparación y habilidades del personal docente en el Departamento de Educación Continua. Este reconocimiento de la experiencia y conocimientos del personal docente sugiere que están bien calificados para enseñar los diversos temas.

### 8. ¿Cómo calificarías la organización y logística de los programas y cursos ofrecidos?

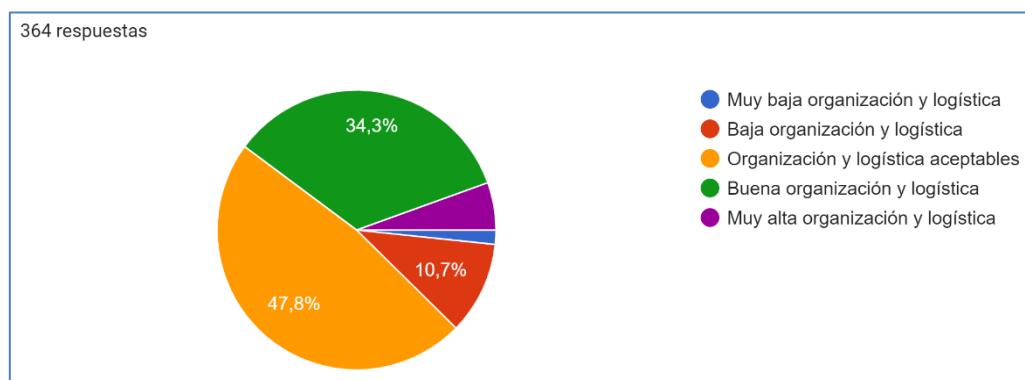
**Tabla N° 10:** Organización y Logística de Programas y Cursos

ALTERNATIVA	POBLACIÓN	%
MUY BAJA ORGANIZACIÓN Y LOGÍSTICA	6	1.6%
BAJA ORGANIZACIÓN Y LOGÍSTICA	39	10.7%
ORGANIZACIÓN Y LOGÍSTICA ACEPTABLE	174	47.8%
BUENA ORGANIZACIÓN Y LOGÍSTICA	125	34.3%
MUY ALTA ORGANIZACIÓN Y LOGÍSTICA	20	5.5%
<b>TOTAL:</b>	<b>364</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta vía Google

**Responsables:** Los investigadores

**Gráfico N° 8:** Organización y Logística de Programas y Cursos



**Fuente:** Encuesta vía Google

**Responsables:** Los investigadores

Este resultado señala que la organización y logística de los cursos ofrecidos por el Departamento de Educación Continua son consideradas aceptables, por los participantes. Esto implica que la planificación y ejecución de las jornadas de trabajo cumplen con los objetivos propuestos por el departamento.

### 9. Evalúe la satisfacción general con los programas y cursos

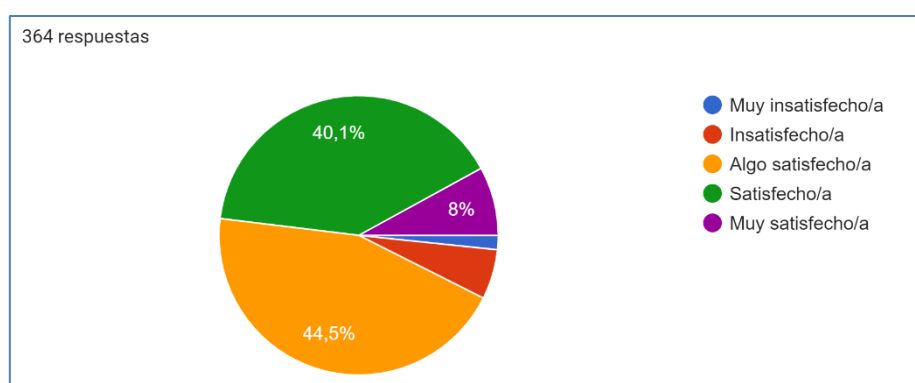
**Tabla N° 11:** Satisfacción General

ALTERNATIVA	POBLACIÓN	%
MUY INSATISFECHO/A	6	1.6%
INSATISFECHO/A	21	5.8%
ALGO INSATISFECHO/A	162	44.5%
SATISFECHO/A	146	40.1%
MUY INSATISFECHO/A	29	8%
<b>TOTAL:</b>	<b>364</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta vía Google

**Responsables:** Los investigadores

**Gráfico N° 9:** Satisfacción General



**Fuente:** Encuesta vía Google

**Responsables:** Los investigadores



Los datos muestran que, aunque algunos cursos y programas ofrecidos por el Departamento de Educación Continua son aceptables para el 44,5% de los participantes, la mayoría de ellos no logra alcanzar un nivel muy satisfactorio, ya que es necesario recopilar comentarios y sugerencias de los mismos.

### 10. ¿Consideras que los precios de los cursos ofrecidos por el departamento de educación continua son

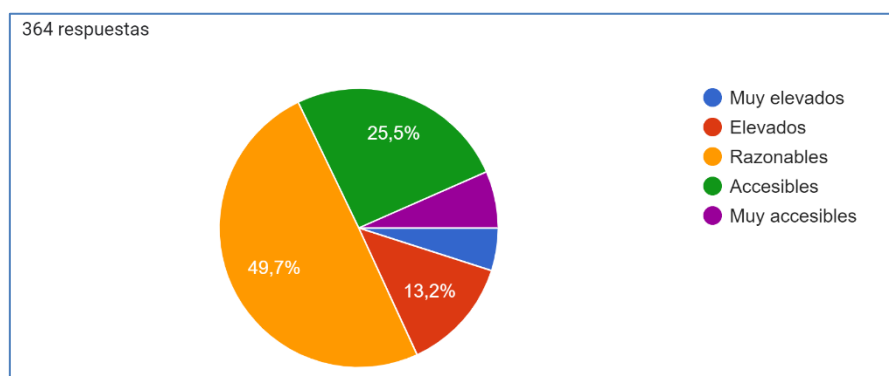
**Tabla N° 12:** Precios de los Cursos

ALTERNATIVA	POBLACIÓN	%
MUY ELEVADOS	18	4.9%
ELEVADOS	48	13.2%
RAZONABLES	181	49.7%
ACCESIBLES	93	25.5%
MUY ACCESIBLES	24	6.6%
<b>TOTAL:</b>	<b>364</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta vía Google

**Responsables:** Los investigadores

**Gráfico N° 10:** Precios de los Cursos



**Fuente:** Encuesta vía Google

**Responsables:** Los investigadores

Los datos indica que el 49,7% de los encuestados considera que los cursos y programas ofrecidos por el Departamento de Educación Continua tienen un precio razonable. Esto sugiere que una parte significativa de los participantes está satisfecha con la relación calidad-precio de la oferta educativa. Mantener los precios actuales o buscar opciones más accesibles puede ser beneficioso para aumentar la aceptación de los cursos y programas entre los estudiantes y otras personas interesadas.

