



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**“PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA DIRECCIÓN GENERAL
ACADÉMICA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI PARA EL
ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD”**

Proyecto de investigación previo a la obtención del Título de Licenciadas en
Administración de Empresas

AUTORES:

Castro Viera Johana Carolina

Quispe Quispe Evelyn Aracely

TUTOR:

Dr. Edwin Vásquez Erazo PhD.

Latacunga- Ecuador

Marzo, 2022

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nosotras, **Castro Viera Johana Carolina** con CI **0503783607** y **Quispe Quispe Evelyn Aracely** con CI **0504081712**, declaramos ser autoras del presente proyecto de investigación: **“Procesos administrativos para el aseguramiento de la calidad en la Dirección General Académica de la Universidad Técnica de Cotopaxi”**, siendo el **Dr. Edwin Vásquez Erazo PhD**, tutor del presente trabajo; y eximimos expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

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

Castro Viera Johana Carolina

CI. 0503783607

Quispe Quispe Evelyn Aracely

CI. 0504081712

AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

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

“Proceso administrativos en la Dirección General Académica de la Universidad Técnica de Cotopaxi para el aseguramiento de la calidad”, de Castro Viera Johana Carolina y Quispe Quispe Evelyn Aracely de la carrera de 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 de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, febrero, 2022

El Tutor

Firma:



A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'EDWIN VÁSQUEZ', is written over a horizontal dashed line.

Dr. Edwin Joselito Vásquez Erazo PHD

CI: 1001303997

APROBACIÓN 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; por cuanto, las postulantes: Castro Viera Johana Carolina y Quispe Quispe Evelyn Aracely con el título de Proyecto de Investigación: “Procesos administrativos en la Dirección General Académica de la Universidad Técnica de Cotopaxi para el aseguramiento de la calidad”, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación Final del Proyecto.

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

Latacunga, febrero 2022

Para constancia firman:



Lector 1 (Presidente)

Nombre: Ing Milton Merino

CI. 0501802441



Lector 2

Nombre: Dr. Juan José Vizcaíno

CI. 1712638079



Lector 3

Nombre: Dr. Ángel Villarroel

CI. 0602765406

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer principalmente a Dios y a la Santísima Cruz por permitirme llegar hasta este punto de vida, a mis padres y mi hermana que son mi motor y mi motivo para luchar ante las dificultades y lograr cumplir cada una de mis metas, por el apoyo que me han brindado durante todo este proceso de formación profesional y a toda mi familia. Agradezco a mi mejor amigo Christian y a mi mejor amiga y compañera de proyecto Evelyn, por su gran amistad y apoyo incondicional pues juntos hemos estado en las buenas y malas cumpliendo con nuestros objetivos, y finalmente mi agradecimiento al Dr. Edwin por impartirme sus conocimientos y motivación para llegar hasta el final de este proyecto.

JOHANA CASTRO

DEDICATORIA

El presente trabajo se lo dedico a Dios, a la Santísima Cruz, a mis padres Jorge Castro y Fanny Viera por ser unos padres ejemplares que con su apoyo y sobre todo con su amor han hecho de mí una mujer que no se rinde y busca las formas de salir adelante. A mi hermana Joselyn, que este proyecto sea un referente para su formación profesional, que recuerde que con lucha y constancia se puede lograr cumplir con lo que se proponga y que nuestros padres vean en nosotras el fruto de su esfuerzo.

También quiero dedicar este proyecto a mis dos ángeles en el cielo, a mi tío Edwin y P. Pino, este logro también es para ustedes.

JOHANA CASTRO

AGRADECIMIENTO

A Dios y la virgen de Agua Santa por permitirme cumplir una meta más en mi vida, a mis padres y hermano por demostrarme que todo se puede lograr con dedicación y esfuerzo y sobre todo por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía. A mi familia, de manera especial a mi tía Irma y mi primo Richard por su apoyo moral y económico durante el transcurso de mi carrera universitaria, dándome ánimos para seguir adelante. A mi mejor amiga y compañera de proyecto Johana gracias por haber compartido momentos inolvidables y haber depositado la confianza en mí y juntas superar cada obstáculo, pues con tu apoyo y amistad incondicional logramos cumplir tan anhelado sueño, a Christian por siempre estar junto con nosotras compartiendo experiencias buenas y malas durante este trayecto universitario. Agradezco de igual manera al Dr. Edwin Vásquez por su apoyo y confianza en la realización de este trabajo haciendo posible que este proyecto de vida se haga realidad.

EVELYN QUISPE

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a mis queridos padres a los que amo y respeto con todo mi corazón Patricia Quispe y Mesías Quispe, pues son el pilar fundamental de mi vida, quienes han mostrado esa preocupación y apoyo incondicional transmitiendo energía positiva para que esto se haga realidad; a mi hermano Danny por brindarme su confianza y apoyo en cada obstáculo que se presentaba en este camino de estudio. Es por ellos que soy lo que soy ahora.

EVELYN QUISPE

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

TÍTULO: “Procesos administrativos en la Dirección General Académica de la Universidad Técnica de Cotopaxi para el aseguramiento de la calidad”

Autores:

Castro Viera Johana Carolina

Quispe Quispe Evelyn Aracely

RESUMEN

La gestión de la calidad es un reto para las IES, las cuales deben trabajar constantemente en procesos y prácticas que permitan mejorar el cumplimiento de sus actividades que garanticen la calidad de sus servicios. El presente proyecto tiene como objetivo el levantamiento de procesos de gestión administrativa para el aseguramiento de la calidad en la Dirección General Académica (DGA), de la Universidad Técnica de Cotopaxi, ya que los procesos no se encuentran documentados, para lo cual se aplicó una metodología a base de entrevistas a 4 vicedecanos, 2 subdirectores de extensión y al Director de aseguramiento de la calidad, con la finalidad de buscar información que contribuyan a mejorar la gestión administrativa de la DGA, con esto se consiguió el diseño de los diferentes procesos, 6 gobernantes y 11 que agregan valor con sus respectivos flujogramas, los mismos que apoyen a la eficiencia y eficacia académica, con la finalidad de contribuir con la misión de la Universidad la misma que está enfocada, calidad, innovación y democratización teniendo como base fundamental el humanismo mediante la generación de conocimiento científico y tecnológico para incidir en el cambio de la matriz productiva, en contacto permanente con los sectores sociales y productivos de la región y el país, apoyando en los proceso de transformación y desarrollo.

Palabras claves: Calidad universitaria, Dirección Académica, Procesos de gestión

COTOPAXI TECHNICAL UNIVERSITY
ADMINISTRATIVE AND ECONOMIC SCIENCES FACULTY

TOPIC: " Administrative processes in the Academic General Direction of the Technical University of Cotopaxi for quality assurance".

Authors: Castro Viera Johana Carolina

Quispe Quispe Evelyn Aracely

ABSTRACT

Quality management is a challenge for HEIs, which must constantly work on processes and practices to improve the performance of their activities and guarantee the quality of their services. This project aims to administrative processes uprising of an administrative for quality assurance in the Academic General Direction of the Technical University of Cotopaxi, for which a methodology was based on interviews were conducted to 4 vice deans, 2 subdirectors of extension and director of quality assurance, in order to seek information to help improving the administrative management of the Academic General Direction (DGA) of the UTC, The results obtained were the different processes, 6 rulers and 11 value-adding with their respective flowcharts that support academic efficiency and effectiveness, in order to contribute to the University mission, which is focused on quality, innovation and democratization with humanism as a fundamental basis through the generation of scientific and technological knowledge to influence the change of the productive matrix, in permanent contact with the social and productive sectors of the region and the country, supporting the process of transformation and development.

Keywords: University quality, academic direction, management processes.

AVAL DE TRADUCCIÓN



CENTRO
DE IDIOMAS

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 trabajo de titulación cuyo título versa: **“PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA DIRECCIÓN GENERAL ACADÉMICA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI PARA EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.”** Castro Viera Johana Carolina y Quispe Quispe Evelyn Aracely, estudiantes de la Carrera de Administración de Empresas perteneciente a la Facultad de Ciencias Administrativas 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 las peticionarias hacer uso del presente aval para los fines académicos legales.

Latacunga, 21 marzo del 2022

Atentamente,



CENTRO
DE IDIOMAS

Mg. Marco Paúl Beltrán Semblantes

DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC
CI: 0502666514

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	ii
AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
DEDICATORIA	viii
RESUMEN	ix
AVAL DE TRADUCCIÓN.....	xi
ÍNDICE GENERAL	xii
ÍNDICE DE TABLAS	xvii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xvii
1.INFORMACIÓN GENERAL.....	1
2.El PROBLEMA	2
2.1.Formulación del problema	2
2.2.Planteamiento del problema.....	2
2.3.Árbol de problemas.....	3

2.4.Justificación.....	4
2.5.OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	5
2.5.1.Objetivo general.....	5
2.5.2.Objetivo específicos.....	5
2.6.Cuadro de objetivos	6
3.BENEFICIARIOS DEL PROYECTO.....	7
3.1.Beneficiarios directos.....	7
3.2.Beneficiarios indirectos	7
4.FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	7
4.1.Fundamentación científica – técnica.....	7
4.2.Marco teórico.....	9
4.2.1.Administración.....	9
4.2.2.Gestión Administrativa	9
4.2.2.1.Etapas del proceso administrativo	10
4.2.3.Gestión Administrativa en las IES	11
4.2.4.Procesos Administrativos.....	12
4.2.4.1.Proceso administrativo.....	12
4.2.4.2.Importancia del Proceso Administrativo	12
4.2.4.3.Procesos en las IES	12
4.2.5.Gestión de procesos	13

4.2.5.1.Procesos.....	14
4.2.5.1.1.Elementos del proceso	14
4.2.5.1.2.Diagramación de procesos	15
4.2.5.1.3.Tipo de diagramación	15
4.2.5.1.3.1.Diagrama de flujo	15
4.2.5.1.4.Símbolos de la norma ANSI para elaborar diagramas de flujo	16
4.2.5.1.5.Procesos gobernantes o claves	18
4.2.5.1.6.Procesos que agregan valor o de apoyo	18
4.2.5.2.Levantamiento de procesos.....	18
4.2.5.3.Procedimientos.....	18
4.2.6.Calidad	19
4.2.6.1.Conceptos.....	19
4.2.7.La calidad en las IES.....	19
4.2.7.1.¿Cómo lograr el aseguramiento de la calidad en la IES?.....	21
4.2.7.1.1.Dimensiones comunes que se analizan en los procesos de evaluación externa/interna y acreditación.....	21
5.METODOLOGÍA EMPLEADA.....	25
5.1.Enfoque de la investigación	25
5.1.1.Investigación cuanlitativa	25
5.2.Tipo de investigación.....	25

5.2.1.Descriptivo.....	25
5.3.Técnicas e instrumentos.....	25
5.3.1.Observación.....	25
5.3.2.Entrevistas.....	25
6.ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	26
7.CARACTERIZACIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI.....	27
7.1.Misión.....	27
7.2.Visión.....	27
7.3.Valores.....	27
7.4.Estructura orgánico funcional.....	28
7.5.DIRECCIÓN GENERAL ACADÉMICA.....	29
7.5.1.Funciones.....	29
8.PROPOSTA DEL DISEÑO DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA LA DIRECCIÓN GENERAL ACADÉMICA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI.....	32
8.1.Objetivo general de la propuesta.....	32
8.2.Objetivos Específicos de la propuesta.....	32
8.3.Propuesta de procesos administrativos.....	33
8.3.1.Proceso gobernante 1: Fortalecimiento e innovación curricular.....	34
8.3.1.1.Proceso que agrega valor: Actualización de la normativa para la formación profesional.....	36

8.3.1.2.Proceso que agrega valor: Implementación del rediseño curricular	38
8.3.2.Proceso Gobernante 2: Potenciar el uso de la segunda lengua	40
8.3.2.1.Proceso que agrega valor: Diseño e inclusión de asignaturas en otro idioma diferente al castellano.....	42
8.3.3.Proceso gobernante 3: Nueva Oferta Académica de grado y posgrado en diferentes modalidades de estudio	44
8.3.3.1.Proceso que agrega valor: Estudio de Pertinencia	46
8.3.3.2.Proceso que agrega valor: Diseño de nueva oferta académica	48
8.3.3.3.Proceso que agrega valor: Seguimiento a graduados.....	50
8.3.4.Proceso gobernante 4: Fortalecimiento de planta docente.....	52
8.3.4.1.Proceso que agrega valor: Diagnóstico de necesidades de formación y capacitación.....	54
8.3.4.2.Proceso que agrega valor: Concurso de méritos y oposición de docentes titulares.....	56
8.3.5.Proceso gobernante 5: Aseguramiento de la calidad de la formación de grado y posgrado	58
8.3.5.1.Proceso que agrega valor: Diagnóstico de estudiantes con segundas y terceras matrículas.....	60
8.3.5.2.Proceso que agrega valor: Diversificación de modalidades de titulación.....	62
8.3.6.Proceso gobernante 6: Fortalecimiento de procesos de acompañamiento estudiantil	64
8.3.6.1.Proceso que agrega valor: Programa de tutorías académicas y científica	66
8.4.Estrategias de aseguramiento de la calidad.....	68
9.CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	70

9.1.Conclusiones	70
9.2.Recomendaciones	70
10.BIBLIOGRAFÍA CITADA	72
11.ANEXOS	73

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Cuadro de objetivos	6
Tabla 2: Símbolos de la norma ANSI para elaborar diagramas de flujo	16
Tabla 3: Estrategias de aseguramiento de la calidad	68

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: <i>Árbol de problemas</i>	3
Figura 2: <i>Un enfoque distinto sobre la calidad</i>	24
Figura 3: <i>Estructura orgánico funcional UTC</i>	28
Figura 4: <i>Propuesta de procesos administrativos</i>	33
Figura 5: <i>Fortalecimiento e innovación curricular</i>	34
Figura 6: <i>Diagrama de flujo fortalecimiento e innovación curricular</i>	35
Figura 7: <i>Actualización de la normativa para la formación profesional</i>	36
Figura 8: <i>Diagrama de flujo actualización de la normativa para la formación profesional</i>	37
Figura 9: <i>Implementación del rediseño curricular</i>	38
Figura 10: <i>Diagrama de flujo implementación del rediseño curricular</i>	39

Figura 11: <i>Potenciar el uso de la segunda lengua</i>	40
Figura 12: <i>Diagrama de flujo potenciar el uso de la segunda lengua</i>	41
Figura 13: <i>Diseño e inclusión de asignaturas en otro idioma diferente al castellano</i>	42
Figura 14: <i>Diagrama de flujo diseño e inclusión de asignaturas en otro idioma diferente al castellano</i>	43
Figura 15: <i>Nueva Oferta Académica de grado y posgrado en diferentes modalidades de estudio</i>	44
Figura 16: <i>Diagrama de flujo nueva oferta académica de grado y posgrado en diferentes modalidades de estudio</i>	45
Figura 17: <i>Estudio de Pertinencia</i>	46
Figura 18: <i>Diagrama de flujo Estudio de Pertinencia</i>	47
Figura 19: <i>Diseño de nueva oferta académica</i>	48
Figura 20: <i>Diagrama de flujo diseño de nueva oferta académica</i>	49
Figura 21: <i>Seguimiento a graduados</i>	50
Figura 22: <i>Diagrama de flujo seguimiento a graduados</i>	51
Figura 23: <i>Fortalecimiento de planta docente</i>	52
Figura 24: <i>Diagrama de flujo fortalecimiento de planta docente</i>	53
Figura 25: <i>Diagnóstico de necesidades de formación y capacitación</i>	54
Figura 26: <i>Diagrama de flujo diagnóstico de necesidades de formación y capacitación</i>	55
Figura 27: <i>Concurso de méritos y oposición de docentes titulares</i>	56
Figura 28: <i>Diagrama de flujo concurso de méritos y oposición de docentes titulares</i>	57
Figura 29: <i>Aseguramiento de la calidad de la formación de grado y posgrado</i>	58

Figura 30: <i>Diagrama de flujo aseguramiento de la calidad de la formación de grado y posgrado</i>	59
Figura 31: <i>Diagnóstico de estudiantes con segundas y terceras matrículas</i>	60
Figura 32: <i>Diagrama de flujo diagnóstico de estudiantes con segundas y terceras matrículas</i> ..	61
Figura 33: <i>Diversificación de modalidades de titulación</i>	62
Figura 34: <i>Diagrama de flujo diversificación de modalidades de titulación</i>	63
Figura 35: <i>Fortalecimiento de procesos de acompañamiento estudiantil</i>	64
Figura 36: <i>Diagrama de flujo fortalecimiento de procesos de acompañamiento estudiantil</i>	65
Figura 37: <i>Programa de tutorías académicas y científica</i>	66
Figura 38: <i>Diagrama de flujo programa de tutorías académicas y científica</i>	67

1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1. Título del Proyecto:

Procesos administrativos en la Dirección General Académica de la Universidad Técnica de Cotopaxi para el aseguramiento de la calidad.

1.2. Fecha de inicio: octubre 2021

1.3. Fecha de finalización: marzo 2022

1.4. Lugar de ejecución:

Universidad Técnica de Cotopaxi

1.5. Facultad que auspicia:

Ciencias Administrativas y Económicas

1.6. Carrera que auspicia: Administración de Empresas

1.7. Proyecto de investigación generativo vinculado: Gestión de calidad en las IES

1.8. Grupo de investigación

1.9. Equipo de Trabajo:

Investigadores: Castro Viera Johana Carolina C.I. 0503783607

Quispe Quispe Evelyn Aracely C.I. 0504081712

Tutor: Dr. Edwin Vásquez Erazo PhD. C.I. 1001303997

1.10. Área de conocimiento:

Administración

1.11. Línea de investigación:

Administración y economía para el desarrollo humano y social

1.12. Sub líneas de investigación de la carrera

Gestión e innovación empresarial.

2. EL PROBLEMA

2.1. Formulación del problema

¿Cuáles son los procesos administrativos que la Dirección General Académica debe desarrollar para contribuir con la Gestión de Calidad en la Universidad Técnica de Cotopaxi?