### 11. ¿Recomendarías los programas y cursos del departamento de educación continua a otros?

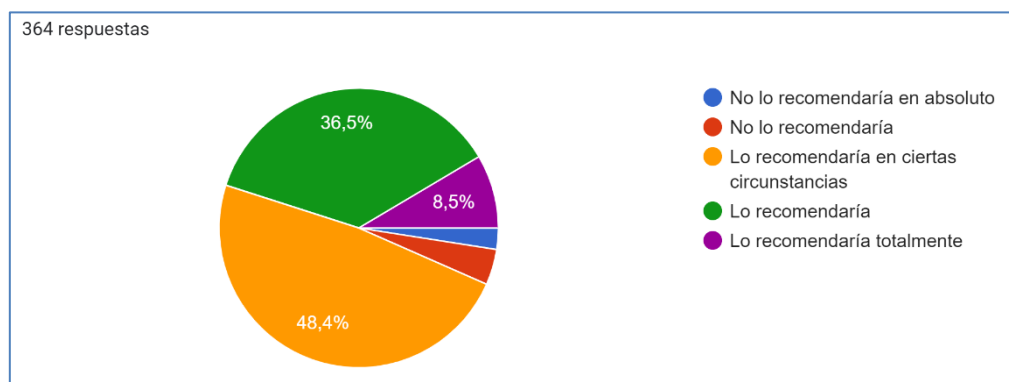
**Tabla N° 13:** Recomendación de Programas y Cursos

ALTERNATIVA	POBLACIÓN	%
NO LO RECOMENDARIA EN ABSOLUTO	9	2.5%
NO LO RECOMENDARIA	15	4.1%
LO RECOMENDARIA EN CIERTAS CIRCUNSTANCIAS	176	48.4%
LO RECOMENDARIA	133	36.5%
LO RECOMENDARIA TOTALMENTE	31	8.5%
<b>TOTAL:</b>	<b>364</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta vía Google

**Responsables:** Los investigadores

**Gráfico N° 11:** Recomendación de Programas y Cursos



**Fuente:** Encuesta vía Google

**Responsables:** Los investigadores

Los datos muestran que el 48,4% de los participantes considera que los cursos y programas ofrecidos en el Departamento de Educación Continua solo se recomiendan en ciertas circunstancias. Este resultado sugiere que, si bien algunos cursos pueden ser relevantes y valiosos para ciertos participantes, existe una oportunidad para expandir la oferta educativa y proponer nuevos cursos,

### ***7.3.1 Conclusiones***

**Rol de los participantes:** para el desarrollo de la encuesta realizada sobre el Departamento de Educación Continua se pudo identificar que la mayor parte de los participantes o asistentes de los distintos cursos, seminarios, talleres y demás actividades son estudiantes de la Universidad Técnica de Cotopaxi, quienes a la vez poseen varios beneficios al asistir a dichos cursos.

**Evaluación de la Oferta Académica:** la oferta académica que presenta el Departamento de Educación Continua en su promedio varía entre el 49,2% y el 47,8% logrando que sea aceptable tomando en consideración la variedad de cursos, los horarios de accesibilidad a los mismos, los cuales van de acuerdo a la necesidad de los participantes.

**Calidad de los programas y cursos:** en los programas y cursos dictados se conoce que su calidad es aceptable, aunque no llega a más del 50% que se espera, por lo que se recomienda mejorar o implementar estrategias que llamen la atención de los participantes a fin de mantener una buena audiencia o alcanzar el objetivo esperado y aceptación.

**Experiencia general:** los docentes de la Universidad Técnica de Cotopaxi que imparten los diferentes cursos, programas y talleres se consideran que, si tienen una experiencia igualmente aceptable, pero esta debería mejorar implementando métodos que ayuden a captar la atención de los estudiantes y demás participantes.

Como resultado tenemos una matriz FODA que nos ayuda a conocer el estado situacional del Departamento de Educación Continua de la Universidad Técnica de Cotopaxi

## 8. Matriz FODA

### MATRIZ FODA

Es una herramienta de planificación estratégica utilizada en los negocios y otros campos para evaluar sistemáticamente las fortalezas (F), las oportunidades (O), las debilidades (D) y las amenazas (A). Utilizando estas cuatro categorías, se analiza el entorno tanto interno como externo de la empresa para identificar aspectos positivos y desafíos potenciales. El análisis FODA permite a las organizaciones e individuos evaluar su situación actual, identificar áreas de mejora, aprovechar oportunidades, abordar desafíos y tomar decisiones estratégicas adecuadas para lograr sus objetivos. Al comprender sus fortalezas y debilidades internas, así como las oportunidades y amenazas externas, pueden desarrollar planes de acción más efectivos y adaptarse mejor a un entorno cambiante.

### FODA

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Congresos Internacionales de Interés.</li> <li>• Buena Tasa de Retención.</li> <li>• Excelente Calidad de información.</li> <li>• Costo por participantes accesible.</li> <li>• Ratio de retorno de inversión favorable</li> <li>• Buen Margen de beneficio</li> <li>• Docentes con experiencia aceptable en la enseñanza.</li> <li>• Variedad de cursos accesibles</li> <li>• Buena Metodología Utilizada en los programas y cursos</li> <li>• Eficiencia Operativa Aceptable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demanda de los cursos creciente</li> <li>• Nuevos medios de difusión del Marketing</li> <li>• Alianzas estratégicas</li> <li>• Explorar nuevas fuentes de ingresos y opciones de financiamiento para aumentar el consumo de cursos</li> </ul>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Congresos Nacionales de poco Interés</li> <li>• Tasa de Crecimiento de ventas decreciente</li> <li>• Inactividad en las redes sociales</li> <li>• Dificultad en conocer los gustos de las personas que han asistido a los cursos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preferencias cambiantes de los estudiantes</li> <li>• Posibles competencias</li> </ul>

## 9. PROPUESTA

### 8.1 Dirección del Departamento de Educación Continua

La Dirección de Educación Continua contribuye a la formación de profesionales y público en general mediante procesos de capacitación y formación en diferentes áreas de interés las cuales están alineadas a la oferta académica, la misma que tiene por objetivo actualizar y fortalecer los conocimientos, destrezas y habilidades.

### 8.2 Misión

Planear, organizar, evaluar y promover cursos, talleres y diplomados para profesionales y público en general que solicitan servicios de capacitación y actualización.

### 8.3 Visión

Ser líder en la extensión de los conocimientos en la región sureste del Estado, a través de la oferta académica, y la formación de profesionales con pensamientos sólidos, desarrollando habilidades y destrezas útiles que contribuyan al desarrollo de la sociedad.

### 8.4 Estrategias Propuestas para el Departamento de Educación Continua

#### MATRIZ FODA CRUZADA

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<b>FORTALEZAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar una campaña de marketing efectiva para promover el seminario y atraer a un mayor número de estudiantes interesados en participar.</li> <li>Establecer alianzas estratégicas con otras instituciones o entidades relacionadas para aumentar la visibilidad y el alcance del seminario.</li> <li>Mejorar el proceso de verificación de datos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estructurar una encuesta corta y aplicarla de manera presencial o virtual al culminar cada curso ofertado.</li> <li>Mejora continua basada en la retroalimentación.</li> <li>Ofrecer cursos personalizados y especializados para los que deseen capacitarse. Estos programas podrían tener precios diferenciados y generar ingresos adicionales.</li> <li>Utilizar plataformas de gestión de aprendizaje (LMS) para</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación y sensibilización del personal involucrado.</li> <li>• Implementar un sistema de retroalimentación y mejora continua</li> <li>• Crear cuentas en las distintas redes sociales más utilizadas actualmente como Facebook, Instagram, Twitter y Tik-Tok.</li> </ul>	<p>agilizar el proceso de inscripción, seguimiento de progreso y evaluación de los participantes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis cualitativo de comentarios y opiniones.</li> <li>• Benchmarking y análisis comparativo.</li> </ul>
<b>DEBILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar un sistema de gestión de aprendizaje que permita conocer el número de horas de capacitación que ha tenido el personal.</li> <li>• Encuesta y análisis de preferencias y necesidades de los participantes.</li> <li>• Personalización y flexibilidad de los horarios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Investigación de necesidades y preferencias de los participantes.</li> <li>• Desarrollo de nuevos cursos y programas de modalidad virtual en caso de posible rebrote de COVID.</li> <li>• Implementar anuncios en las redes sociales ya mencionadas para dar a conocer información que oferta el departamento de Educación Continua.</li> </ul>

### Cuadro resumen de estrategias

ESTRATEGIA	RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCIÓN	PRESUPUESTO
Establecer alianzas estratégicas con otras instituciones	Director del Departamento de Educación Continua	Anualmente	Sin definir
Mejorar el proceso de verificación de datos	Especialista	Al inicio de cada programa	Sin definir
Implementar un sistema de retroalimentación y mejora continua	Especialista y Asistente Administrativa	Al final de cada programa	Sin definir
Estructurar una encuesta corta para la satisfacción	Asistente Administrativa	Al final de cada programa	Sin definir
Implementar una plataforma de gestión de aprendizaje (LMS)	Director del Departamento de Educación Continua	Anualmente	\$660.00

Benchmarking	Especialista y Asistente Administrativa	Al principio de cada año	Sin definir
Personalización y flexibilidad de los horarios.	Especialista	Semestralmente	Sin definir
Desarrollo de nuevos cursos y programas de modalidad virtual en caso de posible rebrote de COVID	Director del Departamento de Educación Continua y Asistente Administrativo	Anualmente	Sin definir
Investigación de necesidades y preferencias de los participantes.	Asistente Administrativa y Especialista	Semestralmente	Sin definir
Implementar anuncios en las redes sociales (YouTube, Facebook e Instagram)	Especialista	Por cada 100 visualizaciones/Like	\$111,00
Crear cuentas en las distintas redes sociales más utilizadas actualmente como Facebook, Instagram, Twitter y Tik-Tok.	Especialista	Permanentemente	Sin definir
<b>TOTAL</b>			<b>\$771.00</b>

## 10. CONCLUSIONES

- La gestión administrativa en el sector público es un tema complejo y multifacético que requiere una comprensión profunda desde diversas perspectivas y enfoques. A través de este análisis, queda claro que la eficacia de la gestión en el sector público depende de una combinación de factores, como la planificación estratégica, la transparencia, la rendición de cuentas, la participación ciudadana y la adaptación a un entorno en constante cambio.
- Se concluye que, la dirección de Educación Continua tiene aspectos fuertes en términos de eficiencia operativa, satisfacción del cliente, eficiencia financiera, calidad de la información y ventas. A su vez existen oportunidades para mejorar en áreas como la

tasa de ocupación, promoción de eventos y optimización de costos. También tiene variedad de cursos y horarios accesibles, como docentes con experiencia aceptable. No obstante, se deben abordar áreas de mejora, la calidad de los programas y la implementación de métodos pedagógicos más efectivos.

- Se obtuvieron 11 estrategias que pueden ser aplicadas para la mejora de la Gestión Administrativa del Departamento de Educación Continua de la Universidad Técnica de Cotopaxi las cuales tendrán un costo total de \$771,00, mismas que fueron obtenidas y clasificadas mediante entre (Fortalezas-Oportunidades), (Fortalezas-Amenazas), (Debilidades-Oportunidades) y (Debilidades-Amenazas) obtenidas de la Matriz FODA

## **11. RECOMENDACIONES**

- Se recomienda investigar y obtener información de fuentes confiables y verificables que puedan ser de repositorios, tesis, ensayos, artículos, monografías entre otros, sobre el tema de Gestión Administrativa y la Educación Continua para actualizar y ampliar conocimientos en los temas mencionados.
- El Departamento de Educación Continua debe enfocarse en un proceso continuo de mejora y desarrollo, abordando las áreas identificadas. Implementando estrategias para mejorar la calidad de los programas y cursos, así como la adopción de métodos pedagógicos más efectivos, con esto aumentara su impacto, así también podría satisfacer las necesidades de los estudiantes y consolidar su posición como proveedor de educación continua en la Universidad Técnica de Cotopaxi.
- El Departamento de Educación Continua debe enfocarse en un proceso continuo de mejora y desarrollo, abordando las áreas de mejora identificadas. Implementando estrategias para mejorar la calidad de los programas y cursos, así como la adopción



de métodos pedagógicos más efectivos, con esto aumentara su impacto, así también podría satisfacer las necesidades de los usuarios y consolidar su posición como proveedor de educación continua en la Universidad Técnica de Cotopaxi.

## 12. ANEXOS

<b>CUPOS:</b>	
Número Máximo:	1150
Aforo presencial:	150
Aforo virtual:	1000

**Fuente:** Tomado de Dirección de Vinculación con la Sociedad “II CONGRESO INTERNACIONAL DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD, IMPACTOS ENSEÑANZAS Y APRENDIZAJES EN EL CONTEXTO COVID Y POSCOVID DE LA IES”

<b>7.1.- INGRESOS:</b>			
<b>INGRESOS</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR UNITARIO</b>	<b>VALOR TOTAL</b>
Estudiantes UTC	300	\$ 10,00	\$3.000,00
Docentes UTC	50	\$40,00	\$2.000,00
Docentes de otras IES	20	\$70,00	\$1.400,00
Ponencias con artículos ISBN, costo por cada autor Externo. (máximo cuatro autores por ponencia).	40	\$60,00	\$2.400,00
Ponencias con artículos ISBN, costo por autor de la UTC. (máximo cuatro autores por ponencia)	10	\$50,00	\$500,00
<b>TOTAL INGRESOS</b>			<b>\$9.300,00</b>

**Fuente:** Tomado de Dirección de Vinculación con la Sociedad “II CONGRESO INTERNACIONAL DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD, IMPACTOS ENSEÑANZAS Y APRENDIZAJES EN EL CONTEXTO COVID Y POSCOVID DE LA IES”

## 7.2.- EGRESOS:

EGRESOS	HORAS	VALOR TOTAL
Gastos de Materiales - Impresiones para Roll Up - Carpetas - Hojas		\$ 800,00
Diagramación, revisores externos editorial, publicación con ISBN		\$ 3.200,00
<b>Total egresos</b>		<b>\$ 4.000,00</b>

**Fuente:** Tomado de Dirección de Vinculación con la Sociedad “II CONGRESO INTERNACIONAL DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD, IMPACTOS ENSEÑANZAS Y APRENDIZAJES EN EL CONTEXTO COVID Y POSCOVID DE LA IES”