2.2. Planteamiento del problema

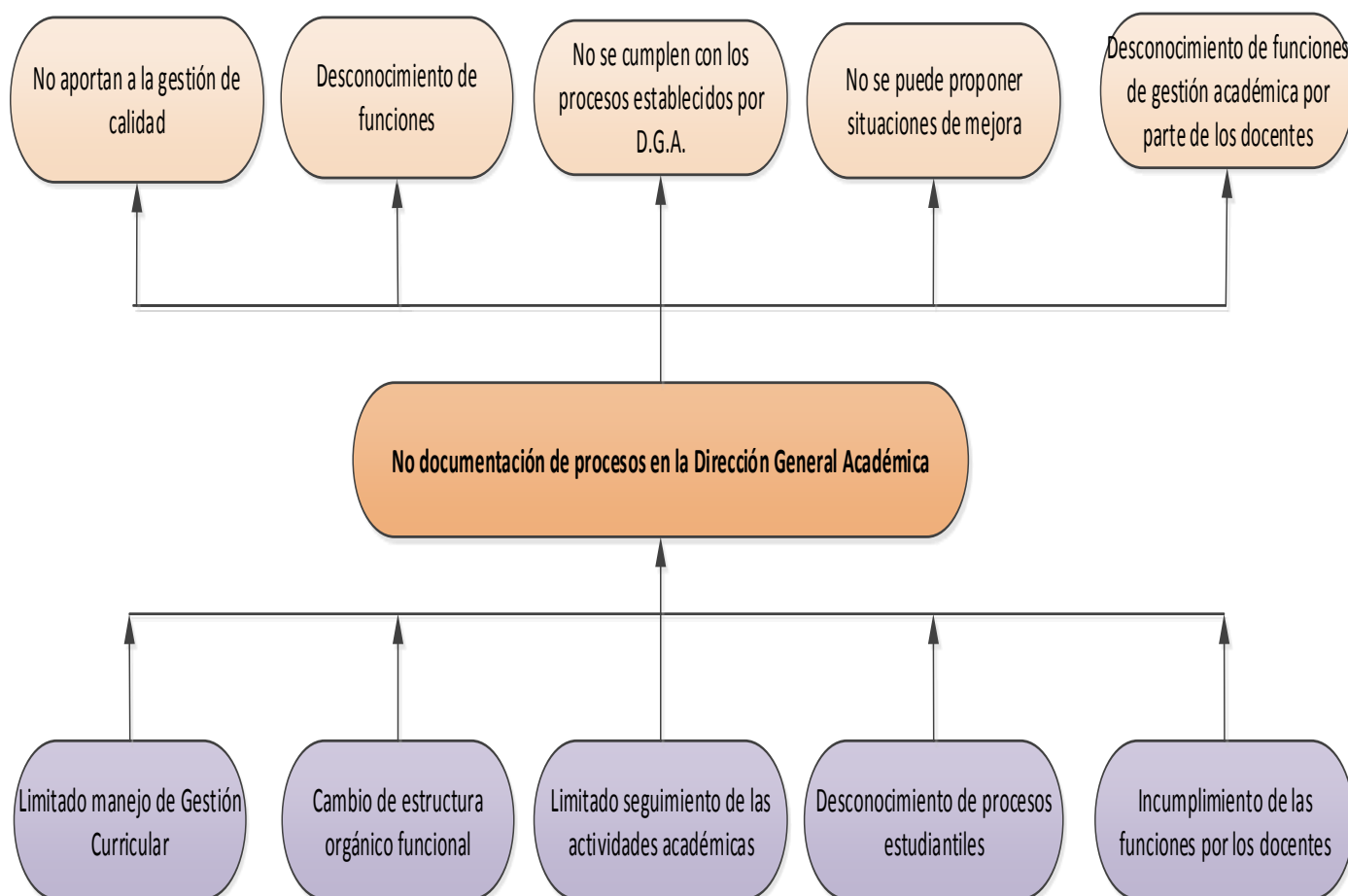
En referencia a los autores (Borja & Chacón, 2015, p. 77), mencionan que la educación cada vez es más exigente y el desarrollo de la ciencia y la tecnología han obligado a las instituciones educativas a trabajar bajo un enfoque por procesos que permita un mayor control en las tareas desarrolladas, ayudando a cumplir con cabalidad la misión, visión y objetivos de las instituciones educativas. Por otra parte, las reformas institucionales deben estar ligadas al aumento de la calidad para lograr que las Universidades sean más competitivas teniendo en cuenta que la docencia estará ligada a la búsqueda y consecución de los logros o resultados de aprendizaje mediante la aplicación de modelos educativos actualizados lo cual permita que la gestión académica oriente sus procesos hacia la calidad.

El desconocimiento de flujo de procesos que se generan en la Dirección General Académica de la Universidad Técnica de Cotopaxi, por parte de las diferentes unidades académicas, ocasiona un limitado manejo de gestión curricular, así que no haya un aporte a la gestión de calidad, por otra parte el cambio de la estructura orgánico funcional, provoca un desconocimiento de funciones, además el limitado seguimiento de las actividades académicas hace que no se cumpla con los procesos establecidos, por otra parte el desconocimiento de procesos estudiantiles causa que no se proponga situaciones de mejora, los factores anotados limitan el cumplimiento con calidad educativa, por lo que se hace necesario identificar el flujo de procesos y con ello mejorar las condiciones gestión académica en la UTC.

2.3.Árbol de problemas

Figura 1:

Árbol de problemas



2.4.Justificación

Según lo citado por (Borja & Chacón, 2015, p. 78), en Ecuador la calidad en la Educación Superior es de gran importancia, pues es un pilar fundamental ya que es una forma de crear oportunidades para la población, con el acceso a la formación académica profesional se crea capacidades y conocimiento que posibilitan que estudiantes obtengan una mayor oportunidad en el campo laboral, con un adecuado desenvolvimiento en el cumplimiento de las actividades.

La calidad educativa involucra el esfuerzo de las instituciones con la formación de estudiantes, cumpliendo con las exigencias de la sociedad, realizando de manera eficiente la gestión de las autoridades para brindar un adecuado servicio que esté orientado al mejoramiento del sistema educativo, formando profesionales con capacidades que aporten a la sociedad.

La finalidad esencial de este proyecto es el levantamiento de procesos administrativos para la Dirección General Académica de la Universidad Técnica de Cotopaxi, ya que se direccionará de mejor manera las actividades, delegando correctamente las funciones que se deben realizar, y con ello un mayor compromiso, que permitan la utilización correcta de los recursos y lograr una adecuada evolución académica con características propias de la Universidad Técnica de Cotopaxi, con lo cual se logre cubrir las necesidades universitarias y expectativas de la sociedad.

2.5.OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.5.1. Objetivo general

Contribuir con el aseguramiento de la calidad en la Dirección General Académica de la Universidad Técnica de Cotopaxi mediante el levantamiento de procesos.

2.5.2. Objetivo específicos

- Fundamentar teóricamente levantamiento de los procesos para poder realizar un adecuado desarrollo de la propuesta.
- Analizar la situación actual con relación a los procesos gestión académica que se generan en la Dirección General Académica de la Universidad Técnica de Cotopaxi.
- Diseñar los procesos y sus flujogramas de la gestión académica, que contribuyan con la eficiencia en la gestión administrativa para el aseguramiento de la calidad.

2.6. Cuadro de objetivos

Tabla 1:

Cuadro de objetivos

Objetivos	Actividades	Cronograma	Productos
<ul style="list-style-type: none"> Fundamentar teóricamente el diseño de procesos para el aseguramiento de la calidad en la Universidad Técnica de Cotopaxi. 	<ul style="list-style-type: none"> Revisión bibliográfica. Análisis de antecedentes. Construcción de marco teórico. 	<ul style="list-style-type: none"> Octubre 2021 	<ul style="list-style-type: none"> Marco teórico estructurado.
<ul style="list-style-type: none"> Analizar la situación actual con relación a los procesos administrativos que se generan en la Dirección General Académica de la Universidad Técnica de Cotopaxi. 	<ul style="list-style-type: none"> Estructurar guion de entrevistas Realizar ficha de observación Realizar las entrevistas Análisis de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> Noviembre 2021 	<ul style="list-style-type: none"> Análisis de resultados.
<ul style="list-style-type: none"> Diseñar los procesos y sus flujogramas de la gestión académica, que contribuyan con la eficiencia en la gestión administrativa para el aseguramiento de la calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Diseñar flujos de los procesos académicos basados en las actividades de Dirección Académica. 	<ul style="list-style-type: none"> Diciembre 2021- Enero 2022 	<ul style="list-style-type: none"> Procesos de gestión académica levantados

3. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

3.1. Beneficiarios directos

Los beneficiarios directos será la Dirección General Académica y las áreas académicas relacionadas, como son: Dirección de Gestión Curricular, Dirección de Gestión Estudiantil, Dirección de Biblioteca, Director del Centro de Idiomas UTC y los docentes y estudiantes de la Universidad Técnica de Cotopaxi,

3.2. Beneficiarios indirectos

Los beneficiarios indirectos será la sociedad en general, ya que los estudiantes estarán en la capacidad de aplicar conocimientos para un adecuado desempeño en su futura profesión.

4. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

4.1. Fundamentación científica – técnica

Las Instituciones de Educación Superior en la actualidad enfrentan un reto en cuanto a la calidad educativa y al cumplimiento de los estándares establecidos para la obtención de resultados mediante el compromiso de todos los integrantes que conlleve al logro de objetivos y la satisfacción y expectativas del servicio recibido para ello (Barragán & Barragán, 2021):

La capacidad de gestión en las IES hoy en día es una necesidad y un reto, teniendo en cuenta que involucra todas las funciones sustantivas de docencia, investigación, vinculación con la sociedad, ya que es un proceso que induce el orden en las instituciones educativas, con el propósito de alcanzar los objetivos institucionales (p. 2)

La gestión educativa es un proceso orientado al fortalecimiento de los Proyectos Educativos de las Instituciones, que ayuda a mantener la autonomía institucional, en el marco de las políticas públicas, y que enriquece los procesos pedagógicos con el fin de responder a las necesidades educativas locales, regionales (Salinas, 2012, p. 32).

La importancia que tiene la gestión escolar para el mejoramiento de la calidad en el país, radica en el fortalecimiento de las secretarías de educación y de los establecimientos educativos; en sus instancias administrativas y sistema pedagógico, para generar cambios y aportar un valor agregado en conocimientos y desarrollo de competencias a los estudiantes (Ministerio de Educación , 2021)

La gestión educativa va enfocada a la resolución de problemas en la planificación de determinada institución educativa debido a que la gestión evoca la acción de realizar trámites o procesos con eficiencia y prontitud alcanzando así propósitos y objetivos que se planteen alcanzar (Borja & Chacon, 2015, p. 28)

La Gestión se ve aplicada en todos los espacios o áreas de un establecimiento educativo debido a que cada una de estas áreas se ve manejada por procesos y subprocesos que necesitan de un diagnóstico, planificación, ejecución, seguimiento y evaluación de tal manera que los directivos administrativos y comunidad educativa estén satisfechos con los resultados de calidad, que se obtuvieron de manejar procesos establecidos previamente (Borja & Chacon, 2015, pp. 28-29)

Es necesario indicar que el levantamiento de procesos en la Dirección General Académica de la UTC fortalecerá los procesos académicos y contribuirá al aseguramiento de la calidad, logrando de esa manera la eficiencia en los procesos y la eficacia en la formación de los estudiantes para que contribuyan en la transformación social de los sectores sociales y productivos de la provincia y el país.

4.2. Marco teórico

4.2.1. Administración

La administración, al igual que cualquier otra disciplina económica y social, se considera como un medio indispensable para cualquier tipo de organización, nace en el seno de disciplinas afines, y a través de su desarrollo va interactuando con otras más (Díaz , 2003, p.20)

La Administración posee varios significados entre ellos se mencionan: la comunicación, liderazgo, toma de decisiones, optimización de los recursos, implantar y alcanzar objetivos, resolver problemas, crear ambientes propios de trabajo, definir obligaciones, evaluar el desempeño y satisfacer a los clientes; además todas las acciones que tienen relación con planeación, organización, dirección y control para lograr estar acorde a un mundo o sociedad globalizada y que permita a las empresas crecer, progresar y mantenerse a lo largo del tiempo (Lucero & Manciatì , 2012, p.9)

“La administración como el proceso cuyo objetivo es la coordinación eficaz de los recursos de un grupo social para lograr sus objetivos con la máxima productividad” (Salas, 2016, p.5)

4.2.2. Gestión Administrativa

La Gestión Administrativa, es la puesta en práctica de cada uno de los procesos de la Administración; éstos son: la planificación, la organización, la dirección, la coordinación o interrelación y el control de actividades de la organización; en otras palabras, la toma de decisiones y acciones oportunas para el cumplimiento de los objetivos preestablecidos de la empresa y que se basan en los procesos (Freire, 2018, p.25)

Al referirse a la Gestión Administrativa, se entiende por el conjunto de acciones y procedimientos orientados al logro de los objetivos de una organización, cualquiera que fuese su naturaleza. Este modelo permite el cumplimiento y la eficiente aplicación del proceso

administrativo como son: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar (De la Rosa, 2014, p.14)

La gestión administrativa como elemento fundamental dentro de la administración, y aspecto aglutinador y sistémico, han sido el soporte y sostén del desarrollo empresarial, económico, social y tecnológico del planeta en los últimos siglos y en especial las últimas décadas. La gestión administrativa es un proceso que contempla cuatro funciones fundamentales: planificación, organización, dirección y control (González, S; Viteri, D; et al, 2020, p. 33).

4.2.2.1.Etapas del proceso administrativo

- **Planificación:** es la primera función administrativa, consiste en definir las metas, trazar los objetivos, establecer los recursos y las actividades que se desarrollarán en un periodo de tiempo determinado.
- **Organización:** consiste en armar una estructura para distribuir los recursos materiales, financieros, humanos, tecnológicos y de información, para desarrollar su trabajo, y poder alcanzar los objetivos planificados.
- **Dirección:** Incluye la ejecución de las estrategias trazadas, orientando los esfuerzos hacia los objetivos trazados, a través del liderazgo, la motivación y la comunicación.
- **Control:** Consiste en verificar que las tareas previstas estén alineadas con las estrategias planificadas, con el fin de corregir cualquier problema y evaluar los resultados, para un mejor proceso de toma de decisiones. La gestión administrativa está a cargo de los ejecutivos, que supervisan las operaciones de la organización, aseguran que los recursos sean utilizados de manera correcta, y que el flujo de información sea efectivo (González, S; Viteri, D; et al, 2020, p. 33)

4.2.3. Gestión Administrativa en las IES

La gestión administrativa implica articular acciones planificadas que conducen a la autorregulación, potenciando las capacidades de los participantes e interviniendo con sentido y propósito. Habrá de considerarse que los académicos, principales participantes, estén positivamente empoderados, dispongan de una adecuada formación y actualización, estén motivados y apoyados con recursos suficientes, y que estén dirigidos de manera eficaz (Tapia & Cueva, 2019, p.26)

La gestión administrativa es una función de apoyo a la docencia e investigación en las instituciones de Educación Superior, no tiene sentido por sí misma, la función administrativa existe para que funcione bien la docencia, la investigación y los demás servicios académicos de la institución. Si la gestión es deficiente entorpece la labor académica y si la gestión es excelente se desarrollan de manera eficaz los programas y actividades académicas de la institución y, si, además, la gestión es estratégica, se fortalece la capacidad de la institución y sus miembros para responder de manera innovadora a las necesidades de su entorno (Cárdenas, Farías, & Méndez, 2017, p.21)

La gestión en las IES, es la que establece el Horizonte Institucional, en el aspecto del Proyecto Educativo, define la razón de ser de la institución a través de la formulación de la visión, misión, objetivos y metas, así como la filosofía de valores que debe orientar el accionar (Bravo & Avile, 2020, p.258)

4.2.4. Procesos Administrativos

4.2.4.1. Proceso administrativo

El término “proceso” habla sobre la transformación de planes en términos de objetivos para delinear la traza hacia el cumplimiento de lo previsto y ajustar en caso de requerir a medida que se ejecutan las actividades (Bravo & Avile, 2020, p. 255)

Se refiere a todos los momentos de gestión de la Administración; orientados a garantizar el cumplimiento misional y al logro de los objetivos propuestos, a través del uso adecuado de los recursos (Cano, 2017, p.22)

4.2.4.2. Importancia del Proceso Administrativo

Una organización como ente social implica una estructura que debe armonizar sus elementos fundamentales: las personas, las tareas y la administración. Por consiguiente, el proceso administrativo busca armonizar estos elementos; planeando acciones, organizando las cosas, integrando recursos, ejecutando tareas, ordenando y controlando resultados, procesos y fundamentalmente generando mecanismos de comunicación para dar a conocer sus ideas (Cano, 2017, p.24).

4.2.4.3. Procesos en las IES

Los procesos administrativos en los centros educativos son de vital importancia para garantizar la calidad en el servicio que se presta así como niveles de productividad bien sea para el estado, en caso de las instituciones públicas o para los financiamientos propiciados por entidades privadas, en cualquiera de los casos la gestión administrativa en el sector de educación superior, toma un giro en torno a la responsabilidad social que implica la formación de profesionales, producción de investigación científica y producción de

conocimiento, que son los fines fundamentales del sector educativo (Bravo & Avile, 2020, p. 255)

La articulación de los procesos al interior, necesariamente lleva consigo la flexibilidad como una capacidad institucional para conciliar la gestión administrativa con los propósitos académicos sustantivos (Tapia & Cuevas, 2019, p.46)

4.2.5. Gestión de procesos

La Gestión por Procesos es la forma de gestionar toda la organización basándose en los Procesos, entendiendo estos como un conjunto de recursos y actividades interrelacionadas que transforman elementos de entrada en elementos de salida, con valor añadido para el cliente. Cada uno de los procesos que componen el sistema debe contribuir a la consecución de los objetivos de la Organización (Universidad de Cantabria, 2016, p.5).

La gestión por procesos está dirigida a realizar procesos competitivos y capaces de reaccionar autónomamente a los cambios mediante el control constante de la capacidad de cada proceso, la mejora continua, la flexibilidad estructural y la orientación de las actividades hacia la plena satisfacción del cliente y de sus necesidades. Es uno de los mecanismos más efectivos para que las organizaciones alcancen unos altos niveles de eficiencia (Lucas, 2014, p.19)

El proceso de gestión en la Educación Superior puede ser definido como aquel que de modo consciente se desarrolla a través del amplio sistema de relaciones e interacciones de carácter social que se establecen entre los sujetos implicados en el mismo, dirigido con la finalidad de crear, desarrollar y preservar, en un clima laboral adecuado, el talento humano, competente y motivado para que desempeñe con pertinencia, impacto y optimización sus procesos y así alcanzar los objetivos de la organización (Albán, Vizcaíno, & Tinajero, 2014, p.145)

4.2.5.1. Procesos

El proceso es un conjunto de actividades estructuradas y medibles, diseñado para producir una salida específica para un cliente o mercado particular. Implica un énfasis fuerte en cómo se realiza el trabajo dentro de la empresa, en contraste a una visión enfocada en el producto a realizar. Por tal razón, se determina a un proceso como un orden específico de actividades de trabajo, a lo largo del espacio y el tiempo, con un principio, un fin, entradas y salidas claramente definidas (Albán, Vizcaíno, & Tinajero, 2014, p.142)

Un proceso es un conjunto de actividades de trabajo interrelacionadas, que se caracterizan por requerir ciertos insumos (inputs: productos o servicios obtenidos de otros proveedores) y actividades específicas que implican agregar valor, para obtener ciertos resultados (outputs) (Mallar, 2010, p.7)

4.2.5.1.1. Elementos del proceso

1. Inputs: recursos a transformar, materiales a procesar, personas a formar, informaciones a procesar, conocimientos a elaborar y sistematizar, etc.

2. Recursos o factores que transforman: actúan sobre los inputs a transformar. Aquí se distinguen dos tipos básicos:

a) Factores dispositivos humanos: planifican, organizan, dirigen y controlan las operaciones. *La Gestión por Procesos: Un Enfoque de Gestión Eficiente.*

b) Factores de apoyo: infraestructura tecnológica como hardware, programas de software, computadoras, etc.

3. Flujo real de procesamiento o transformación: La transformación puede ser física (mecanizado, montaje etc.), de lugar (el output del transportista, el del correo, etc.), pero también puede modificarse una estructura jurídica de propiedad (en una transacción,

escribiración, etc.). Si el input es información, puede tratarse de configurarla (como en servicios financieros), o posibilitar su difusión (comunicaciones).

4. Outputs: son básicamente de dos tipos:

a. Bienes: tangibles, almacenables, transportables. La producción se puede diferenciar de su consumo. Es posible además una evaluación de su grado de calidad de forma objetiva y referida al producto.

b. Servicios: intangibles, acción sobre el cliente. La producción y el consumo son simultáneos. Su calidad depende básicamente de la percepción del cliente (Mallar, 2010, p. 08)

4.2.5.1.2. Diagramación de procesos

“Diagramar es representar gráficamente hechos, situaciones, movimientos, relaciones o fenómenos de todo tipo por medio de símbolos” (Borja & Chacón, 2015, p. 20).

4.2.5.1.3. Tipo de diagramación


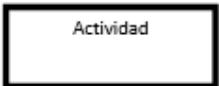

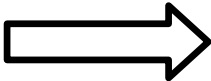


4.2.5.1.3.1. Diagrama de flujo

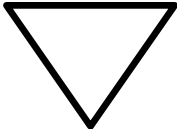
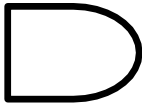






“Diagramas de flujo son representados de manera gráfica en los procesos de aplicación describiendo paso a paso las operaciones en mecanismos para documentar el flujo de transacciones a través del sistema, dentro de un proceso” (Borja & Chacón, 2015, p. 23).

4.2.5.1.4. Símbolos de la norma ANSI para elaborar diagramas de flujo

Tabla 2:

Símbolos de la norma ANSI para elaborar diagramas de flujo

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
	Señala un inicio y un fin a un proceso.
	Identifica una tarea o actividad que se realiza para llevar a cabo el procesodescrito.
	Identifica un punto de decisión que realiza la aplicación informática o un usuario.
	Transporte: Indica el movimiento de personas, material o equipo
	Identifica un documento escrito o impreso, informe o formulario generadopor una tarea.
	Conector: Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama con otra parte del mismo

	Almacenamiento o archivo: Productos o material que ingresan al proceso
	Demora o espera: Indica retraso en el desarrollo del proceso, método o procedimiento
	Entrada o salida.
	Sentido de flujo.
	Transmisión electrónica de datos.
	Base de datos: Representa el almacenamiento en unabase de datos o aplicación.
	Nota explicativa: Se utiliza para explicar o darinformación adicional.
	Operación manual: Señala una tarea que es realizadamanualmente.