Número del pedido	Fecha	Nombre de facturación	Apellidos facturación	Email facturación	Teléfono (facturación)
15081	25/10/2022	Dayana Katerin	Paucar Sandoval	dayana.paucar4311@utc.edu.ec	0984523393
15077	24/10/2022	Crisley Brigith	Andramuño Verdugo	crisley.andramuno5857@utc.edu.ec	0961575433
15076	24/10/2022	Evelyn	Guamán	evelyn.guaman3251@utc.edu.ec	0998181358
15075	24/10/2022	Alex Jefferson	Vega Vega	alex.vega2227@utc.edu.ec	0992943474
15074	24/10/2022	Jhoana Monserrath	Velasco	jhoana.velasco8887@utc.edu.ec	0979061316
15073	24/10/2022	Alex Fernando	Tipantuña Guaman	alex.tipantuna3918@utc.edu.ec	0969042530
15072	24/10/2022	Jhoana Abigail	Escobar Gutierrez	jhoana.gutierrez2999@utc.edu.ec	0987765403
15071	24/10/2022	Danny Jesús	Sandovalin Andrade	danny.sandovalin0893@utc.edu.ec	0995023023
15070	24/10/2022	MARCIA CECILIA	MASABANDA NUÑEZ	MarciaMasabanda1997@utc.edu.ec	0987689489
15069	24/10/2022	angelica narciza	tucumbi yungan	angelica.tucumbi8221@utc.edu.ec	0982771352
15068	24/10/2022	Angel Alexander	Sánchez Lema	angel.sanchez0658@utc.edu.ec	0987736350
15067	24/10/2022	DIEGO ALDAIR	PALAGUACHI ESCOBAR	diego.palaguachi2033@utc.edu.ec	0939037540
15066	24/10/2022	Wilmer Edison	Tigasi Pilalumbo	edisonstigasi.15@gmail.com	0967935664
15065	24/10/2022	Jason Luis	Velozeo Chango	jmi3412@hotmail.com	0967755402
15064	24/10/2022	Tatiana Soledad	Tipanguano Astudillo	tatiana.tipanguano4473@utc.edu.ec	0963109890
15063	24/10/2022	Wilson Wladimir	Osorio Herrera	wilson.osorio5956@utc.edu.ec	0996679017
15062	24/10/2022	Katherine Lizeth	Arcos Salguero	katherine.arcos2618@utc.edu.ec	0994799617
15061	24/10/2022	Katherine Mishell	Villamarin Caiza	katyvillamarin07@gmail.com	0997026451
15060	24/10/2022	Jessica Dalila	Vargas Salazar	jessica.vargas1444@utc.edu.ec	0998416888
15059	24/10/2022	Kevin José	Panchi Rocha	kevin.panchi8603@utc.edu.ec	0992645359
15058	24/10/2022	Glenda	Chiluisa	glenda.chiluisa5868@utc.edu.ec	0963007554
15057	24/10/2022	Pamela Belén	Lema Córdor	pamela.lema2136@utc.edu.ec	0992933929
15056	24/10/2022	Nathaly Nicol	Villacis Cadena	nathaly.villavis3436@utc.edu.ec	0994877257
15055	24/10/2022	Erika Katerine	Quingatuña Guamani	erika.quingatuña8179@utc.edu.ec	0983538826
15054	24/10/2022	Maria de los Angeles	Rosero Urquizo	maria.rosero2917@utc.edu.ec	0987123657
15053	24/10/2022	Elvia Marlene	Callatasig Chisaguano	elvia.callatasig7314@utc.edu.ec	0983871507
15052	24/10/2022	Blanca Yolanda	Pallo Millingalle	blanca.pallo0935@utc.edu.ec	0989516454
15051	24/10/2022	Cristhian Sebastián	Irazabal Morales	cristhian.irazabal2853@utc.edu.ec	098-394-0868
15050	24/10/2022	Angie Nohely	Coronel	angie.coronel6413@utc.edu.ec	0990468336
15049	24/10/2022	Ana Maricela	Trávez Castellano	ana.travez@utc.edu.ec	0987204886
15048	24/10/2022	Katherin Fernanda	Rocha Chiliquinga	katherin.rocha1776@utc.edu.ec	032712494
15047	24/10/2022	Maria de los Angeles	Bueno Camas	maria.bueno6480@utc.edu.ec	0987851200
15046	24/10/2022	Johana Noemi	Cariapuma Quituzaca	johana.cariapuma4215@utc.edu.ec	0981631401
15045	24/10/2022	Alisson Dejaneira	Calderón Uziña	alisson.calderon6699@utc.edu.ec	0980231626
15044	24/10/2022	Alejandra Geovana	Rodriguez Velasco	aleja.rodriguez2710@hotmail.com	0999593674
15043	24/10/2022	Elizeth Estefanía	Barreros Pumasunta	elizeth.barreros5@utc.edu.ec	0992859448
15042	24/10/2022	Johanna	Guevara	johanna.guevara2330@utc.edu.ec	0985327975
15041	24/10/2022	Liliana del Rocio	Mena Salazar	liliana.mena0713@utc.edu.ec	0992818910
15040	24/10/2022	Karen Elizabeth	Suntaxi Suntaxi	karensuntaxi7220@utc.edu.ec	0999694123
15039	24/10/2022	AYLLY MIREYA	QUILLE CAIZA	aylly.uille9321@utc.edu.ec	0989651192