Nota: La imagen muestra los símbolos de la norma ANSI. Fuente: (Fincowsky, 2019, p. 300)

4.2.5.1.5. *Procesos gobernantes o claves*

Están ligados directamente a los servicios que se prestan y orientados a los clientes/usuarios y a los requisitos, desde la comprensión de las necesidades y expectativas del cliente hasta la prestación del servicio, siendo su objetivo la satisfacción de un cliente (Borja & Chacón, 2015, p. 16).

4.2.5.1.6. *Procesos que agregan valor o de apoyo*

“Los Procesos de Apoyo son procesos que no están ligados directamente a la misión de la organización, pero resultan necesarios para que los procesos operativos lleguen a buen fin” (Mallar, 2010, p. 11)

4.2.5.2. *Levantamiento de procesos*

Permite conocer los procesos y las actividades que los conforman. Facilita la comprensión de la dinámica de procesos complejos a través de su descomposición en actividades. La representación gráfica de los procesos se realiza a través de diagramas de flujo (Espinoza R. , 2014, pág. 40)

4.2.5.3. *Procedimientos*

Los procedimientos constituyen guías de acción y son más específicos que las políticas. En un conjunto con otras formas de planeación, tratan de evitar la confusión por medio de la dirección, coordinación y articulación de las operaciones de una organización (Borja & Chacón, 2015, p.21)

El procedimiento tiene como objetivo general conectar la planificación operativa de las IES con la gestión de sus procesos, para lograr facilitar y agilizar la toma de decisiones en las Universidades del Ecuador, y como objetivos específicos: lograr la alineación de los procesos con la estrategia; obtener una planificación operativa en correspondencia con la planificación estratégica y sustentada en las tecnologías de la información y garantizar un sistema de control permanente.(Oviedo, Medina, & Assafiri, 2018, p.380)

4.2.6. Calidad

4.2.6.1. Conceptos

“Es la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se sustenta en su habilidad para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente, y cumplir con las especificaciones con la que fue diseñado” (Ministerio de Fomento, s.f., p. 4)

La calidad está relacionada con las percepciones de cada individuo para comparar una cosa con cualquier otra de su misma especie, y diversos factores como la cultura, el producto o servicio, las necesidades y las expectativas que influyen directamente en esta definición (Maldonado, 2018, p.34)

La calidad se define como “lo que mejor se ajusta al uso que se pretende dar con el producto o servicio”. En esta relación entre el propósito del producto o servicio y su calidad, la debilidad reside en que diferentes personas o grupos sociales pueden tener diferentes deseos y necesidades y, por tanto, distintos estándares de calidad (Arias, s.f., p. 8)

4.2.7. La calidad en las IES

El concepto de calidad en la educación superior no existe como tal, sino como un término de referencia de carácter comparativo en el cual algo puede ser mejor o peor que otro, dentro de un conjunto de elementos homologables, o en comparación con cierto patrón de referencia real o utópico- previamente determinado (Albán, Vizcaíno, & Tinajero, 2014, p.144)

Calidad se refiere al funcionamiento ejemplar de una institución de educación superior. Propiedad de una institución o programa que cumple los estándares previamente establecidos por una agencia u organismo de acreditación. Para medirse adecuadamente suele implicar la evaluación de la docencia, el aprendizaje, la gestión y los resultados obtenidos. Cada parte puede ser medida por su calidad y el conjunto supone la calidad global (Díaz, E; Falco, J; et al, 2015, p.32)

La calidad de la educación desde un enfoque sistémico la podemos expresar como las características o rasgos de los insumos, procesos, resultados y productos educativos que la singularizan y la hacen distinguirse. Además, la calidad de la educación implica un proceso sistemático y continuo de mejora sobre todos y cada uno de sus elementos. Este compromiso con el mejoramiento viene dado por el propósito de la educación (Garduño, 2019, p. 96)

Por calidad la categorización de las universidades indica la calidad que podrían tener y las categorías definidas actualmente son: A, B, C y D. Antes de la primera evaluación las universidades estaban encasilladas entre: malas, regulares y buenas. Cabe indicar que, entre las universidades y escuelas politécnicas, las que mejor posicionadas estaban por el nivel de calidad eran las escuelas politécnicas y entre su oferta académica predominan las carreras de ciencias duras y con mayor rigurosidad académica (Espinoza, 2015, p. 213)

La noción de calidad en la educación tiene muchas aristas. Puede estar relacionada con las metodologías de enseñanza que permitan eficacia en los aprendizajes, con los contenidos temáticos de los programas académicos y su pertinencia en relación con las necesidades del contexto, con el desarrollo de competencias de los estudiantes y su repercusión en el medio externo, con la pertinencia de los saberes aportados en la formación de los futuros profesionales y con las condiciones de las instalaciones físicas y equipos de apoyo metodológico, entre otros; y eso por hablar tan solo de una de las funciones sustantivas como es la de docencia, ya que si se analiza la cuestión con base en las funciones de investigación y extensión, el asunto se vuelve mucho más complejo (Vesga, 2013, p. 91)

4.2.7.1. ¿Cómo lograr el aseguramiento de la calidad en la IES?

La definición de calidad como los procesos de aseguramiento se han centrado en la necesidad de mejorar la forma de hacer las cosas: mejores calificaciones académicas para el personal docente, mejores procedimientos de selección para los estudiantes, mejores laboratorios, mejores estrategias de enseñanza y evaluación. Llegó el momento de hacer otras cosas y hacerlas de otra forma: nuevos modos de enseñanza, nuevos tipos de programas, nuevos arreglos para estudiantes y docentes de tiempo parcial y nuevas alianzas con asociados externos. Se requiere innovación, algo difícil de aceptar para los organismos de aseguramiento de la calidad (Lemaitre, 2009, p .185).

4.2.7.1.1. Dimensiones comunes que se analizan en los procesos de evaluación

externa/interna y acreditación

1. Filosofía, misión, visión, valores, objetivos que deben estar en sitios públicos como son las páginas web y en todas las áreas y documentos de la universidad.
2. Plan de desarrollo institucional, planes operativos y planes de mejoramiento, donde se evalúa su pertinencia y coherencia con la esencia de la universidad; donde incluye la planificación de objetivos institucionales acordes a los objetivos de desarrollo local, regional y nacional.
3. Reglamentos internos, normas, procedimientos, sistemas, subsistemas y políticas para el logro de los objetivos de la institución alineados con la formación de profesionales que contribuyan de forma eficiente al desarrollo del país.
4. Las carreras y programas académicos de grado y/o posgrado, evalúan la gestión de la calidad del desarrollo formativo de cada carrera o programa, para mejorar la inserción

laboral de los profesionales y en resultado del aprendizaje es evaluado mediante exámenes nacionales.

5. Estructuras de gobierno, donde se evalúan las estructuras necesarias para garantizar la operatividad de las actividades académicas y administrativas.

6. Actividades de investigación, donde se analizan las políticas y acciones que promuevan el desarrollo y promoción de la investigación científica en la institución, que aporte al desarrollo de la sociedad con conocimiento.

7. La interacción social, donde se analizan las políticas y acciones para fomentar la participación, el desarrollo local, regional y la vinculación con el medio social en que se inserta la institución, para el favorecimiento de sectores de escasos recursos.

8. Personal académico, se evalúa que los profesores cumplan con los requerimientos de cantidad, calidad y tiempo de dedicación, la formación del profesor, investigación y la evaluación de la calidad del proceso enseñanza aprendizaje.

9. Recursos humanos administrativos y personal técnico de apoyo para el proceso de enseñanza aprendizaje.

10. Servicios de atención estudiantil, donde se observan todas las acciones tendientes a orientar y apoyar el bienestar y la formación integral y holística de los estudiantes en forma profesional y humana. Así como el proceso de seguimiento para evitar la deserción y su graduación.

11. Infraestructura, se analiza la infraestructura física y tecnológica donde se desarrollan las clases, los recursos físicos, laboratorios, bibliotecas necesarias para el aprendizaje académico de los estudiantes, que sustenta a la investigación y vinculación con la sociedad.

12. Recursos financieros, se considera el desarrollo de normas y acciones precisas sobre gestión, asignación y administración interna de recursos financieros, y sobre el seguimiento, control, estabilidad económica y viabilidad financiera de la institución en función de las actividades que realiza.

13. Capacidad institucional de autorregulación, se analiza la capacidad de realizar procesos de autoevaluación y auditoría mediante los cuales se comprueben la capacidad para la autorregulación institucional y para la elaboración de planes de mejora, sistemas de la gestión de la calidad que ayudan al proceso de autoevaluación.

14. Comunicación y transparencia, que concierne a las estrategias internas y externas de difusión y comunicación de las actividades académicas, normas, e informes de labores.

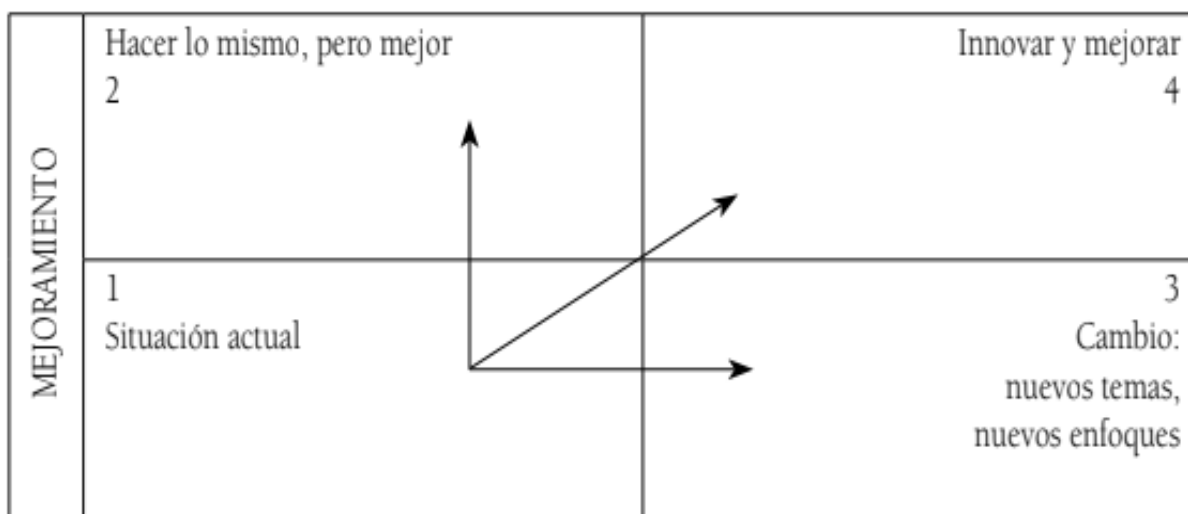
15. Tasas de graduación, retención y matrícula, se considera la relación entre los alumnos matriculados y los

16. Redes de cooperación, se considera el desarrollo de acciones de redes a nivel nacional e internacional, reflejados a través de convenios de cooperación, de la pertenencia a redes académicas de investigación, el intercambio académico, etc.

(Ayala, 2018, pp. 21-22)

Figura 2:

Un enfoque distinto sobre la calidad



Nota: La imagen muestra los pasos para el mejoramiento de la calidad. Fuente: (Lemaitre, 2009, p.185

En la ilustración se interpreta los problemas y dificultades para conseguir el aseguramiento de la calidad en las IES, pues para ello es necesario cambiar la forma de hacer las cosas y probar algo nuevo, con estrategias de innovación y mejora continua que permita mejorar los procesos para tener calidad.

5. METODOLOGÍA EMPLEADA

5.1. Enfoque de la investigación

5.1.1. Investigación cualitativa

El enfoque cualitativo permitió obtener información con la cual se determinó la necesidad del levantamiento de procesos para la Dirección General Académica de la UTC.

5.2. Tipo de investigación

5.2.1. Descriptivo

Con el objeto de buscar información para la Dirección General Académica, esta metodología facilitó conocer las situaciones que ocasionan el problema mediante la recolección de información obtenida para el levantamiento de procesos.

5.3. Técnicas

5.3.1. Observación

En esta investigación la observación se realiza a la Dirección General Académica en las actividades de gestión administrativa que ayudará al desarrollo de una propuesta eficiente.

5.3.2. Entrevistas

Este instrumento fue aplicado porque permitió obtener información a través de preguntas para determinar la necesidad de contar con documentación donde estén detallados los diferentes procesos de gestión académica.

6. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Las entrevistas realizadas a los Vicedecanos y Subdirectores de Extensión tuvieron una estructura de 17 preguntas mismas que sirvieron para obtener información acerca de la necesidad del levantamiento de procesos en la Dirección General Académica, dentro del análisis se encontró:

- A través de POA se conoce que los procesos que maneja la DGA en función docencia son, potenciar el uso de la segunda lengua, fortalecimiento de la planta docente, el aseguramiento de la calidad, para los cuales no se encuentran detalladas las actividades a causa de las demoras en las actualizaciones de las normativas y reglamentos.
- En las diferentes facultades/ extensiones hace falta un adecuado manejo de procesos de fortalecimiento e innovación curricular, diagnóstico de necesidades de formación y capacitación y actualización de la normativa, ya que los encargados de las diferentes funciones sustantivas no todos realizan una planificación por procesos, por ende, para poder articular un aseguramiento de la calidad es necesario evidenciar las actividades mediante flujos de información para la toma de decisiones, lo cual permite verificar si se está cumpliendo con las metas o si se debe hacer ajustes.
- Por otra parte, existen dificultades para que los procesos del concurso de méritos y oposición de docentes titulares, seguimiento a graduados y el proceso de rediseño curricular sean desarrollados de manera adecuada como la falta de recursos económicos y de personal que se encargue de la ejecución de procesos y evitar la acumulación de actividades.

- En consecuencia, es necesario el levantamiento de procesos para poder detallar cada una de las actividades que se deben realizar en las diferentes funciones académicas a través de un adecuado seguimiento y evaluación, ya que no existen mecanismos de control que establezcan las fases de inicio y finalización de procesos en las facultades.

7. CARACTERIZACIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

7.1. Misión

La UTC forma profesionales humanistas y de calidad, capaces de generar conocimiento científico a través de la investigación y vinculación, para que contribuyan a la transformación social, tecnológica y económica del país.

7.2. Visión

La UTC será una universidad innovadora, científica y eficiente, comprometida con la calidad y pertinencia para alcanzar una sociedad equitativa, inclusiva y colaborativa.

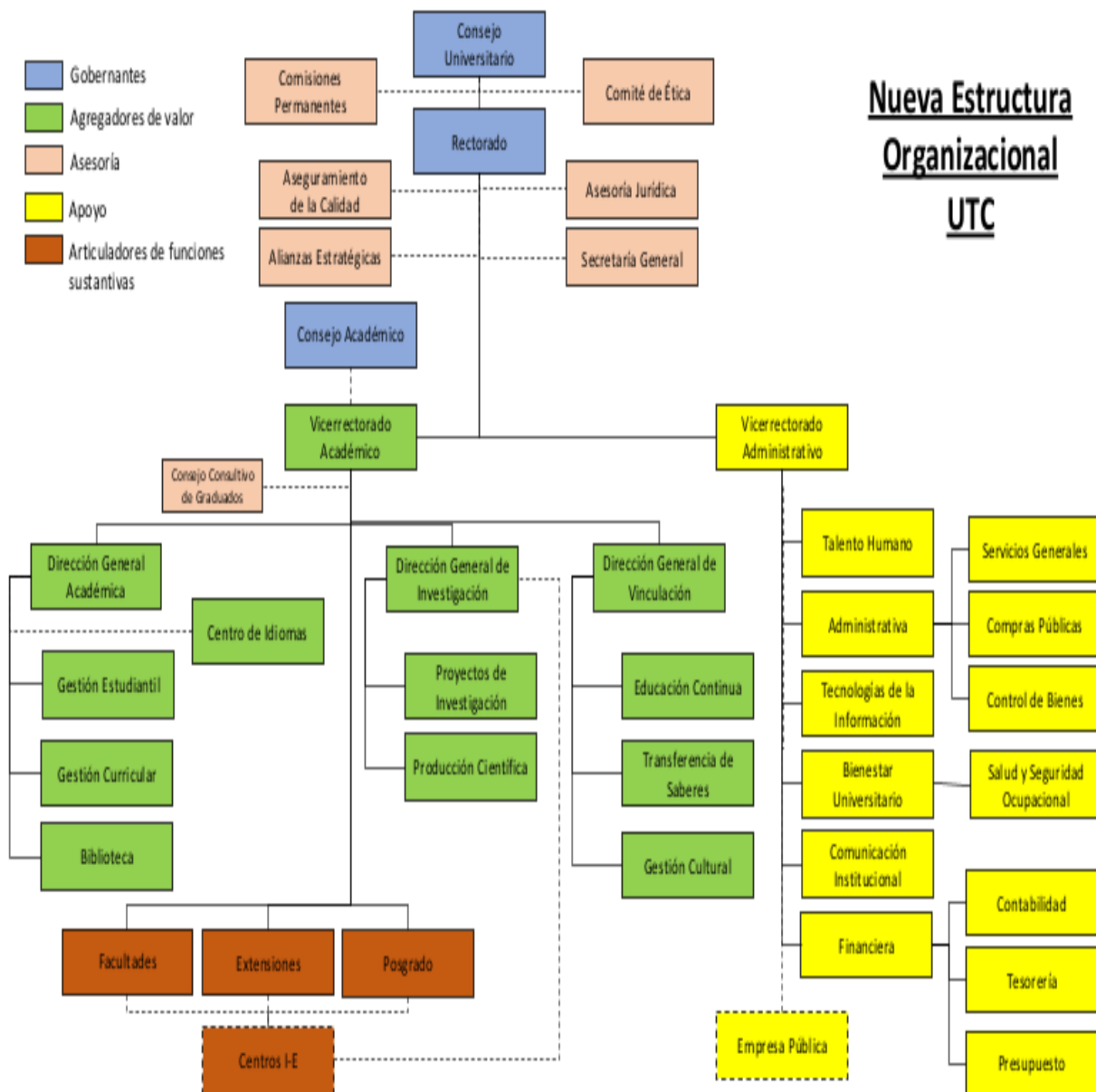
7.3. Valores

- Humanismo
- Identidad
- Interculturalidad

7.4. Estructura orgánico funcional

Figura 3:

Estructura orgánico funcional UTC



Nota: La figura representa la nueva estructura de la UTC. Fuente: Dirección de Aseguramiento de la calidad UTC

7.5.DIRECCIÓN GENERAL ACADÉMICA

Según el artículo 62 del estatuto UTC. - La Dirección General Académica es la responsable del diseño del modelo educativo y pedagógico institucional; de la planificación, organización, evaluación y retroalimentación del sistema académico, así como de la formación pedagógica y especializada de la docencia de la universidad y de la gestión curricular de las Carreras (UTC, s.f., pp. 21.22)

7.5.1. Funciones

De acuerdo al estatuto UTC Artículo 63.- Son atribuciones de la dirección académica:

1. Diseñar el modelo educativo y pedagógico institucional, para la aprobación del H.C.U.
2. Diseñar el sistema de administración curricular en los niveles macro, meso y micro, para la aprobación del H.C.U.
3. Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades académicas de las Facultades y sus carreras.
4. Planificar, organizar, dirigir y controlar la gestión de evaluación del sistema académico de la institución.
5. Diseñar los perfiles consultado, de egreso y profesional de cada una de las Carreras, en coordinación con los Vicedecanos y Directores de las diferentes carreras.
6. Coordinar internamente la ejecución de actividades académicas con las Facultades y Carreras para el cumplimiento de sus objetivos

7. Cumplir los planes estratégicos y operativos institucionales en su ámbito de gestión.
8. Aportar nuevos enfoques científicos y metodológicos relacionados con la gestión académica de acuerdo a los requerimientos de la formación profesional en las distintas carreras.
9. Gestionar el diseño curricular de nuevas carreras, así como modificar o implementar cambios pertinentes en las carreras existentes, previo a la aprobación del H.C.U.
10. Rediseñar el modelo educativo y curricular conjuntamente con las Facultades, Carreras y comisiones estructuradas para el efecto, en concordancia con el Reglamento de Régimen Académico, que será aprobado por el H.C.U.
11. Coordinar la capacitación docente con la Dirección de Educación Continua en el campo del diseño, implementación, instrumentación y ejecución del sistema curricular;
12. Coordinar los procesos de evaluación del desempeño docente con la Dirección de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación de la Universidad.
13. Diseñar, planificar, ejecutar y evaluar un sistema de empleo que cumpla con la bolsa de trabajo institucional.
14. Establecer el plan de mejoras curriculares en base a los resultados de las investigaciones realizadas por las Facultades y carreras;
15. Realizar análisis y evaluación de la programación curricular, encontrando la relación de la misión, el perfil, programas de estudio y logros de aprendizaje, en coordinación con los Decanos, Directores de carrera y Coordinadores del Área Académica;

16. Diseñar metodologías e instrumentos para el diseño y desarrollo curricular a nivel de aula;
17. Evaluar el desarrollo del currículo y cumplimiento de los objetivos del perfil;
18. Establecer metodologías de elaboración de programas y syllabus;
19. Sostener programas de acompañamiento a los docentes y directores de carrera en la planificación, programación, instrumentación y desarrollo curricular.
20. Las demás contempladas en las Leyes, Estatuto Universitario y Reglamentos (UTC, s.f., pp. 21-22)

8. PROPUESTA DEL DISEÑO DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA LA DIRECCIÓN GENERAL ACADÉMICA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

8.1.Objetivo general de la propuesta

Levantar los procesos de gestión administrativa en la Dirección General Académica de la Universidad Técnica de Cotopaxi, para el aseguramiento de la calidad.

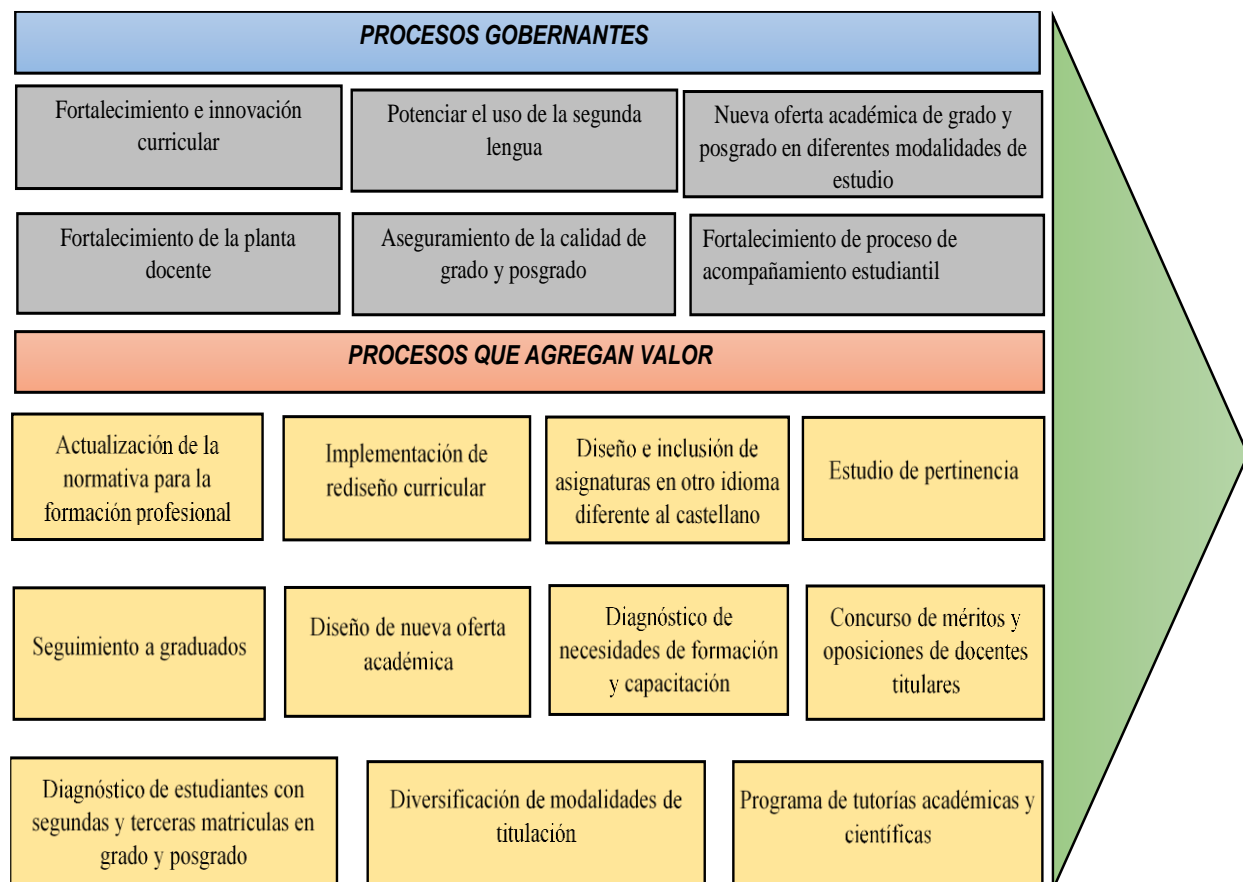
8.2.Objetivos Específicos de la propuesta.

1. Identificar los procesos gobernantes y de apoyo que se generan en la Dirección Académica
2. Diseñar el flujo de procesos que dirija las actividades y responsabilidades
3. Generar estrategias de aseguramiento de la calidad

8.3.Propuesta de procesos administrativos

Figura 4:

Propuesta de procesos administrativos



8.3.1. Proceso gobernante 1: Fortalecimiento e innovación curricular

Figura 5:

Fortalecimiento e innovación curricular

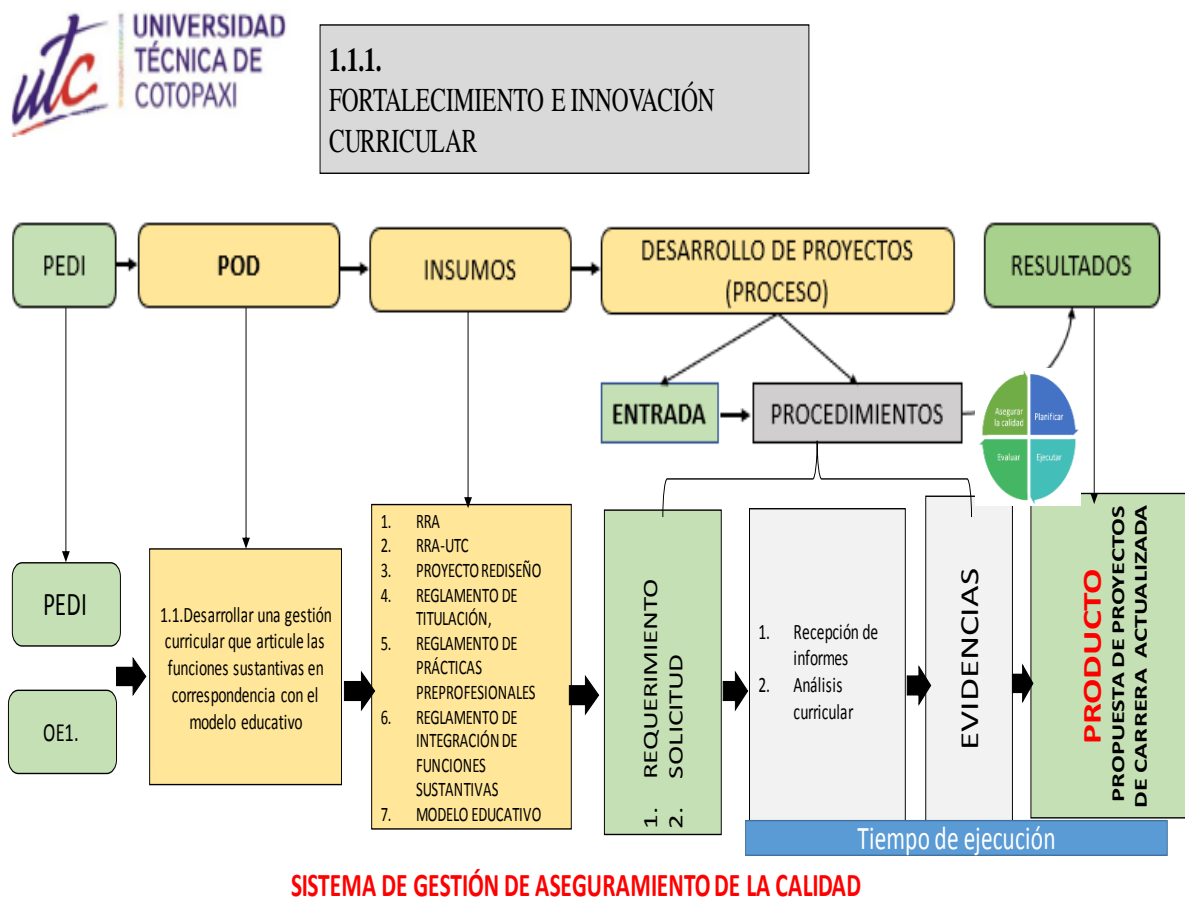
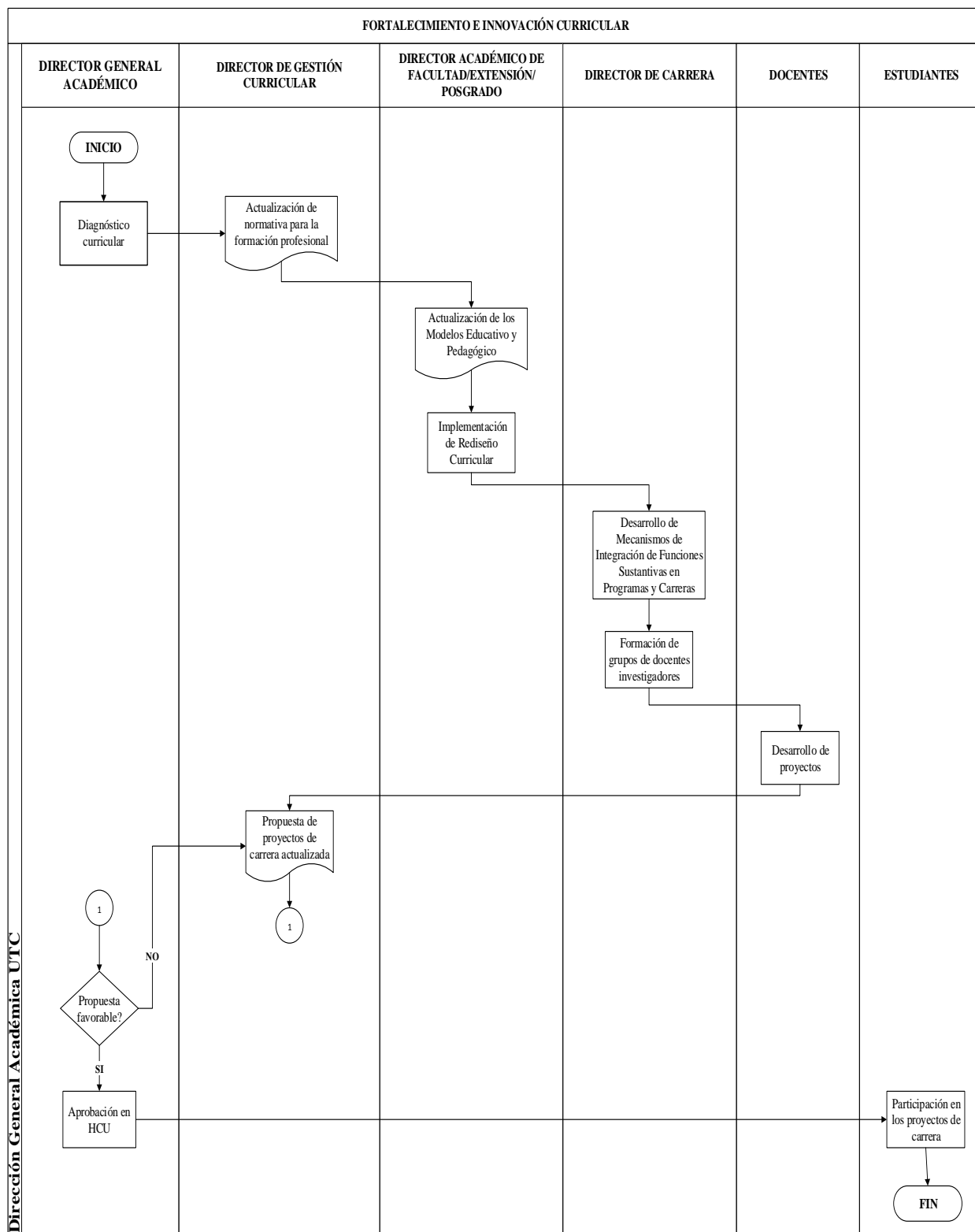


Figura 6:

Diagrama de flujo fortalecimiento e innovación curricular



8.3.1.1. Proceso que agrega valor: Actualización de la normativa para la formación profesional

Figura 7:

Actualización de la normativa para la formación profesional

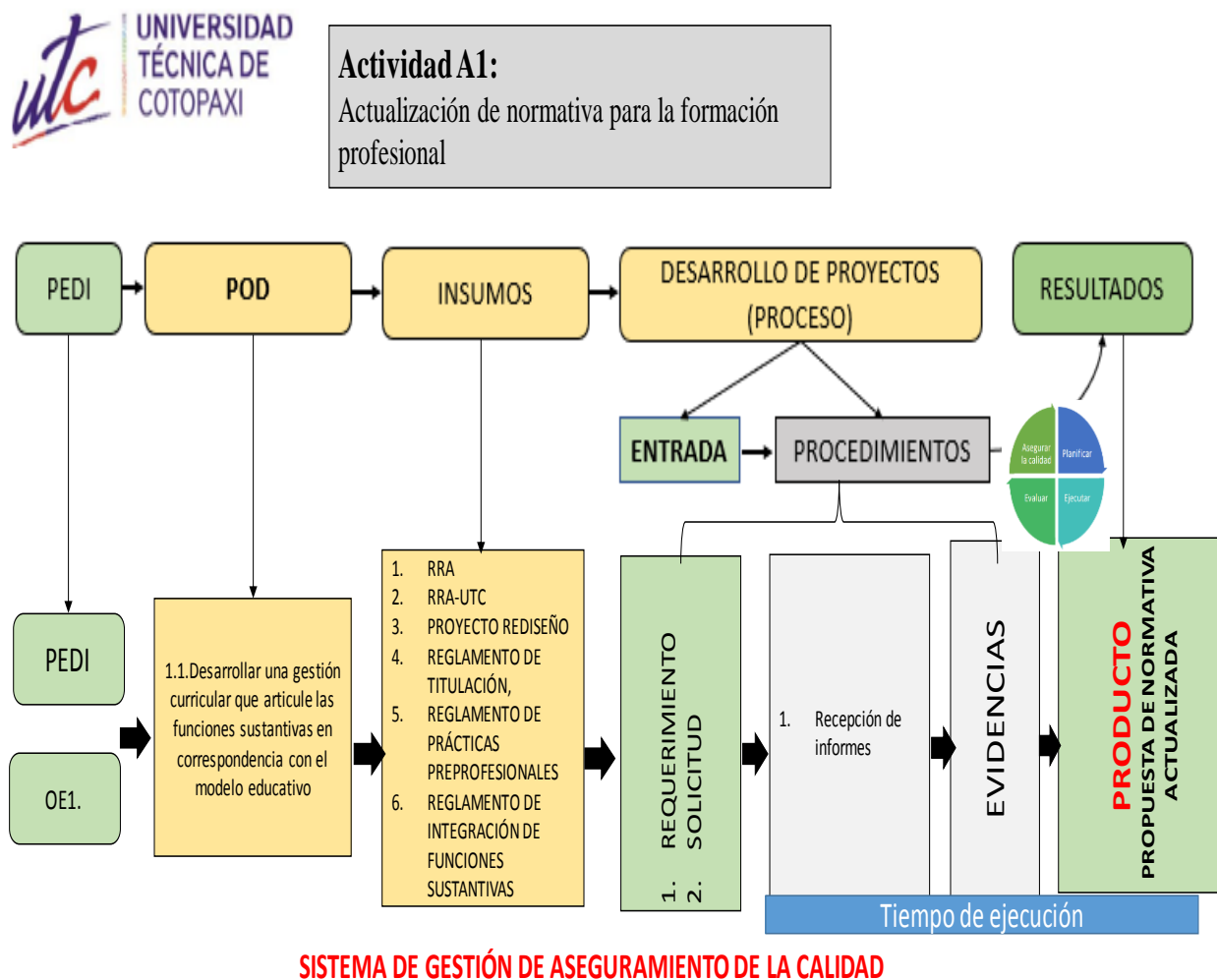
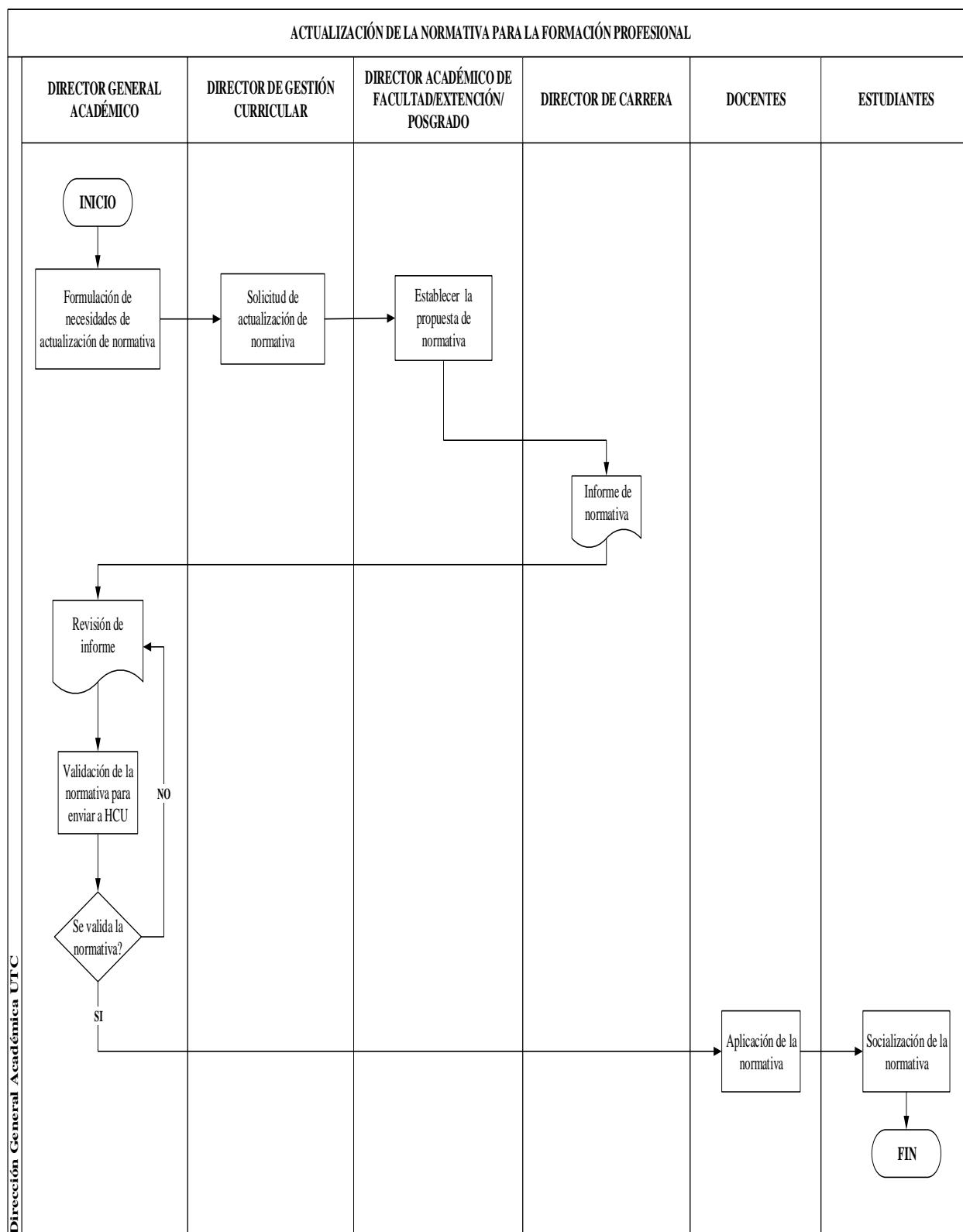