Número de pedido	Cedula	Estado del pedido	Fecha del pedido	Nota del cliente	Nombre (facturación)	Apellidos (facturación)	Empresa (facturación)	Dirección líneas 1 y 2 (facturación)
13750	0502935026	En espera	2022-07-29 07:23		ALEJANDRA DAYANA	TULCAN PACHACAMA		Salcedo anchilivi
13737	0504077637	En espera	2022-07-28 20:45		Victor Manuel	Soria Bravo		Tanicuchi centro
13616	1220180767	En espera	2022-07-27 21:15		Maria del Carmen	Tapia Peralta		Marqueza de Solanda, Aloasi, Machachi
13615	0501866888	En espera	2022-07-27 20:55		Gabriel Alexander	Camino Falcón		Av. Oriente y calixto Pino
13614	055036887	En espera	2022-07-27 20:52		Katerine Estefania	Aguaiza Mangui		Salcedo
13613	0503702326	En espera	2022-07-27 18:35		Javier Stalyn	Pallo Mejia		Latacunga
13612	0503855371	En espera	2022-07-27 17:08		Cesar Alexander	Centeno Rocha		Latacunga Sector Lasso
13611	0504282369	En espera	2022-07-27 16:36		Edwin Geovany	Chelipe Manotoa		San Felipe
13610	0504341959	En espera	2022-07-27 16:33		Maria	Jose		Dapsano y arta
13609	0504341959	En espera	2022-07-27 12:58		Maria José	Chullí López		DAPSANO y arta
13608	0504338525	En espera	2022-07-27 09:34		Ihericos Vholaus	Chonllo Cevallos		La Manibbo, av 19 de mayo entrada al colegio a distancia Jose Maria Vela en el BAR RESTAURANT BAMBU
13607	1726444667	En espera	2022-07-27 09:24		Jonathan	Galbor		Latacunga
13606	0503444663	En espera	2022-07-26 18:26		Mayra Ximena	Quinaucho Andrange		Toacaso
13605	0504085903	En espera	2022-07-26 16:39		Lisbeth	Verdezoto		Av. Jaime Mata, Salcedo
13604	0504254087	En espera	2022-07-26 15:54		Maria José	Enite Armas		Latacunga
13603	0550531164	En espera	2022-07-26 14:11		Alvaro Fabricio	Ilaquiche Cuyo		Barrio calvario, Saquisilí
13602	1753790284	En espera	2022-07-26 14:09		KEVIN RAMIRO	GARCÍA SANTILLAN		San Felipe
13601	0550198824	En espera	2022-07-26 14:03		Evelyn Estefania	Chiluisa Veloz		Salcedo parroquia Santa Lucia
13600	0503328296	En espera	2022-07-26 11:05		Francisco Enrique	Bonilla Jimenez		Latacunga
13599	1757958176	En espera	2022-07-26 08:51		Victoria Alejandra	Pantoja Rojas		San Felipe/ 10 de Agosto
13598	2000121174	En espera	2022-07-26 06:48		TANNIA MARIBEL	MASQUIZA CHICAIZA		Pelileo Salasaka
13597	0550056493	En espera	2022-07-25 20:42		Nayely Nicole	Atuna Coque		Salcedo
13593	0202035507	En espera	2022-07-22 07:31		Edison Stalin	Inca Lema		San Felipe
13571	1724042807	En espera	2022-07-20 10:15		Melani Jaqueline	Coyago Chicaiza		Barrio Vicente León
13570	0504084119	En espera	2022-07-20 05:24		Mónica Daniela	Tomasa Simba		Curtuglagua, El Rosario N°1
13569	0503373193	En espera	2022-07-19 18:57		Victor Hugo	Jiménez Mosquera		Latacunga
13548	1751388354	En espera	2022-07-19 12:20		Richard David	Torres Chamb		Ciudadela Los Molinos del Niágara latacunga
13512	0502270937	En espera	2022-07-15 09:56		Ana Maricela	Trávez Castellano		san Felipe
13511	0502985129	En espera	2022-07-15 07:30		Wilma Ofelia	Toaquiiza Pastuana		Latacunga
13509	0550041800	En espera	2022-07-14 21:04		Eisa Veronica	Toaquiiza Guanina		Quitos Colonial el Conde_ Quito
13508	0550438410	En espera	2022-07-14 11:30		Luis Mario	Muentes Castillo		Cuatro esquina
13507	0503016131	En espera	2022-07-14 10:40		NEIVA TAYRI	ARIAS FERNANDEZ		Los Arupos/Latacunga
13506	0504137456	En espera	2022-07-14 05:36		Targelia Beatriz	Changoluisa Gavilanes		Ciudadela San Francisco
13505	0504662256	En espera	2022-07-13 21:07		Evelyn Karina	Vargas Toaquiiza		Av. Pasto Vascones y San Pedro de Marcoris Ambato-Izamba
13504	0504368861	En espera	2022-07-13 19:50		Joselyn Pamela	Villegas Lasiniquiza		San Juan de Bellavista
13503	0504269281	En espera	2022-07-13 18:50		Jonathan Alcides	Jiménez Mosquera		Latacunga-Guaytacama
13502	1750443275	En espera	2022-07-13 18:49		Kely Daniela	Suarez Camino		Latacunga
13501	0504861386	En espera	2022-07-13 18:06		Anabel Rosario	Chancusig Quispe		Latacunga
13500	0550262299	En espera	2022-07-13 17:58		Kimberly Marisol	Achote Lluga		Pujilí
13499	0504031611	En espera	2022-07-13 17:09		Carina	Salgado Nivas		Latacunga
13498	0503917544	En espera	2022-07-13 13:40		Carla Magdalena	Santafe Quiguri		Latacunga
13497	0550160907	En espera	2022-07-13 13:36		Jeniffer Susana	Quishpe Molina		Latacunga
13496	0503696239	En espera	2022-07-13 13:20		Jessica Jeaneth	Cuchiparte Pastuana		San Felipe/Latacunga
13495	0503345056	En espera	2022-07-13 13:20		Laura Cecilia	Changoluisa Gavilanes		Latacunga
13494	0504113242	En espera	2022-07-13 13:17		Lesly Yajaira	Salguero Rubio		San Felipe/Rodriguez/Quito
13488	0503700619	En espera	2022-07-13 08:20		Nataly Silvana	Cuchiparte Umajinga		Pujilí
13486	0550241871	En espera	2022-07-12 23:21		Gissela Liseth	Yáñez Toca		Latacunga
13483	05001696267	En espera	2022-07-12 18:37		Chanel Carolina	Quishpe Quispe		Joseguango Alto
13482	0504229865	En espera	2022-07-12 18:34		Jessica Alexandra	Guanina Toaquiiza		Caacanga
13481	0504229865	En espera	2022-07-12 18:31		Jessica Alexandra	Guanina Toaquiiza		Sanf Felipe
13464	0503669319	En espera	2022-07-12 08:09		Evelyn Lisbeth	Toa Rocha		Latacunga Via Mualal
13455	1750115428	En espera	2022-07-11 23:01		Daniela Mishel	Chicaiza Tixi		Barrio La Matilde, Tamboillo
13454	0550659791	En espera	2022-07-11 20:14		Yennifer Andrea	Guishcasho Tonato		Locoa-Latacunga
13446	1753028826	En espera	2022-07-11 16:52		CARLA YADIRA	PELAZ BÉCERRA		Uyumbicho
13445	1804737441	En espera	2022-07-11 16:18		Sylvana Marivela	Yanchacucha		Ambato
13435	0550550479	En espera	2022-07-11 13:56		Tayler Alexander	Lopez Vivanco		Latacunga
13434	0550546931	En espera	2022-07-11 13:53		Helen Adali	López Bustillos		Tanicuchi centro calle 10 de agosto
13433	0504860388	En espera	2022-07-11 13:51		Ebandoro Josue	Aucatomá Condor		san Felipe latacunga
13432	17502291625	En espera	2022-07-11 13:51		Daniela Salomé	León Mollacana		Salcedo
13431	0550511653	En espera	2022-07-11 13:51		Ana Abigail	Cisneros Curco		Latacunga
13430	0550514459	En espera	2022-07-11 13:50		Carlos Segundo	Chughchilan Pilatasig		Barrio El Calvario Saquisilí
13429	1753742244	En espera	2022-07-11 13:50		Evelyn Liceth	Baño Paredes		Carnal metropolitano-Quito
13428	1726372014	En espera	2022-07-11 13:49		Mayerly Maribel	Mera Mera		Las Fuentes
13427	0504170630	En espera	2022-07-11 13:48		Evelyn Guadalupe	Tipantuña Llano		Pujilí, Via Cusubamba
13426	0503776551	En espera	2022-07-11 13:48		Mercy Jaqueline	Tipanluisa Muso		Zumbalica
13425	1726243692	En espera	2022-07-11 13:46		Kerily Yadira	Cuasquer Colcha		Quito
13424	0504846270	En espera	2022-07-11 13:45		Bryan Javier	Almarcha Yugi		Primero de Abril-Latacunga
13423	0503755613	En espera	2022-07-11 13:44		Jonathan Xavier	Barrera Coronel		av.muelle Ambato y latacunga- SALCEDO
13422	1805128418	En espera	2022-07-11 13:44		Katherine Valeria	Velasco Gualta		Ambato, Av. Antonio Clavijo
13421	0550188221	En espera	2022-07-11 13:44		Estalin Paul	Arboleada Vistita		Salcedo, rumpamba central
13420	1723289854	En espera	2022-07-11 13:44		ALLISON RUBY	CHASIPANTA RIVERA		San Felipe (latacunga)
13419	0550189245	En espera	2022-07-11 13:44		Jennifer Paola	Cayambe Caicedo		Belisario Quevedo
13418	0550516983	En espera	2022-07-11 13:43		Andy Vladimir	Reyes Chuqui		Latacunga
13417	0550194880	En espera	2022-07-11 13:43		Lisbeth Alexandra	Chughchilan Gallardo		Barrio Nuevo la Y, vía a Jesús de Nazaret
13416	1754786091	En espera	2022-07-11 13:42		Jairo Vinicio	Guamangate Gavilanez		Loma grande-Latacunga
13415	0504813031	En espera	2022-07-11 13:42		Kely Monserrath	Ante Jácome		Latacunga- Las Fuentes
13414	0504089977	En espera	2022-07-11 13:42		Stalin Roberto	Sandoval Pilatasig		Salcedo
13413	0503767298	En espera	2022-07-11 13:41		Aylin	Cando		Barrio Tiliipulo
13412	1805441498	En espera	2022-07-11 13:41		Cristian Fernando	Ñaño Arteaga		Calicrates y Sócrates
13411	0503587651	En espera	2022-07-11 13:40		Henry Camilo	Zapata Arboleada		Lasso
13410	0503693350	En espera	2022-07-11 13:40		Alex Fabricio	Espin Muso		Lasso, barrio la Florida.
13409	0550591911	En espera	2022-07-11 13:38		Emily Nataly	Camacho Aguilera		Latacunga, San Francisco
13408	0504840786	En espera	2022-07-11 13:35		Anderson Gabriel	Guanoluisa Almachi		Juan Abel Echeveria y San Isidro el Labrador, Latacunga
13407	0508765342	En espera	2022-07-11 13:34		JUAN	PEREZ		RIOBAMBA
13391	0503641854	En espera	2022-07-09 10:52		Lisbeth Aracely	Lipantuña Ortega		Latacunga
13368	0502969587	En espera	2022-07-08 11:49		Jirma Elizabeth	Veintimilla Ruiz		Latacunga
13345	0550158927	En espera	2022-07-07 14:48		Joselin Lisbeth	Llano Llano		San Agustín de Callo
13312	0503641854	En espera	2022-07-06 15:59		Lisbeth Aracely	Tipantuña Ortega		Latacunga
13311	1805548748	En espera	2022-07-06 15:54		Jamie Nayelly	Latacunga Landa		Latacunga
13310	0550232961	En espera	2022-07-06 15:52		Karla Nicol	Yanchaguano Tiglla		Latacunga- Patutan
13309	0550563126	En espera	2022-07-06 15:49		Deysi Viviana	Iza Alomoto		San Felipe
13308	0503957839	En espera	2022-07-06 15:48		Melany Mabilila	Viracocho Toctaguano		Latacunga
13307	0504896565	En espera	2022-07-06 15:46		Josettlin Maricela	Jaya Carasayo		Toacaso
13306	0504847914	En espera	2022-07-06 15:46		Deysi Carolina	Calapaqui Olmos		Pujilí
13305	1728217990	En espera	2022-07-06 15:45		Johanna Alexandra	Nolasco Salgado		Av.Simon Rodrigex, Latacunga
13304	0504854951	En espera	2022-07-06 15:44		Xavier Isaac	Changoluisa Gavilanes		CDA del Ríñer calle Azuay y Manabí
13303	0504857541	En espera	2022-07-06 15:43		Sebastian Alejandro	Espinosa Mejia		Calle 2 de mayo y Avenida rumiñahui
13302	0504202490	En espera	2022-07-06 15:42		Ismael	Latacunga		Latacunga
13301	0504454562	En espera	2022-07-06 15:40		Livia karina	Toaquiiza Cuchiparte		Av.Simon Rodrigex, Latacunga