Figura 8:

Diagrama de flujo actualización de la normativa para la formación profesional



8.3.1.2. Proceso que agrega valor: Implementación del rediseño curricular

Figura 9:

Implementación del rediseño curricular

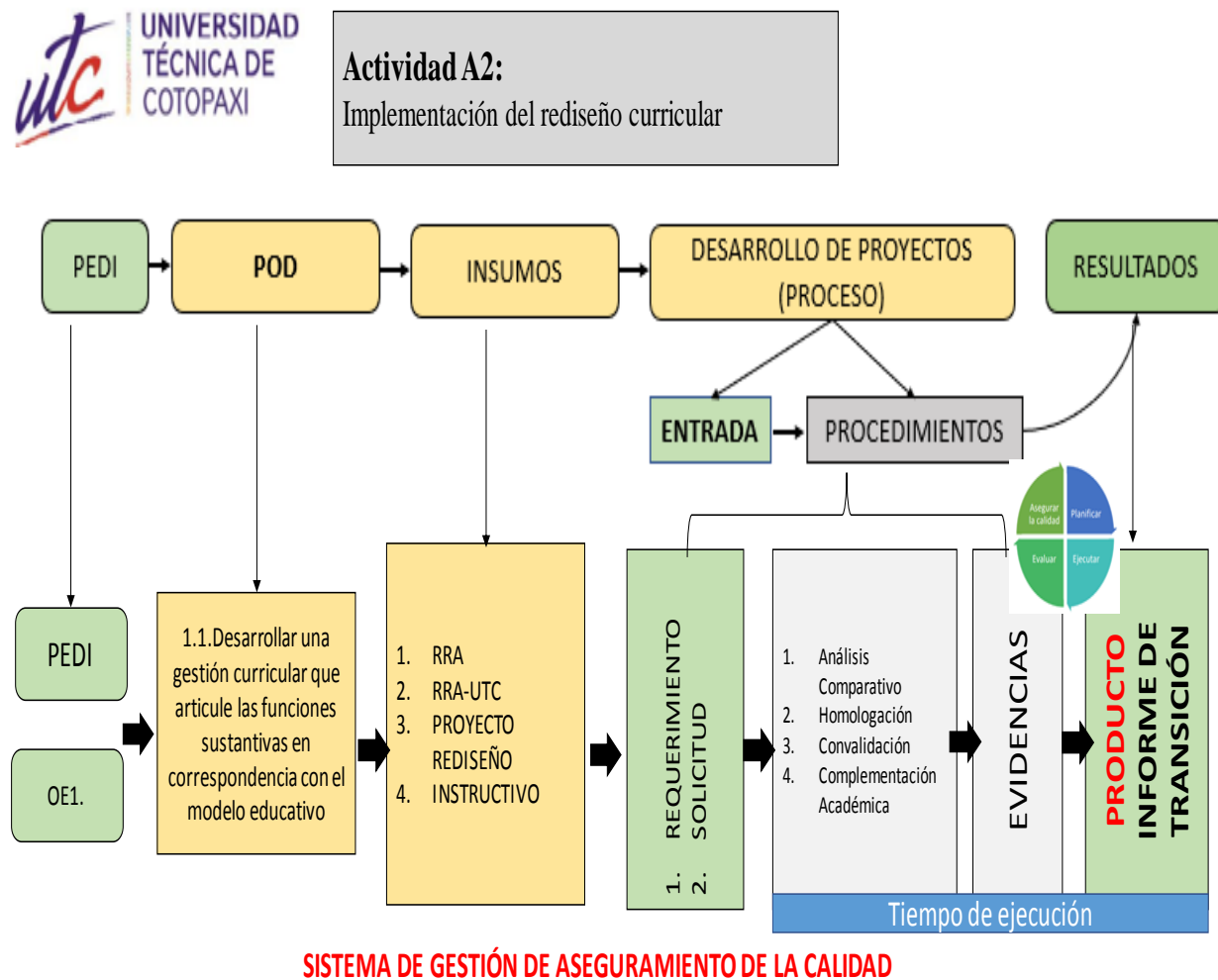
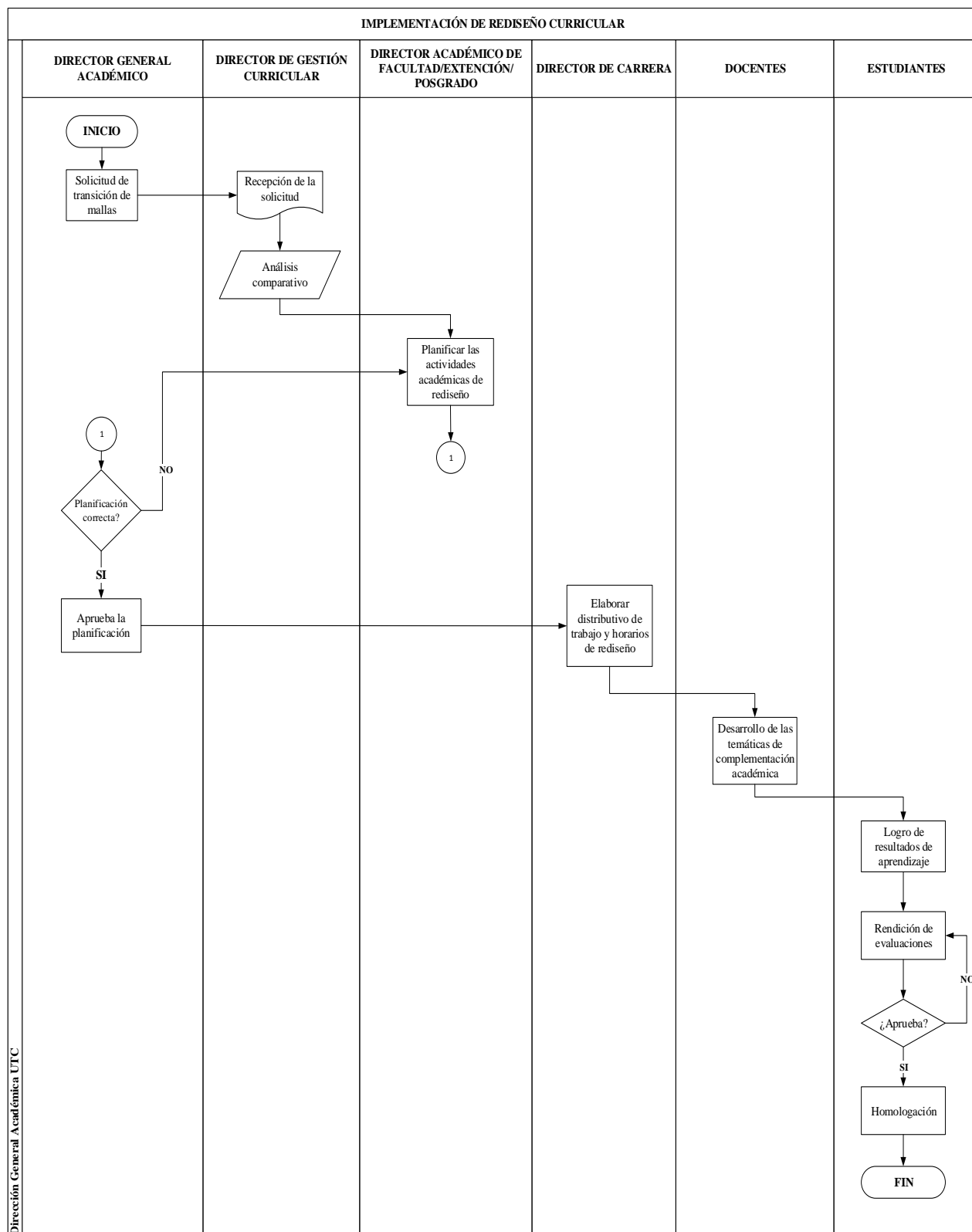


Figura 10:

Diagrama de flujo implementación del rediseño curricular



8.3.2. Proceso Gobernante 2: Potenciar el uso de la segunda lengua

Figura 11:

Potenciar el uso de la segunda lengua

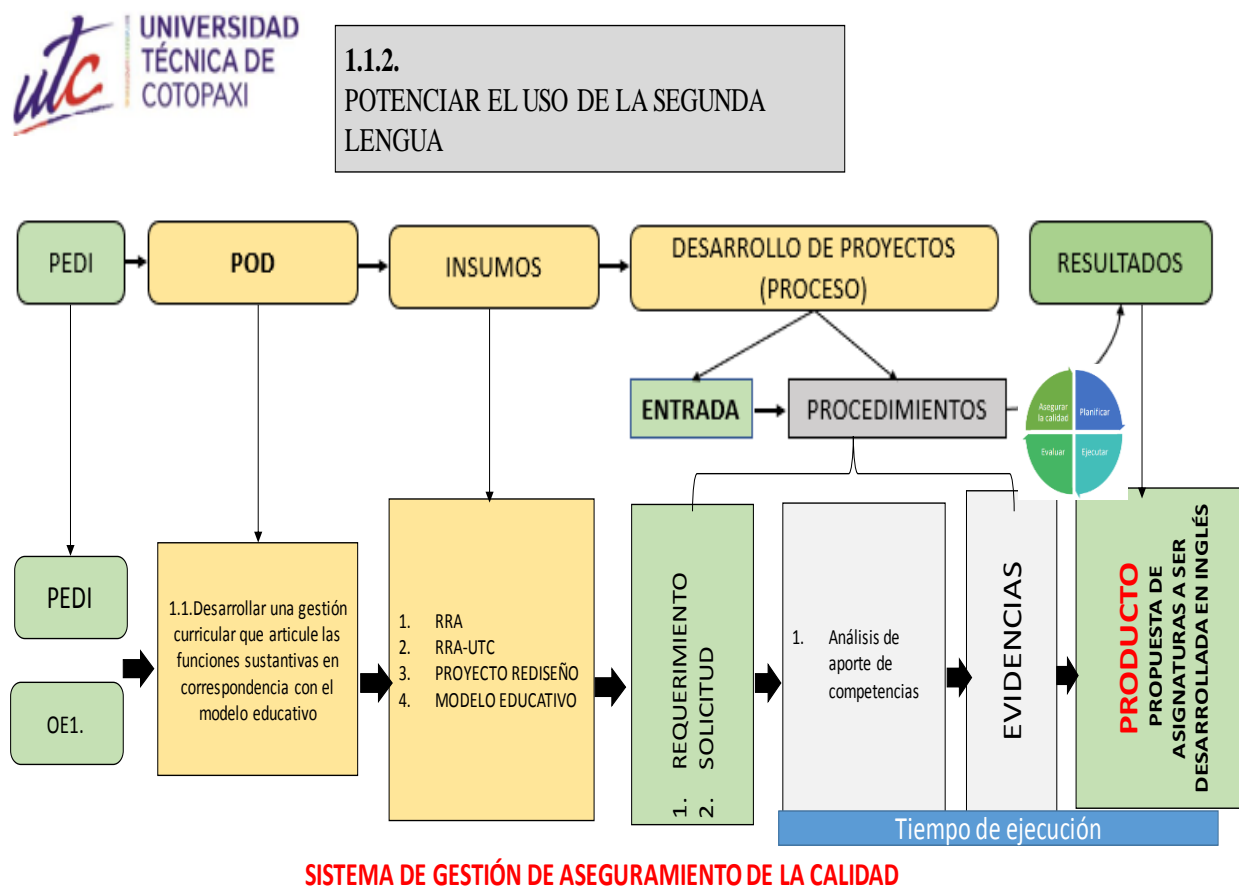
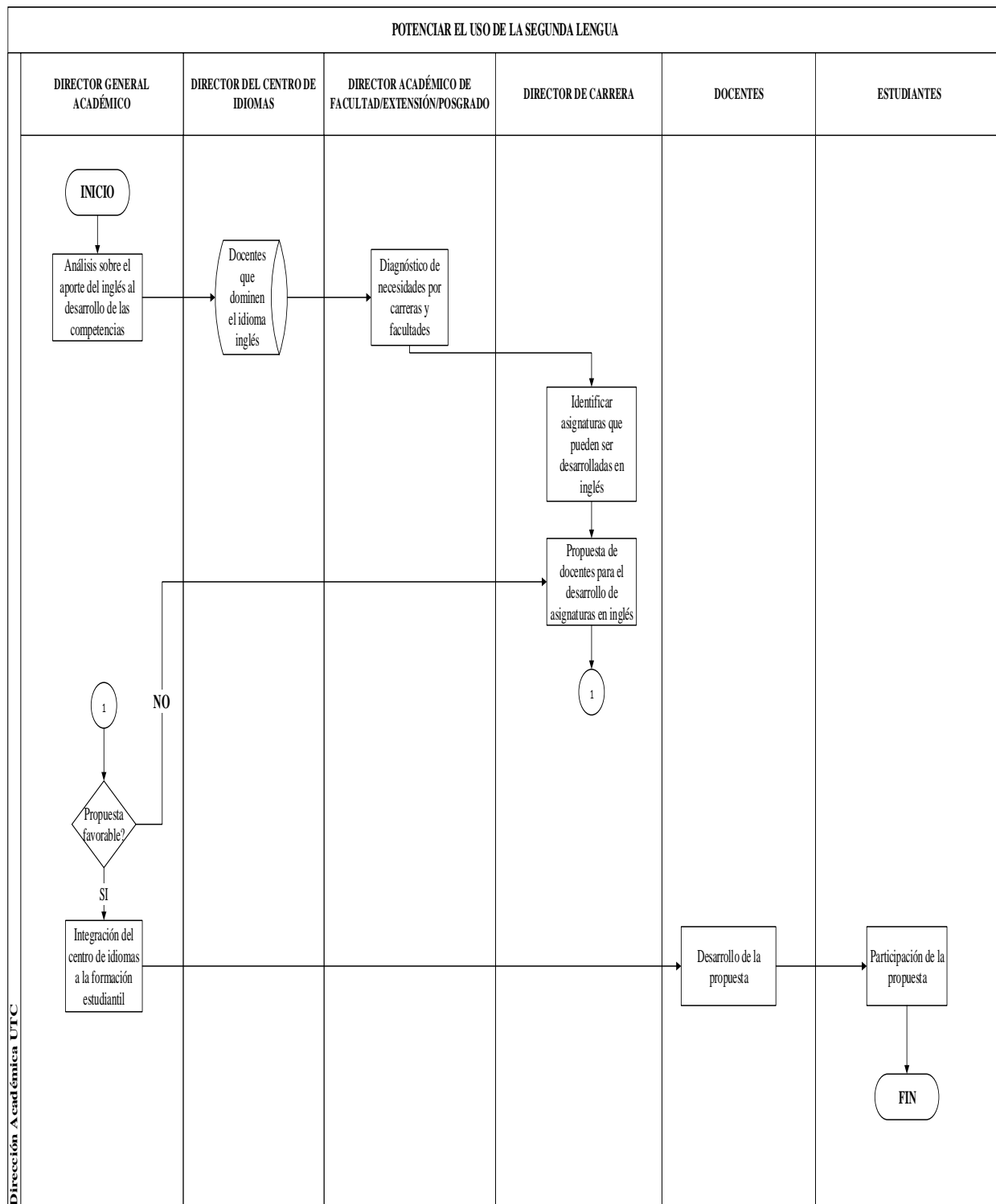


Figura 12:

Diagrama de flujo potenciar el uso de la segunda lengua



8.3.2.1. Proceso que agrega valor: Diseño e inclusión de asignaturas en otro idioma diferente al castellano

Figura 13:

Diseño e inclusión de asignaturas en otro idioma diferente al castellano

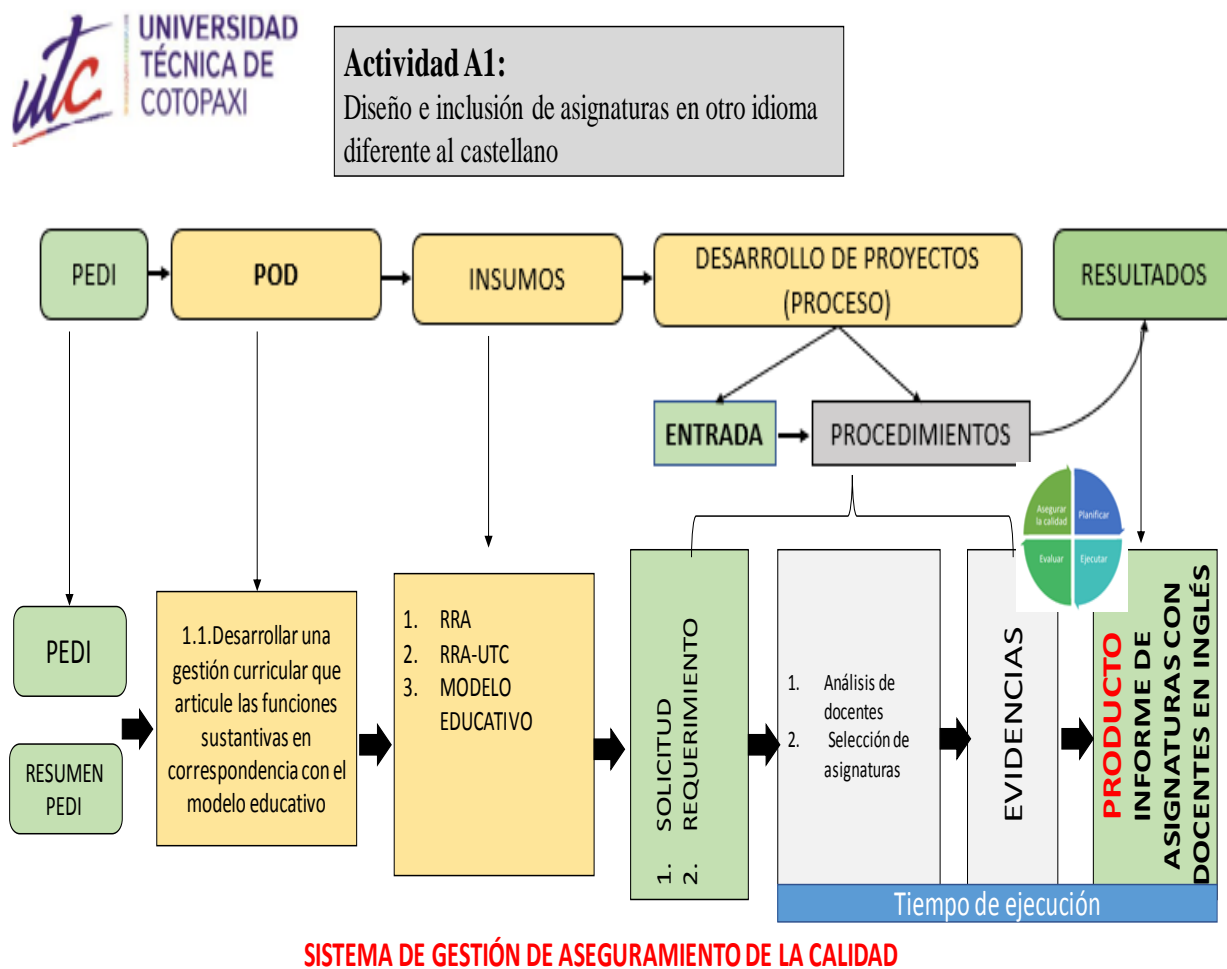
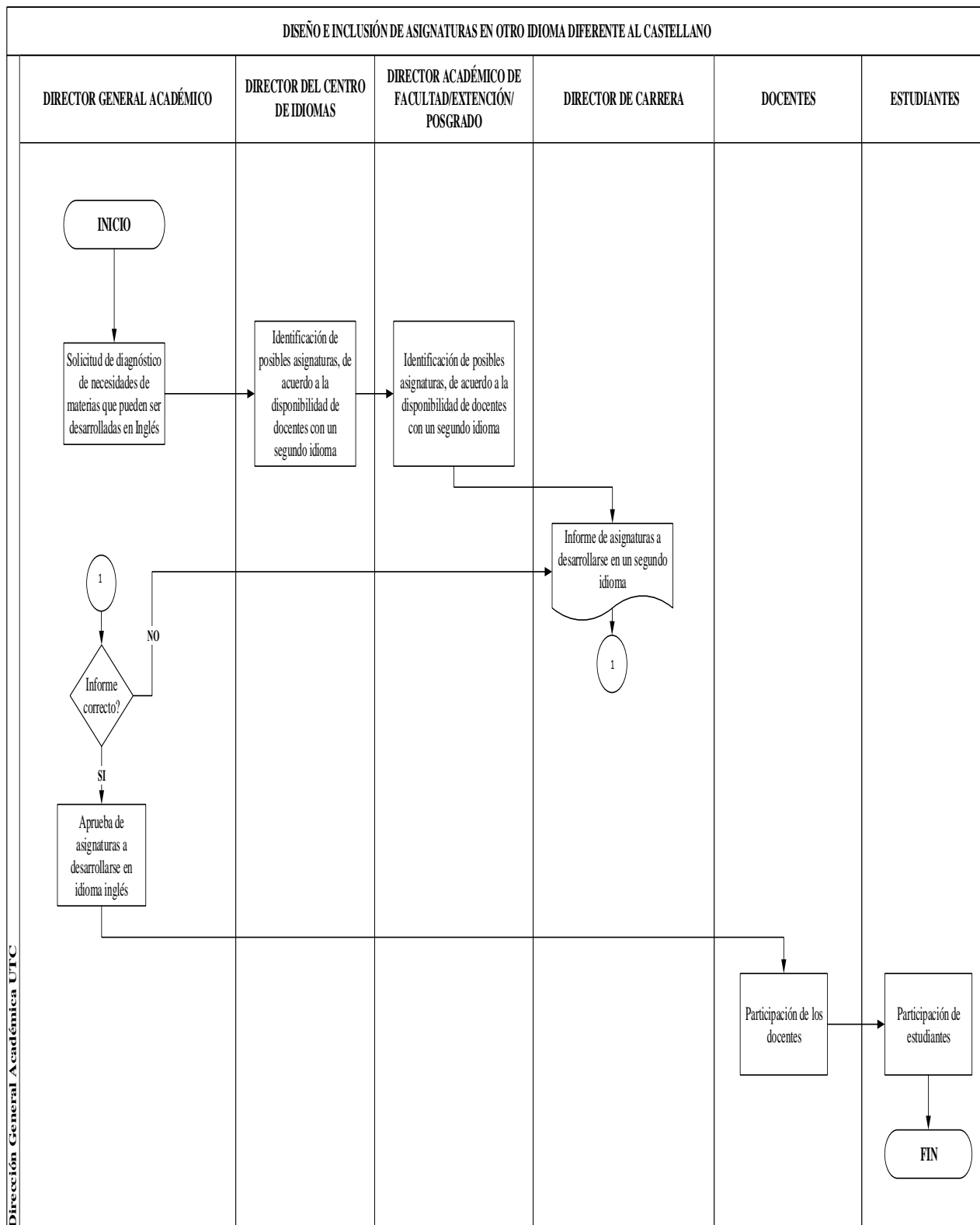