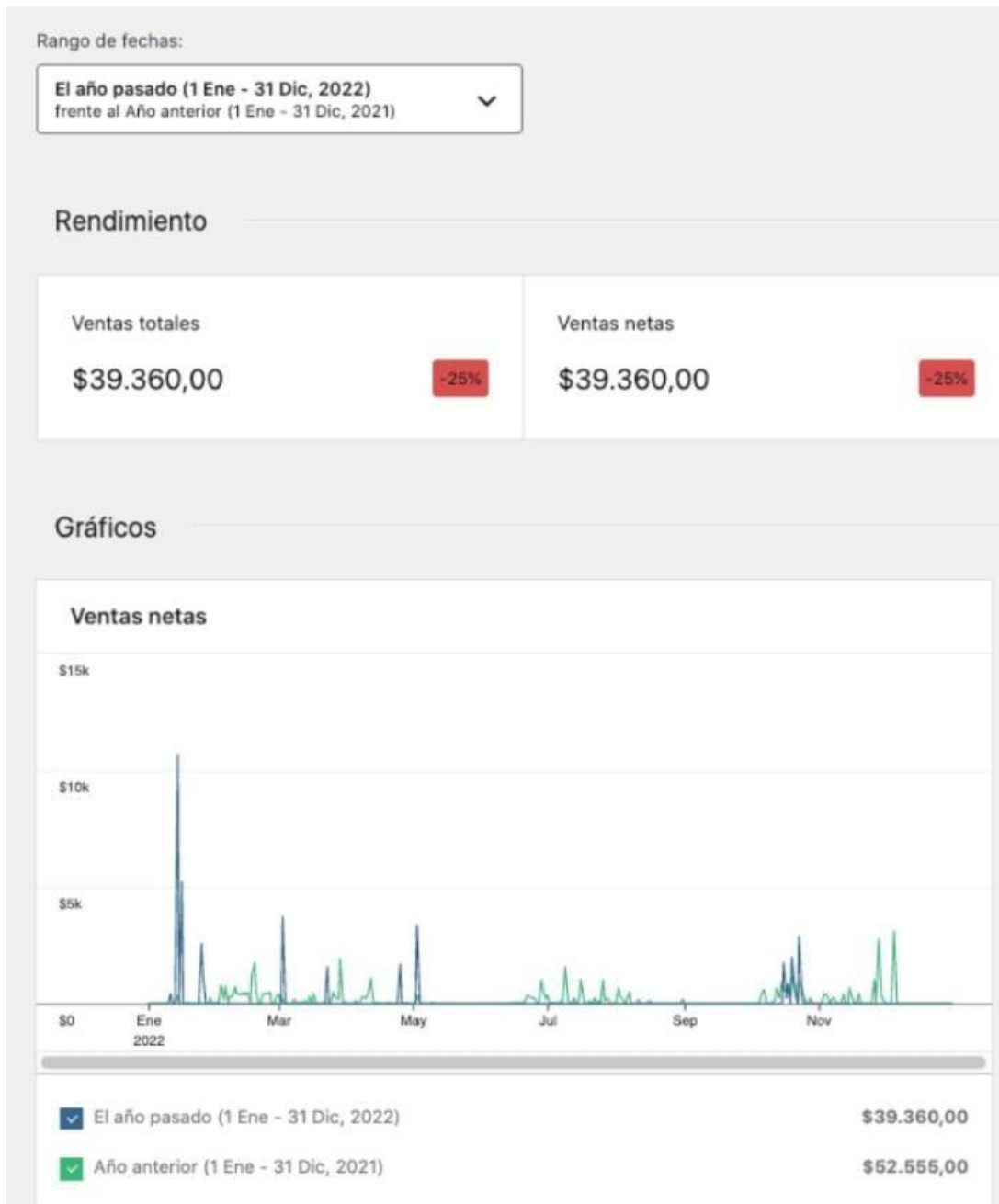
Nombre	Nombre de usuario	Última actividad	Registro	Correo electrónico	Pedidos	Gasto total	VMP	País / Región
Shirley Valeria Peñalosa Solano		2022-11-30T15:06:00		shirley.penalosa6686@utc.edu.ec	1	10.00	10.00	EC
Brayan Edison Vega Pastuña		2022-11-20T17:26:52		brayan.vega5921@utc.edu.ec	1	10.00	10.00	EC
Yadira Johana Casillas Yanchatipán		2022-11-20T17:24:16		yadira.casillas4135@utc.edu.ec	1	10.00	10.00	EC
Jefferson Alexander Ninasunta Chanatasig		2022-11-20T09:30:12		jefferson.ninasunta5012@utc.edu.ec	1	10.00	10.00	EC
Leydi Dayana German Chicaiza		2022-11-20T02:08:59		leydi.german0184@utc.edu.ec	1	10.00	10.00	EC
Leydi Jazmín Tarco Toapanta		2022-11-19T20:53:33		leydi.tarco9871@utc.edu.ec	1	10.00	10.00	EC
Jenifer Lisbeth Taipe Cando		2022-11-19T20:44:40		jenifer.taipe1902@utc.edu.ec	1	10.00	10.00	EC
Andy Vladimir Andy Reyes		2022-11-19T20:40:15		andy.reyes6983@utc.edu.ec	3	40.00	13.33	EC
Karen Anahi Nuñez Peñalosa		2022-11-19T20:34:45		karen.nunez2897@utc.edu.ec	1	10.00	10.00	EC
<b>JAENCARLO ANTHONY SILVA RODRÍGUEZ</b>		2022-11-19T20:23:27		jaencarlo.silva0937@utc.edu.ec	1	10.00	10.00	EC
Maria Jose Montaguano Simbaña		2022-11-19T19:22:16		maria.montaguano4210@utc.edu.ec	1	10.00	10.00	EC
Kevin Alexander Paltán Guacho		2022-11-19T19:06:50		kevin.paltan8036@utc.edu.ec	1	10.00	10.00	EC
Cynthia Estefanía Sierra Manquillo		2022-11-19T19:00:46		cynthia.sierra4349@utc.edu.ec	2	20.00	10.00	EC
Justin Jhamileth Calvopiña Travez		2022-11-19T16:17:41		justin.calvopina6503@utc.edu.ec	1	10.00	10.00	EC
Angela Dayana Toapanta Iza		2022-11-19T16:10:57		angela.toapanta0813@utc.edu.ec	1	10.00	10.00	EC
Sergio Andres Alvarado gomez		2022-11-19T16:03:14		sergio.alvarado4456@utc.edu.ec	1	10.00	10.00	EC
Maira Natalia Martínez Freire		2022-11-19T14:12:39		maira.martinez@utc.edu.ec	4	280.00	70.00	EC
Anahely Jazmín Falcón Segura		2022-11-19T14:01:29		anahely.falcon0904@utc.edu.ec	1	10.00	10.00	EC
Jeison Joel De La Cruz Saltos		2022-11-19T12:29:32		jeison.debcruz8113@utc.edu.ec	1	210.00	210.00	EC
Bryan Alexander Maigua Cango		2022-11-19T12:29:02		alexcanalexcongalexcan@hotmail	1	10.00	10.00	EC
Jonathan Israel Amores Claudio		2022-11-19T11:54:17		jonathan.amores8862@utc.edu.ec	1	10.00	10.00	EC
Italo Daniel Tapia Cerda		2022-11-19T02:52:16		italo.tapia0684@utc.edu.ec	1	10.00	10.00	EC
Jhoatan Sebastián Artos Marcalla		2022-11-19T01:53:39		sebastian_artos02@hotmail.com	1	10.00	10.00	EC
Lizeth Carolina Sánchez Sánchez		2022-11-19T01:44:24		lizeth.sanchez6835@utc.edu.ec	3	30.00	10.00	EC
Gabriel Hernán Bonilla Trávez		2022-11-19T01:24:23		gabriel.bonilla9762@utc.edu.ec	1	10.00	10.00	EC
Dayana lisbeth Robayo Heredia		2022-11-19T01:16:00		dayana.robayo3706@utc.edu.ec	1	10.00	10.00	EC
Jennifer Alexandra Tulmo Molina		2022-11-19T01:04:09		jennifer.tulmo7173@utc.edu.ec	1	10.00	10.00	EC
<b>CUNALATA NATALY</b>		2022-11-19T01:03:01		leidy.cunlata4285@utc.edu.ec	1	10.00	10.00	EC
Michael Vélez		2022-11-18T22:32:17		mv876160@gmail.com	4	30.00	7.50	EC
Jeison Stalin Guadalupe Cayambe		2022-11-18T21:29:09		jeison.guadalupe4235@utc.edu.ec	3	25.00	8.33	EC