Figura 14:

Diagrama de flujo diseño e inclusión de asignaturas en otro idioma diferente al castellano



8.3.3. Proceso gobernante 3: Nueva Oferta Académica de grado y posgrado en diferentes modalidades de estudio

Figura 15:

Nueva Oferta Académica de grado y posgrado en diferentes modalidades de estudio

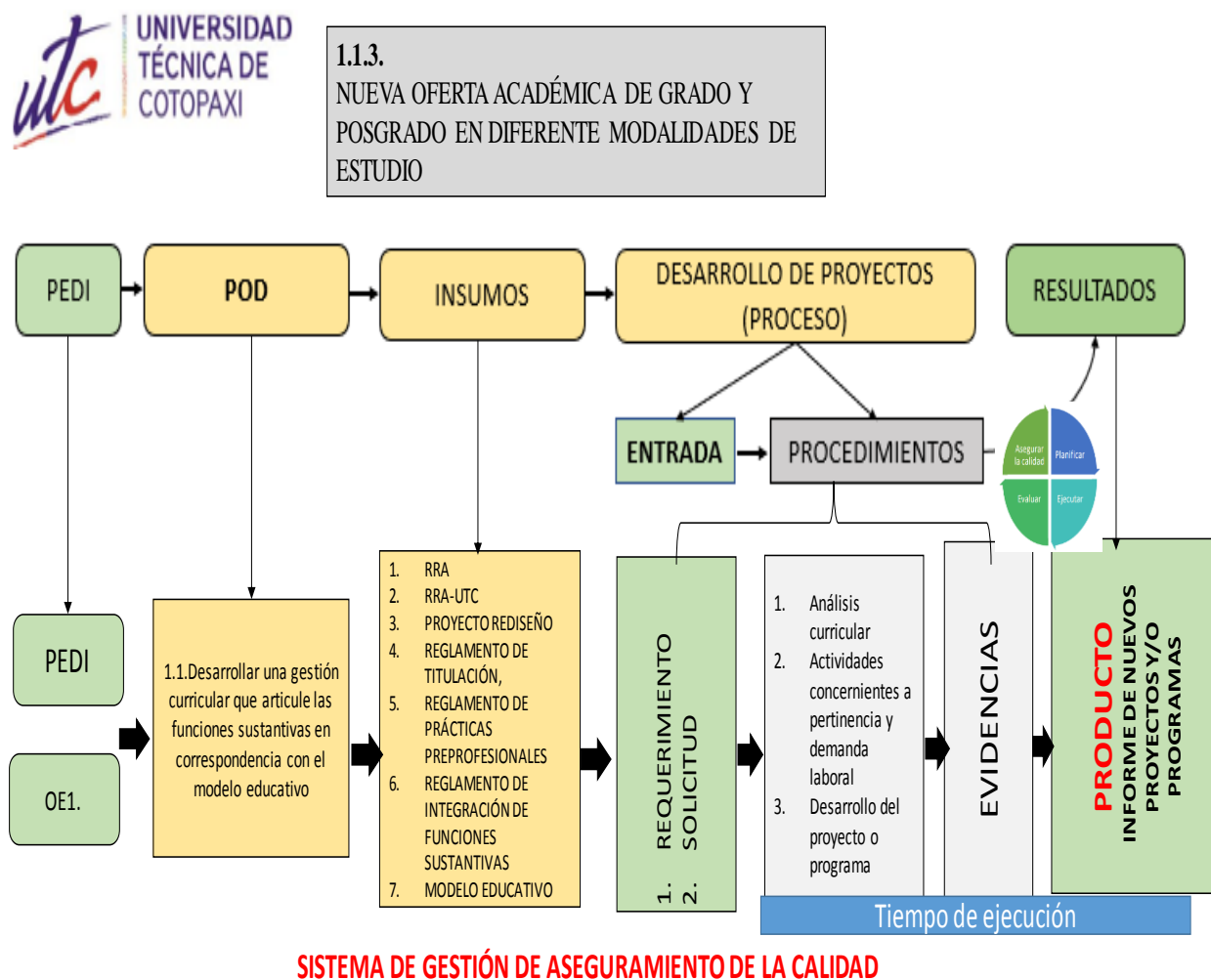
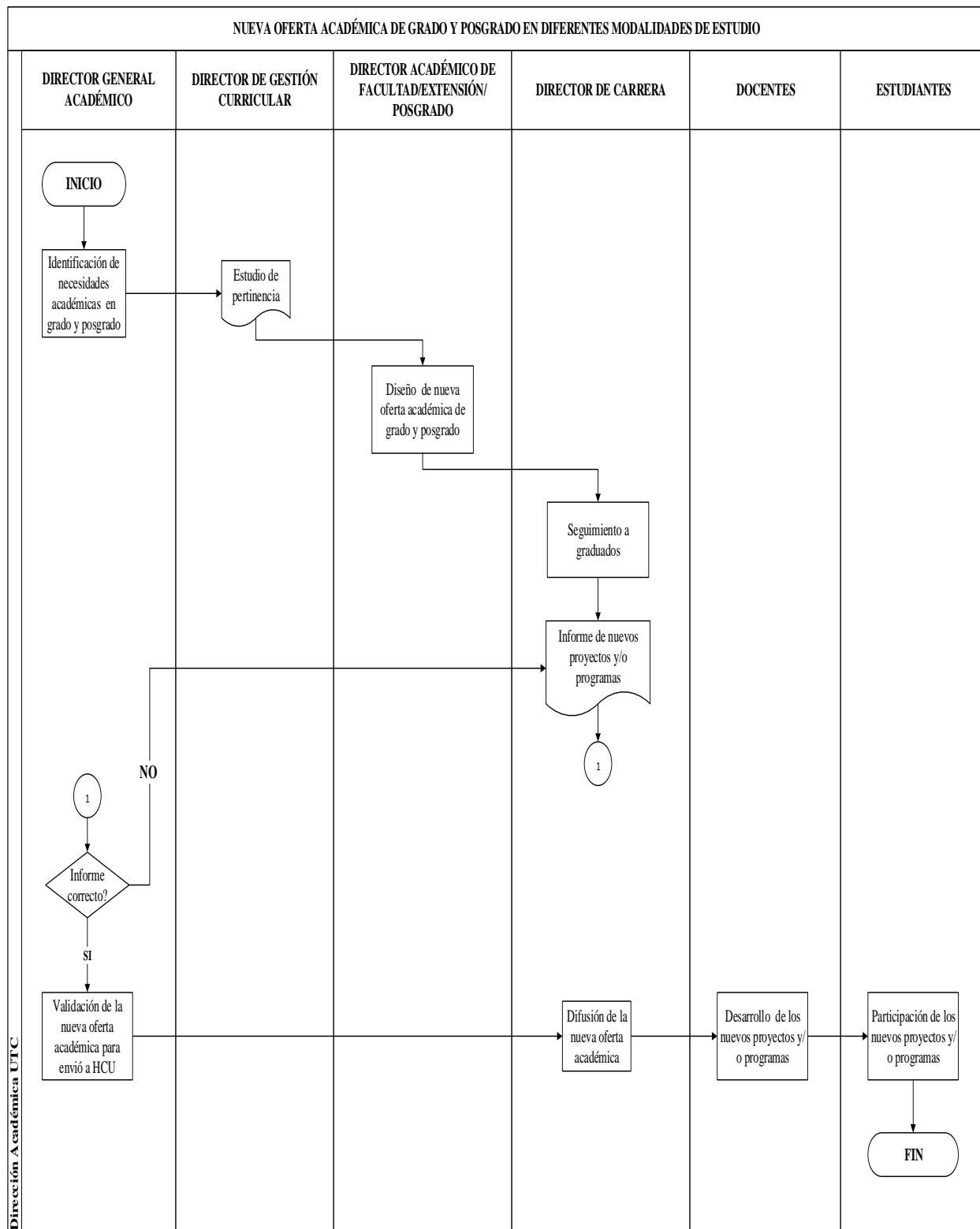


Figura 16:

Diagrama de flujo nueva oferta académica de grado y posgrado en diferentes modalidades de estudio



8.3.3.1. Proceso que agrega valor: Estudio de Pertinencia

Figura 17:

Estudio de Pertinencia

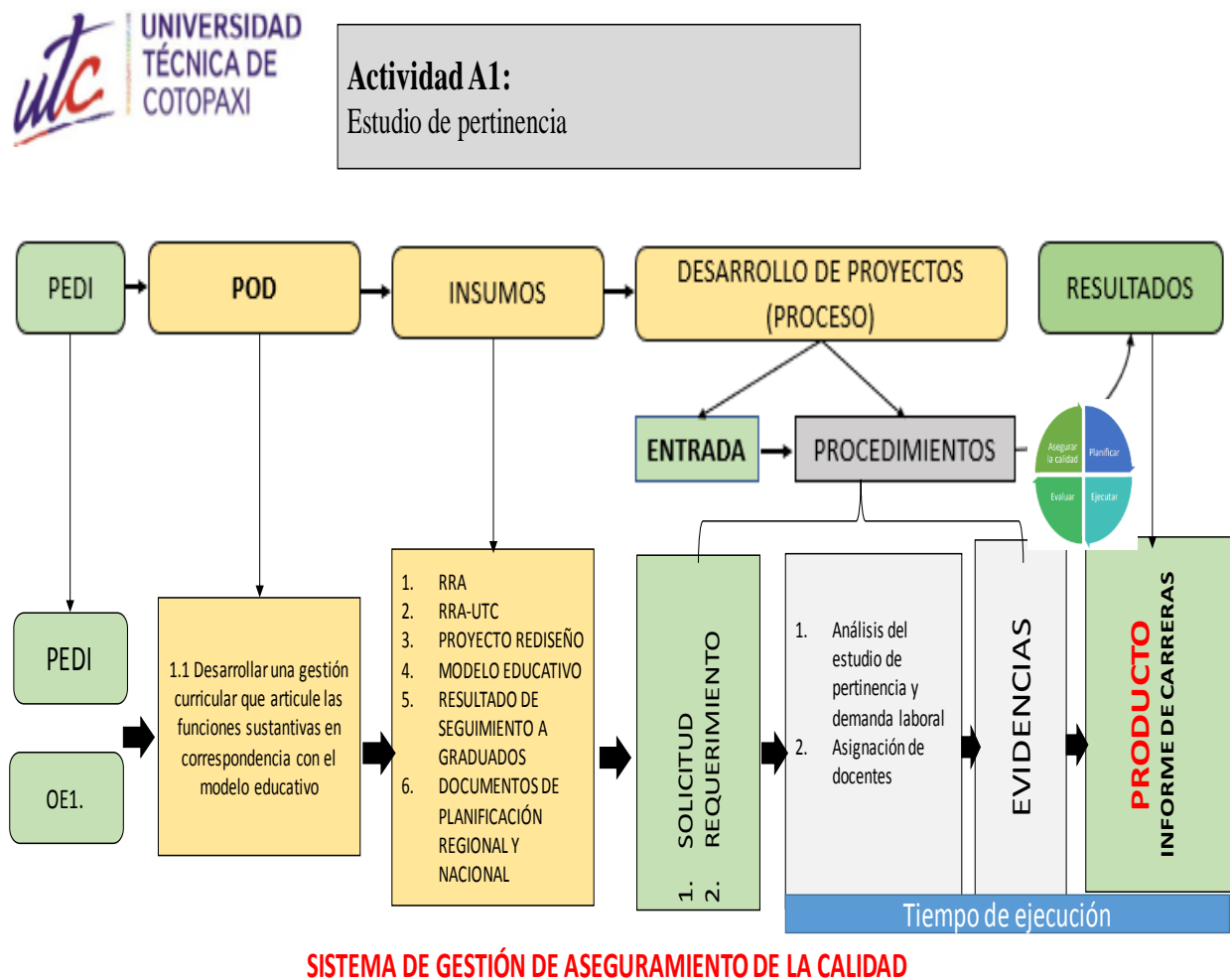
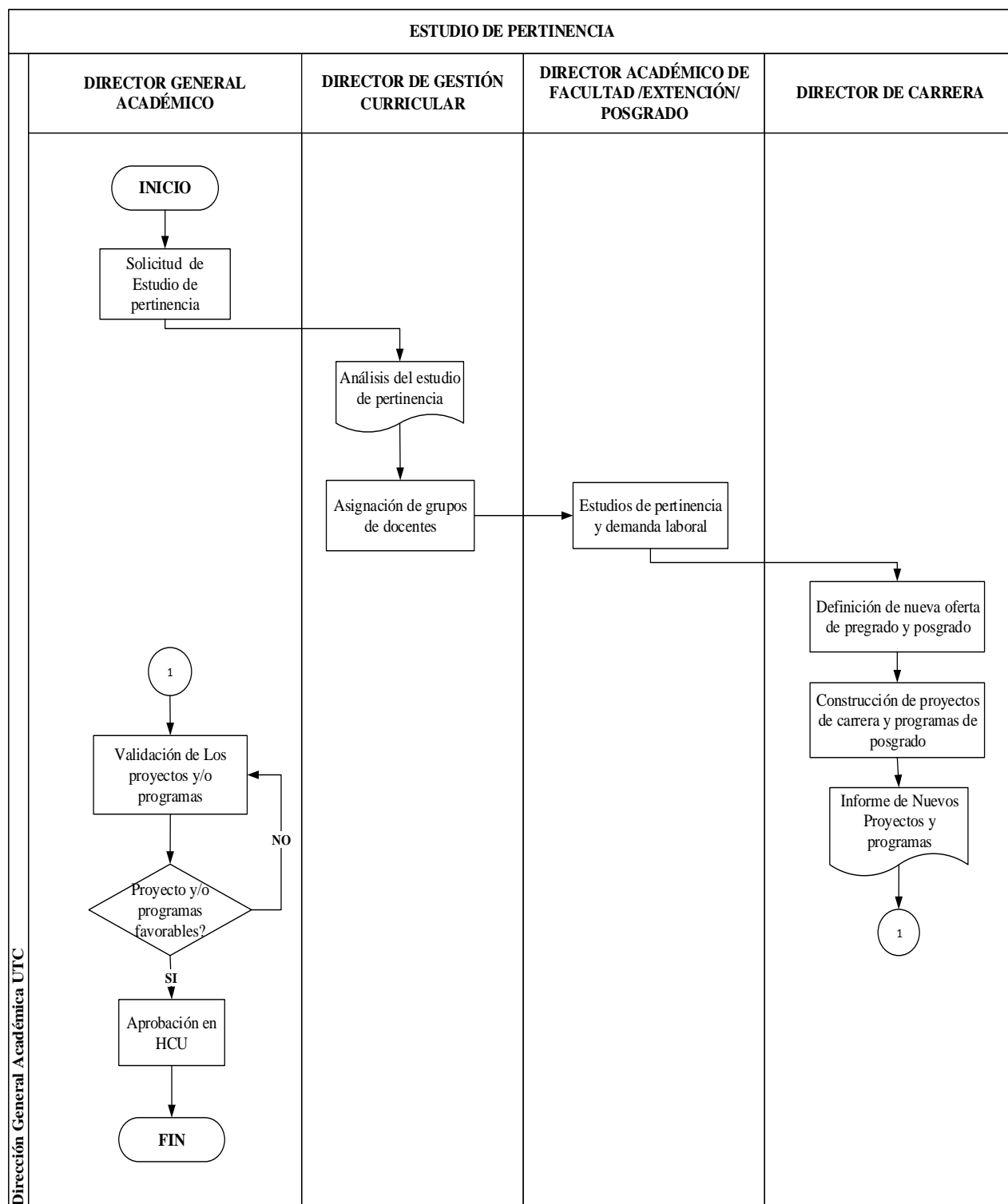


Figura 18:

Diagrama de flujo Estudio de Pertinencia



8.3.3.2. Proceso que agrega valor: Diseño de nueva oferta académica

Figura 19:

Diseño de nueva oferta académica

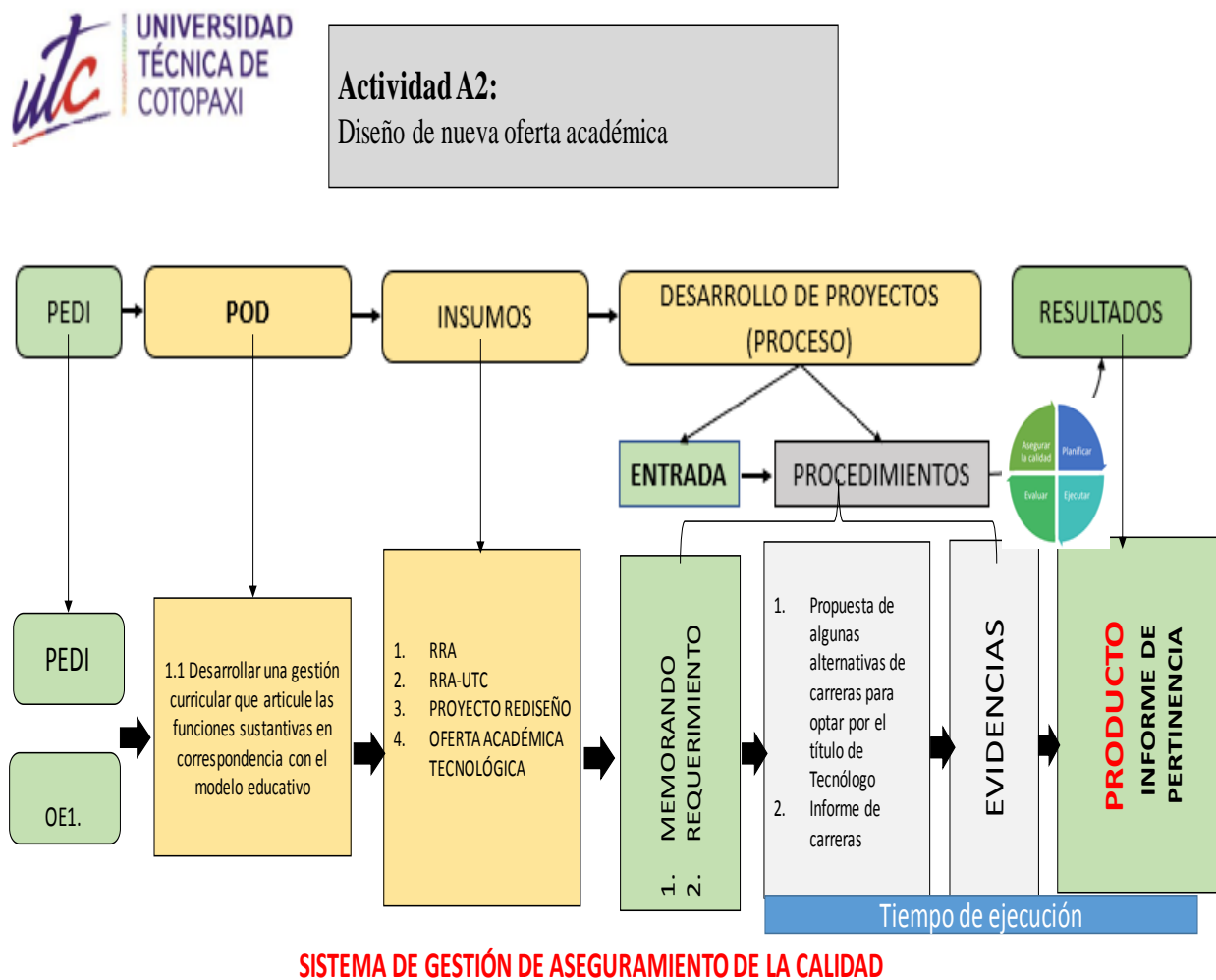
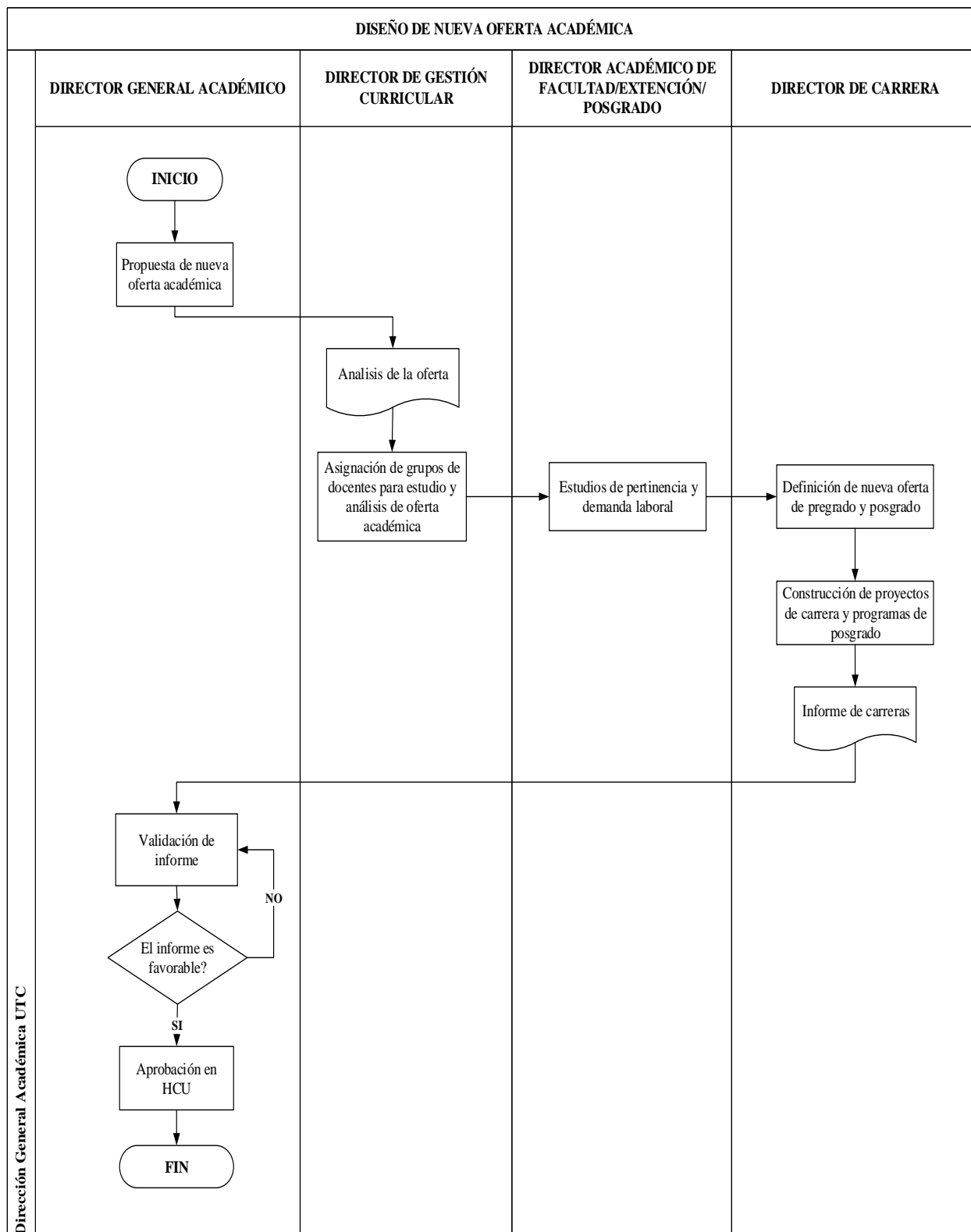


Figura 20:

Diagrama de flujo diseño de nueva oferta académica



8.3.3.3. Proceso que agrega valor: Seguimiento a graduados

Figura 21:

Seguimiento a graduados

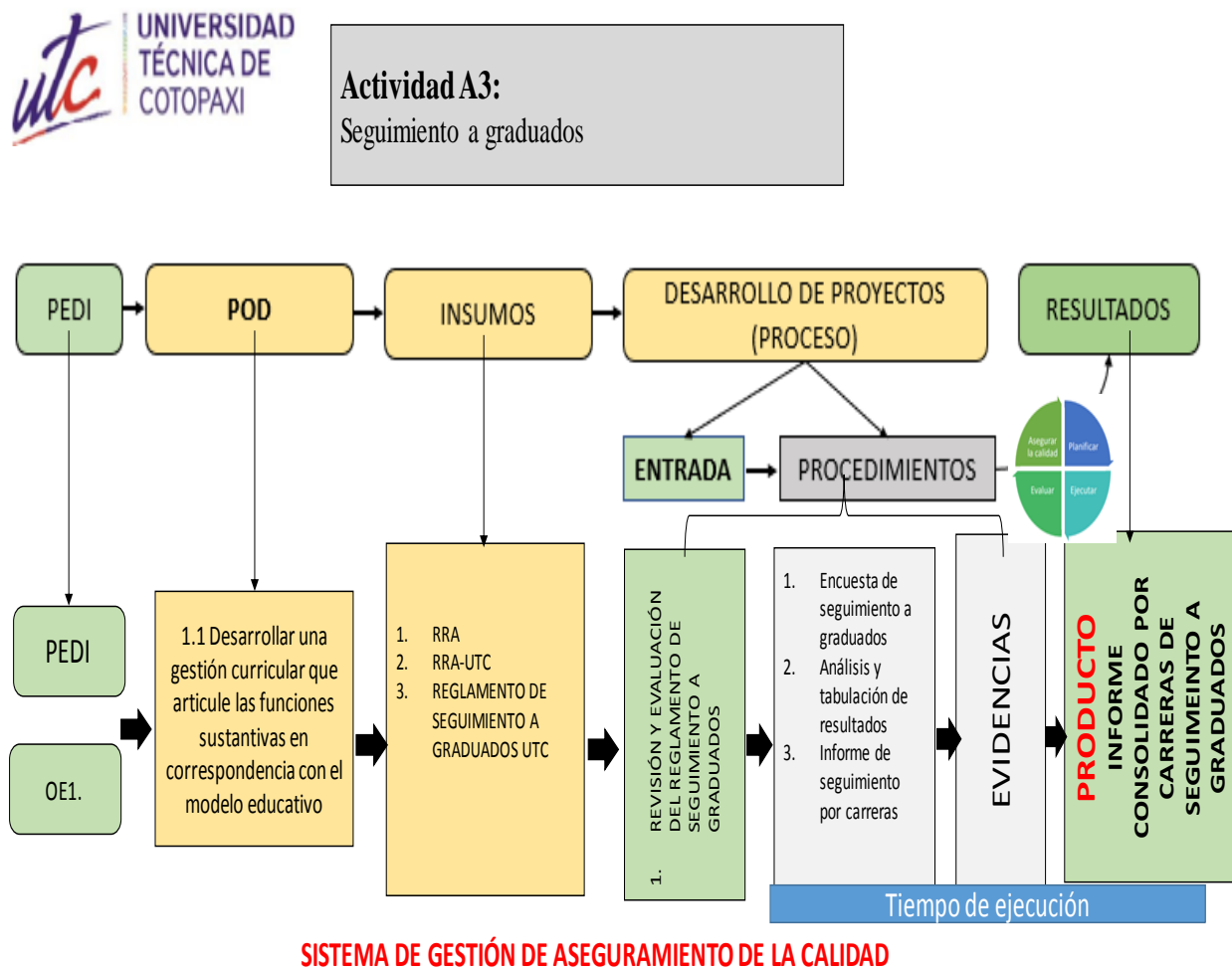
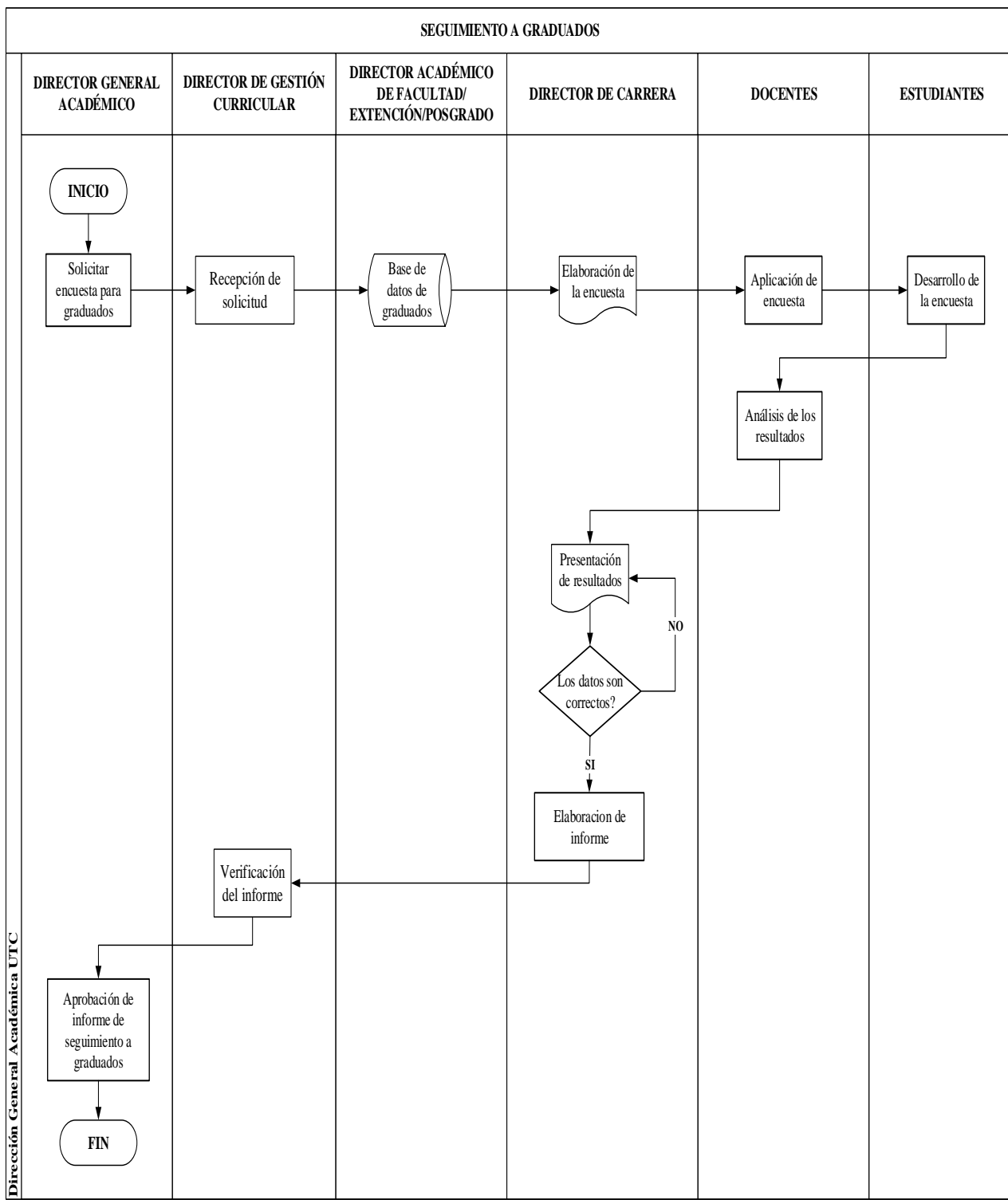


Figura 22:

Diagrama de flujo seguimiento a graduados



8.3.4. Proceso gobernante 4: Fortalecimiento de planta docente

Figura 23:

Fortalecimiento de planta docente

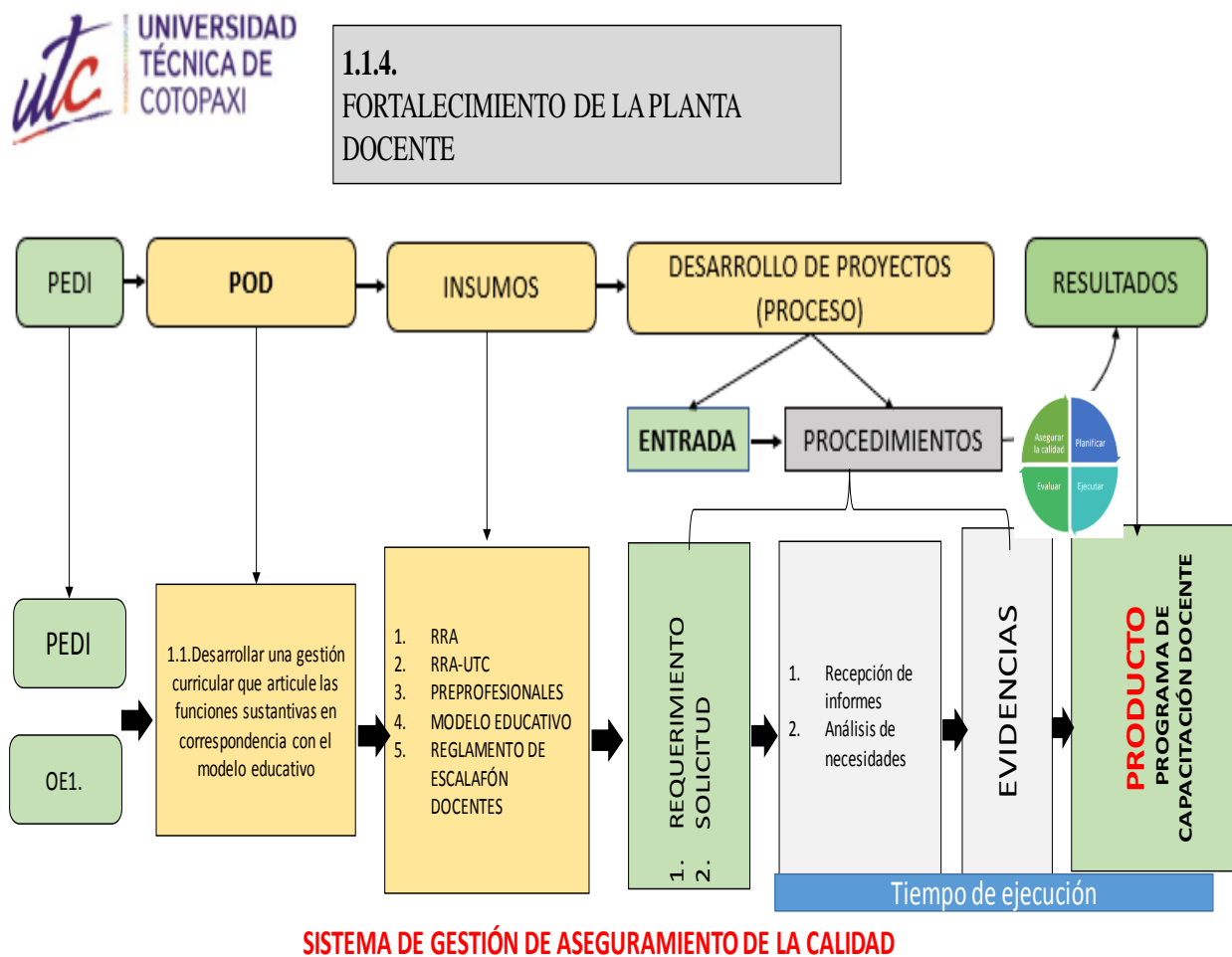
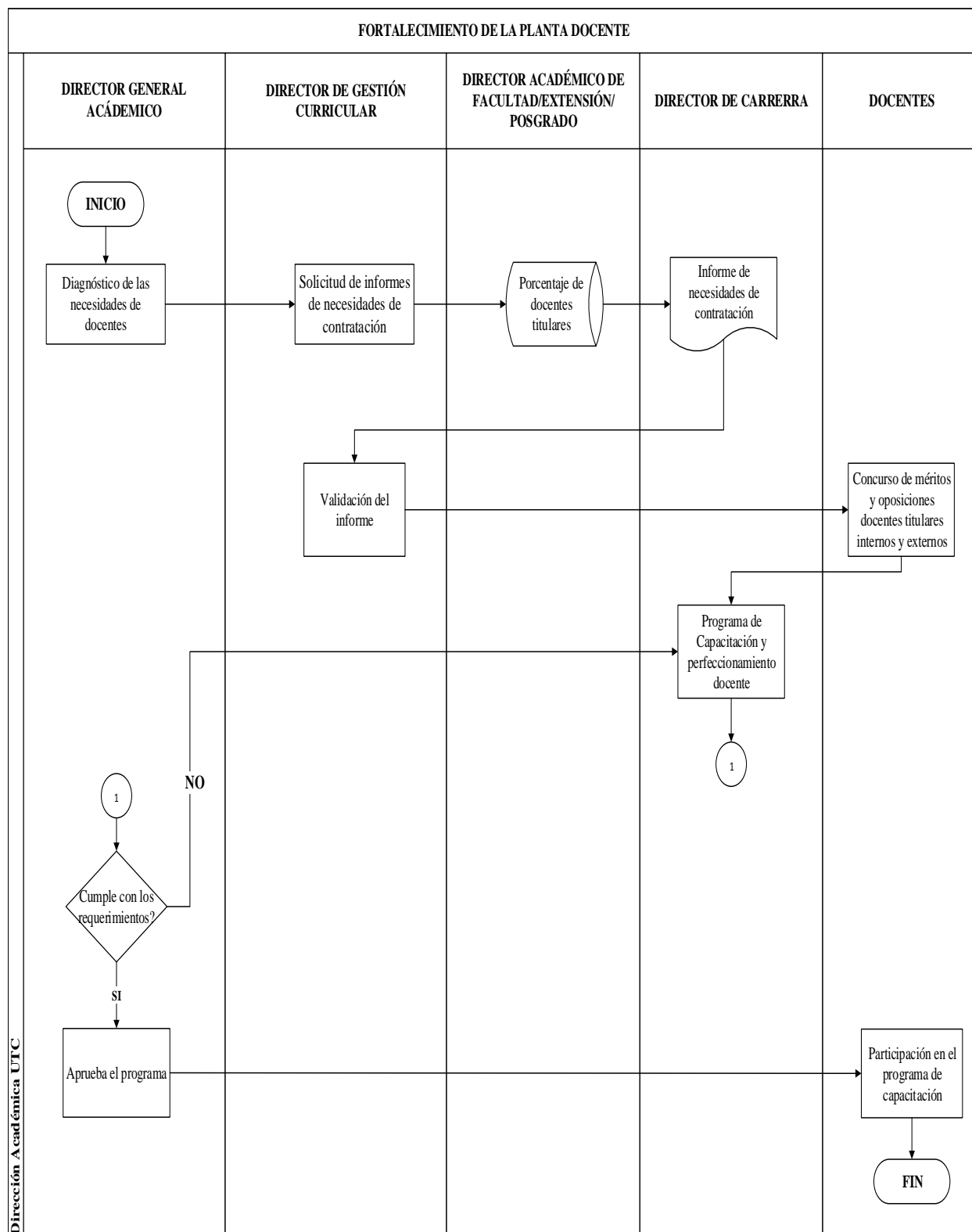