## 10. PRESUPUESTO

INNOVACIÓN Y EMPRENDIMIENTO	PRESUPUESTO (Proyectado)		
	INGRESOS		
	N° de Participantes	Valor Individual	VALOR TOTAL
Empleados y docentes UTC	40	\$ 30,00	\$ 1.200,00
Estudiantes UTC	200	\$ 20,00	\$ 4.000,00
Público en general	30	\$ 40,00	\$ 1.200,00
TOTAL	270		\$ 6.400,00

EGRESOS			
MATERIALES	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	TOTAL
plataforma	1	\$ 175,00	\$ 175,00
Capacitador	1	\$ -	\$ -
Publicidad	1	\$ 25,00	\$ 25,00
TOTAL			200,00

**Fuente:** Tomado de Dirección de Vinculación con la Sociedad *“II SEMINARIO NACIONAL DE INNOVACIÓN Y EMPRENDIMIENTO “REACTIVACIÓN UN COMPROMISO DE TODOS”*



**Fuente:** Tomado del Departamento de Educación Continua de la Universidad Técnica de Cotopaxi

**ANEXO 1: Diagrama de la Dirección General de Vinculación**



## ANEXO 3: Encuesta realizada a docentes, egresados y ex estudiantes de la Universidad Técnica de Cotopaxi

7/8/23, 13:48

Evaluación de la oferta académica en la Gestión Administrativa del Departamento de Educación Continua de la Universidad Téc...

### Evaluación de la oferta académica en la Gestión Administrativa del Departamento de Educación Continua de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

El objetivo de esta encuesta es evaluar la satisfacción de los participantes con la oferta académica y la gestión administrativa del Departamento de Educación Continua. Los resultados de esta encuesta nos ayudan a identificar áreas de mejora y brindar una experiencia educativa de calidad.

#### Instrucciones

A continuación, se presenta una serie de preguntas relacionadas con la oferta académica y la gestión administrativa del Departamento de Educación Continua. Por favor, seleccione la opción que mejor refleje su opinión o experiencia en cada pregunta.

\* Indica que la pregunta es obligatoria

---

1. **Información Personal \***

Nombres y Apellidos:

---

2. **Correo electrónico: \***

---

**3. Rol en la universidad: \***

Marca solo un óvalo.

- Estudiante
- Personal administrativo
- Docente
- Otro: \_\_\_\_\_

**Evaluación de la oferta académica**

Responda según su criterio

**4. Evalúe la variedad de programas y cursos ofrecidos por el departamento de educación continua: \***

Marca solo un óvalo.

- Muy baja calidad
- Baja calidad
- Calidad aceptable
- Buena calidad
- Muy alta calidad

**5. Evalúe la relevancia y actualización de los programas y cursos ofrecidos en relación a las necesidades del mercado laboral: \***

Marca solo un óvalo.

- Muy baja relevancia y actualización
- Baja relevancia y actualización
- Relevancia y actualización aceptables
- Alta relevancia y actualización
- Muy alta relevancia y actualización

7/8/23, 13:48

Evaluación de la oferta académica en la Gestión Administrativa del Departamento de Educación Continua de la Universidad Téc...

6. **Evalúe la adecuación de la duración y horarios de los programas y cursos para sus necesidades:** \*

Marca solo un óvalo.

- Muy inadecuada duración y horarios
- Inadecuada duración y horarios
- Duración y horarios aceptables
- Adecuada duración y horarios
- Muy adecuada duración y horarios

7. **QueEvalúe la accesibilidad de la información sobre los programas y cursos ofrecidos:** \*

Marca solo un óvalo.

- Muy baja accesibilidad
- Baja accesibilidad
- Accesibilidad aceptable
- Buena accesibilidad
- Muy alta accesibilidad

**Calidad de los programas y cursos:**

Responda según su criterio

8. **Evalúe el contenido académico de alta calidad de los programas y cursos ofrecidos:** \*

Marca solo un óvalo.

- Muy baja calidad
- Baja calidad
- Calidad aceptable
- Buena calidad
- Muy alta calidad

9. **Evalúe si la metodología utilizada en los programas y cursos promueve un aprendizaje efectivo:** \*

Marca solo un óvalo.

- Muy baja eficacia
- Baja eficacia
- Efectividad aceptable
- Alta eficacia
- Muy alta eficacia

10. **Evalúe si el personal docente demuestra experiencia y conocimiento en los temas impartidos:** \*

Marca solo un óvalo.

- Muy baja experiencia y conocimiento
- Baja experiencia y conocimiento
- Experiencia y conocimiento aceptable
- Alta experiencia y conocimiento
- Muy alta experiencia y conocimiento

**Experiencia general:**

Responda según su criterio

11. **¿Cómo calificarías la organización y logística de los programas y cursos ofrecidos?** \*

Marca solo un óvalo.

- Muy baja organización y logística
- Baja organización y logística
- Organización y logística aceptables
- Buena organización y logística
- Muy alta organización y logística

7/8/23, 13:48

Evaluación de la oferta académica en la Gestión Administrativa del Departamento de Educación Continua de la Universidad Téc...

**12. Evalúe la satisfacción general con los programas y cursos: \****Marca solo un óvalo.*

- Muy insatisfecho/a
- Insatisfecho/a
- Algo satisfecho/a
- Satisfecho/a
- Muy satisfecho/a

**13. ¿Consideras que los precios de los cursos ofrecidos por el departamento de educación continua son: \****Marca solo un óvalo.*

- Muy elevados
- Elevados
- Razonables
- Accesibles
- Muy accesibles

**14. ¿Recomendarías los programas y cursos del departamento de educación continua a otros? \****Marca solo un óvalo.*

- No lo recomendaría en absoluto
- No lo recomendaría
- Lo recomendaría en ciertas circunstancias
- Lo recomendaría
- Lo recomendaría totalmente

7/8/23, 13:48 Evaluación de la oferta académica en la Gestión Administrativa del Departamento de Educación Continua de la Universidad Téc...

15. **Preferencias de cursos:**

\*

**¿Qué cursos te gustaría que se ofrezcan en el departamento de educación continua? Por favor, enumera hasta tres cursos de tu interés.**

---

---

---

---

---

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

## Bibliografía

- Freire H. (2018). *Gestión Administrativa en las Instituciones de Educación Superior*.
- Casassus J. (2000). *Problemas de la gestión educativa en América Latina UNESCO*.
- Castañeda. (2010). *Administración de empresas y su desarrollo a partir de la administración por competencias*.
- Cotopaxi, U. T. (2022). *utc.edu.ec*. Obtenido de <https://www.utc.edu.ec/PREGRADO/oferta-pre-grado1>
- Cruz, G., Lara, C., Ortega, M., Rabago, J., & Vilchis, R. (2008). *Implementación de KPI en ADEMSA. México: Instituto Politécnico Nacional*.
- Dalmau O, Rubio E. (10 de agosto de 2021). *Red de educación continua*. Obtenido de <https://recla.org/blog/nueva-definicion-de-la-educacion-continua/#:~:text=Como%20definici%C3%B3n%2C%20al%20final%20de,su%20aplicaci%C3%B3n%20y%20adaptaci%C3%B3n%20en>
- Gestión administrativa*. (s.f.). Obtenido de <https://concepto.de/gestion-administrativa/>
- Gonzales S, & Viteri. (2020). *Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial* . Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Lucero G, & Manciat J. (2012). *Análisis de la relación entre la aplicación del proceso administrativo y las Pymes*. Obtenido de <https://dspace.upc.edu.ec/bitstream/123456789/6368/6/UPS-QT04931.pdf>
- Luzardo J & Vasquez G. (2010). *Gestión administrativa y sus sistemas de control*.
- Martínez M. (2016). *Diseño de espacios comerciales*. México: <https://books.google.com.ec/books?id=43g3DAAAQBAJ&pg=PA108&dq=q>.
- Mazeneth. (2013). *la Administración por medio de indicadores*.
- Michael Porter. (2019). *Indicadores de rendimiento*.

OLEAS et. (2020).

Ramirez C. (2016). *Fundamentos de la administración 4ta. edición*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

René, D. (2020). *Importancia de la Educación continua*. Obtenido de

<https://es.linkedin.com/pulse/la-importancia-de-educaci%C3%B3n-continua-ren%C3%A9-alberto-d%C3%A1vila-p%C3%B3rcel>

Tapia S, & Cueva A. (2019). *Gestión Administrativa en la educación*.

Tapia S. (2019). *Gestión Administrativa y sus indicadores*. Colombia.

Universidad Técnica de Cotopaxi. (2022).

Urbina D. (3 de 08 de 2021). *Esneca*. Obtenido de <https://www.esneca.com/blog/gestion-administrativa-definición/>

Velasco A. (2011). *La educación continua como instrumento de desarrollo en el siglo XXI*.

Westreicher G. (7 de agosto de 2020). *Economipedia*. Obtenido de

<https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>