Figura 24:

Diagrama de flujo fortalecimiento de planta docente



8.3.4.1. Proceso que agrega valor: Diagnóstico de necesidades de formación y capacitación

Figura 25:

Diagnóstico de necesidades de formación y capacitación

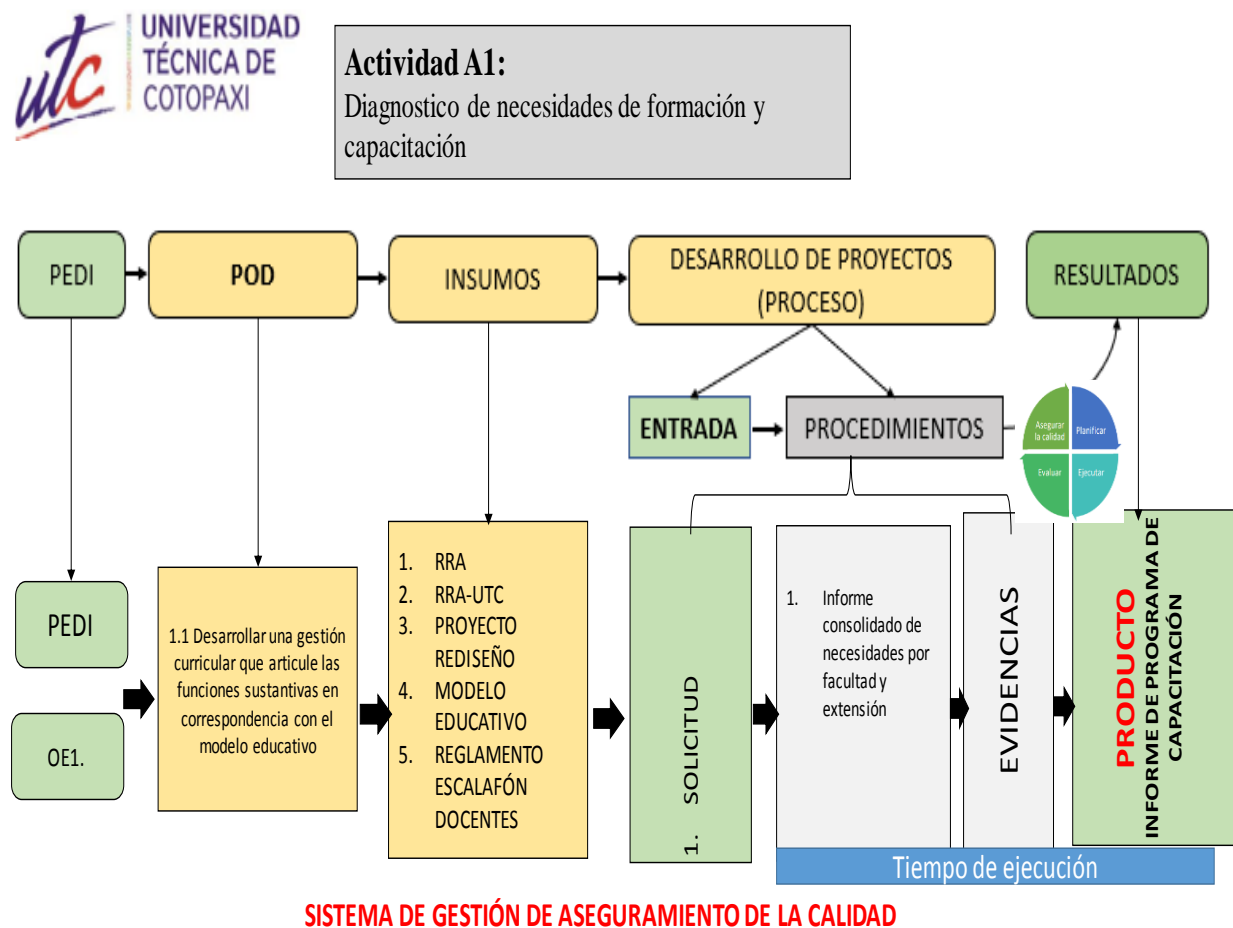
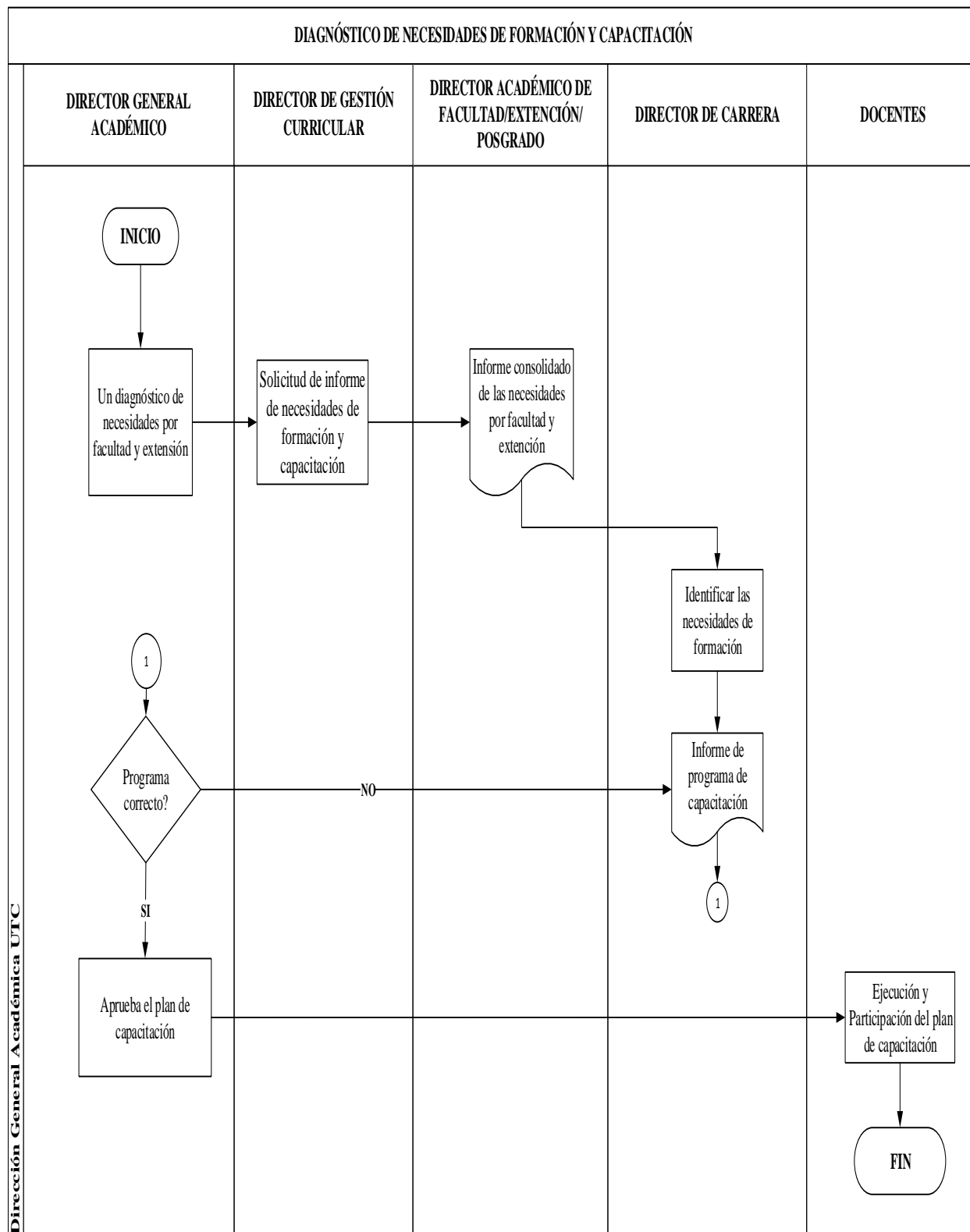


Figura 26:

Diagrama de flujo diagnóstico de necesidades de formación y capacitación



8.3.4.2. Proceso que agrega valor: Concurso de méritos y oposición de docentes titulares

Figura 27:

Concurso de méritos y oposición de docentes titulares

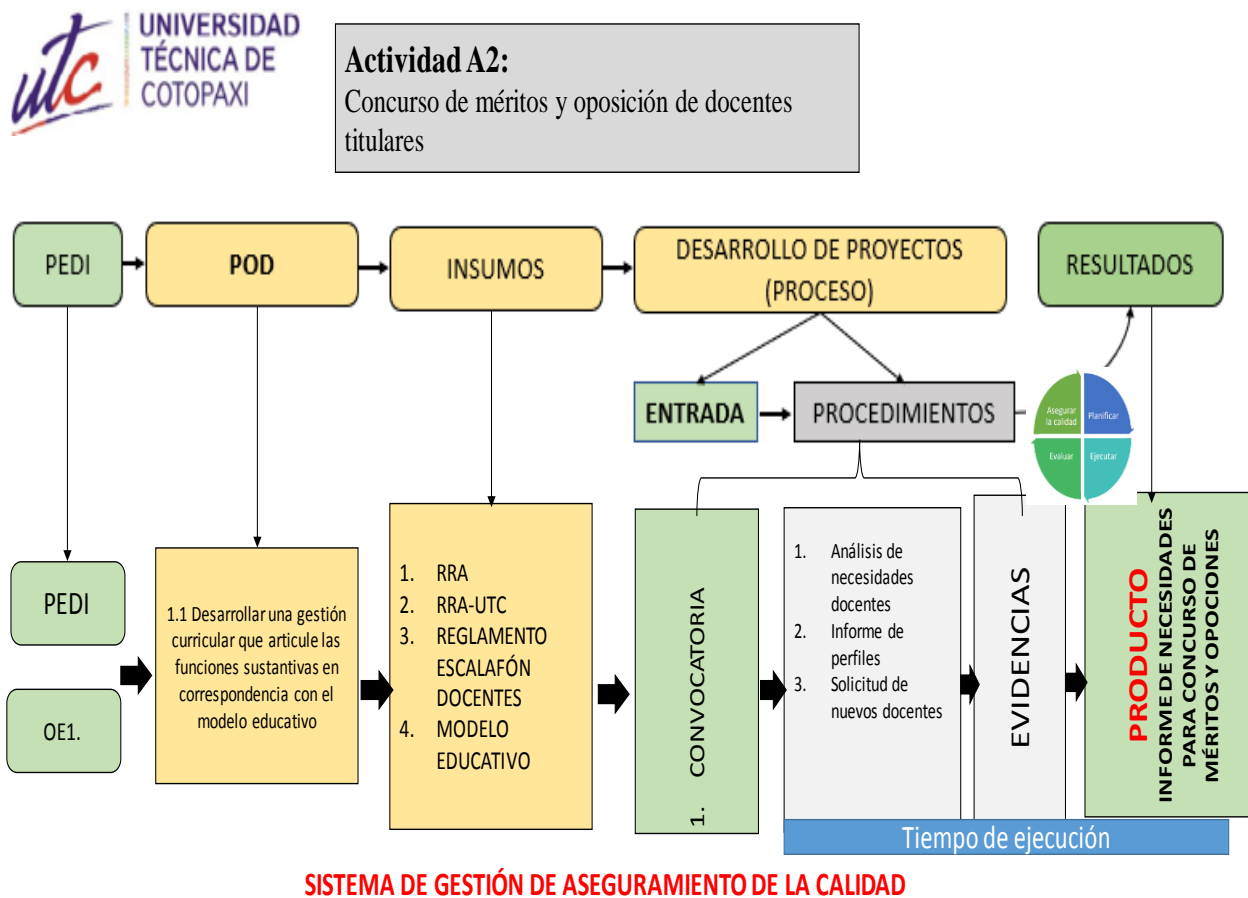
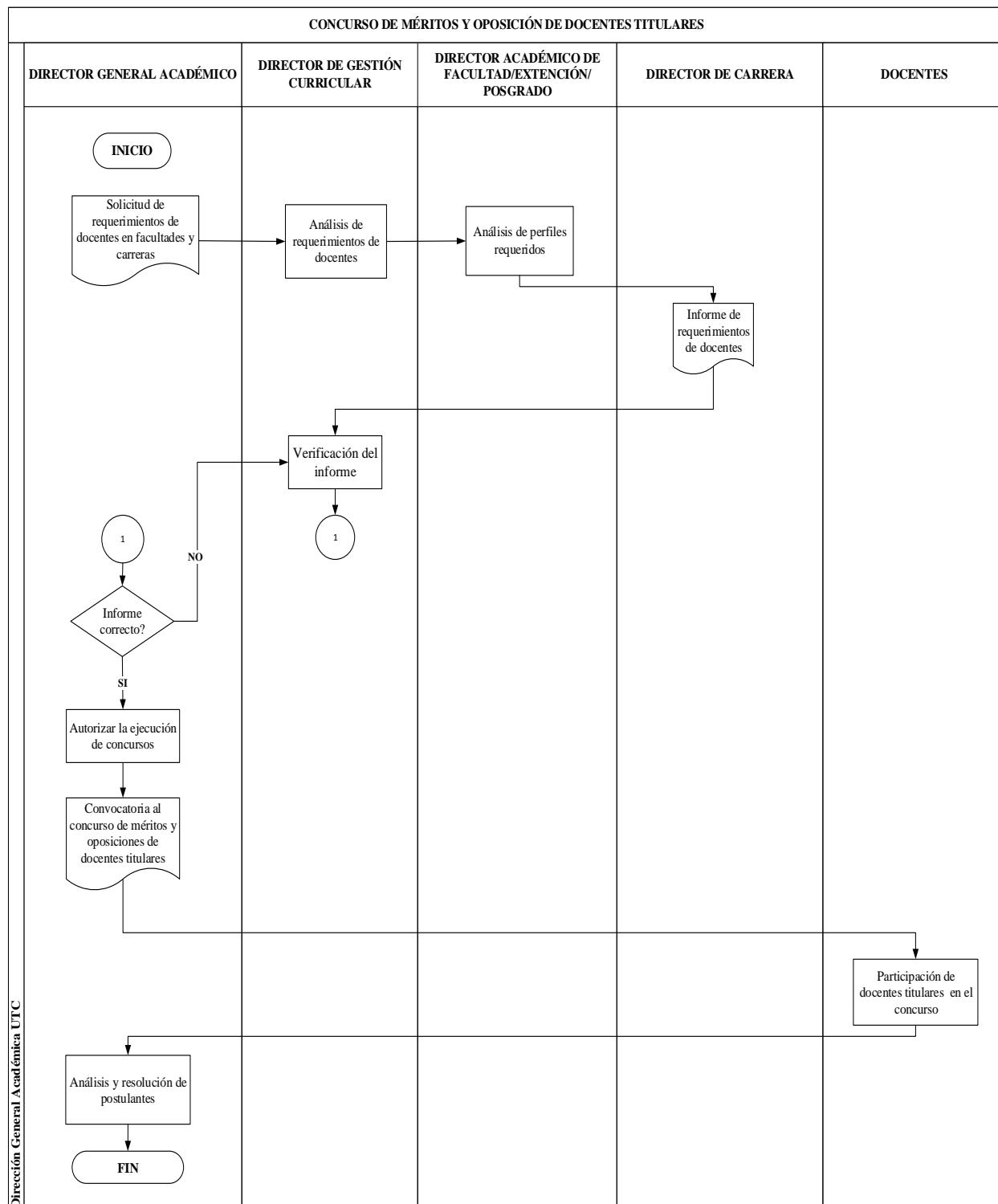


Figura 28:

Diagrama de flujo concurso de méritos y oposición de docentes titulares



8.3.5. Proceso gobernante 5: Aseguramiento de la calidad de la formación de grado y posgrado

Figura 29:

Aseguramiento de la calidad de la formación de grado y posgrado

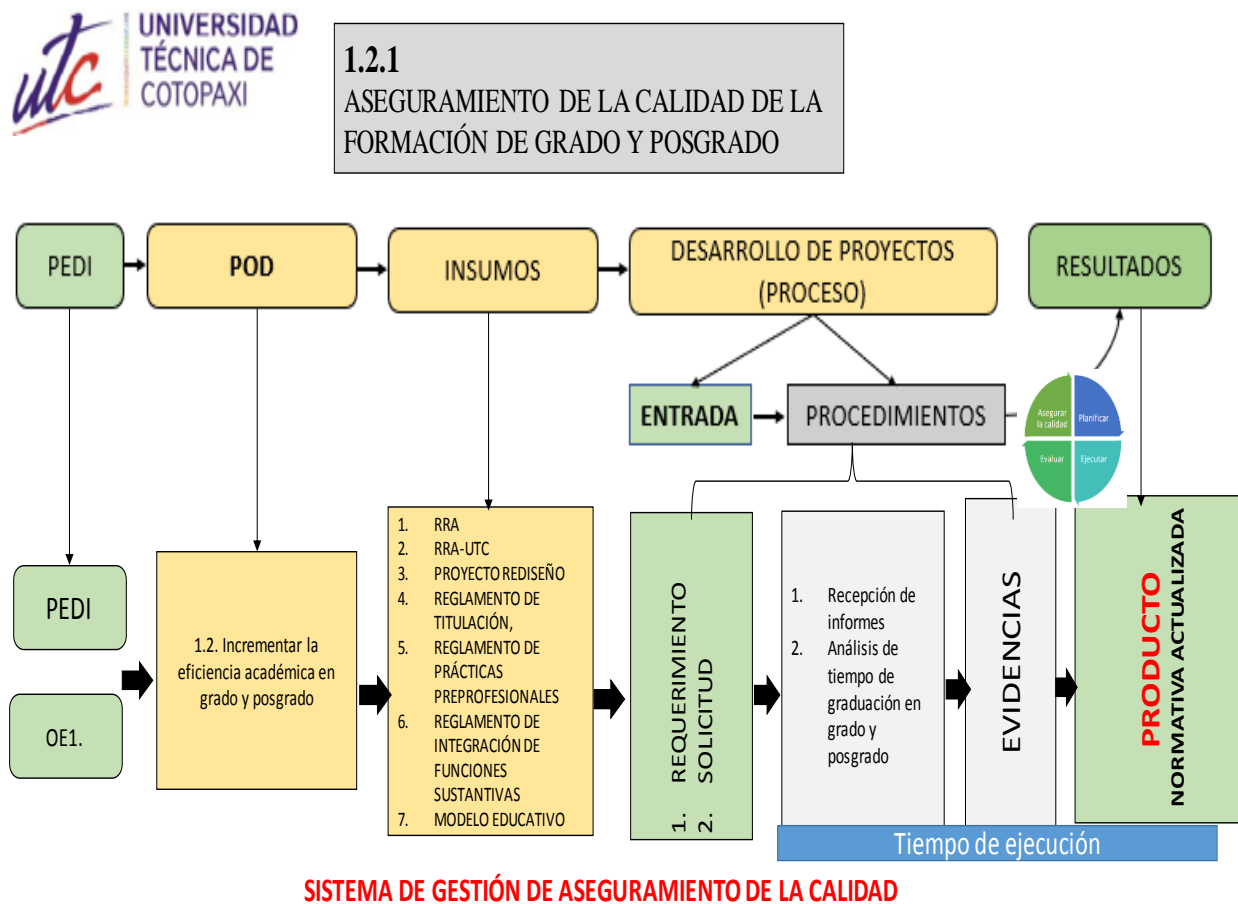
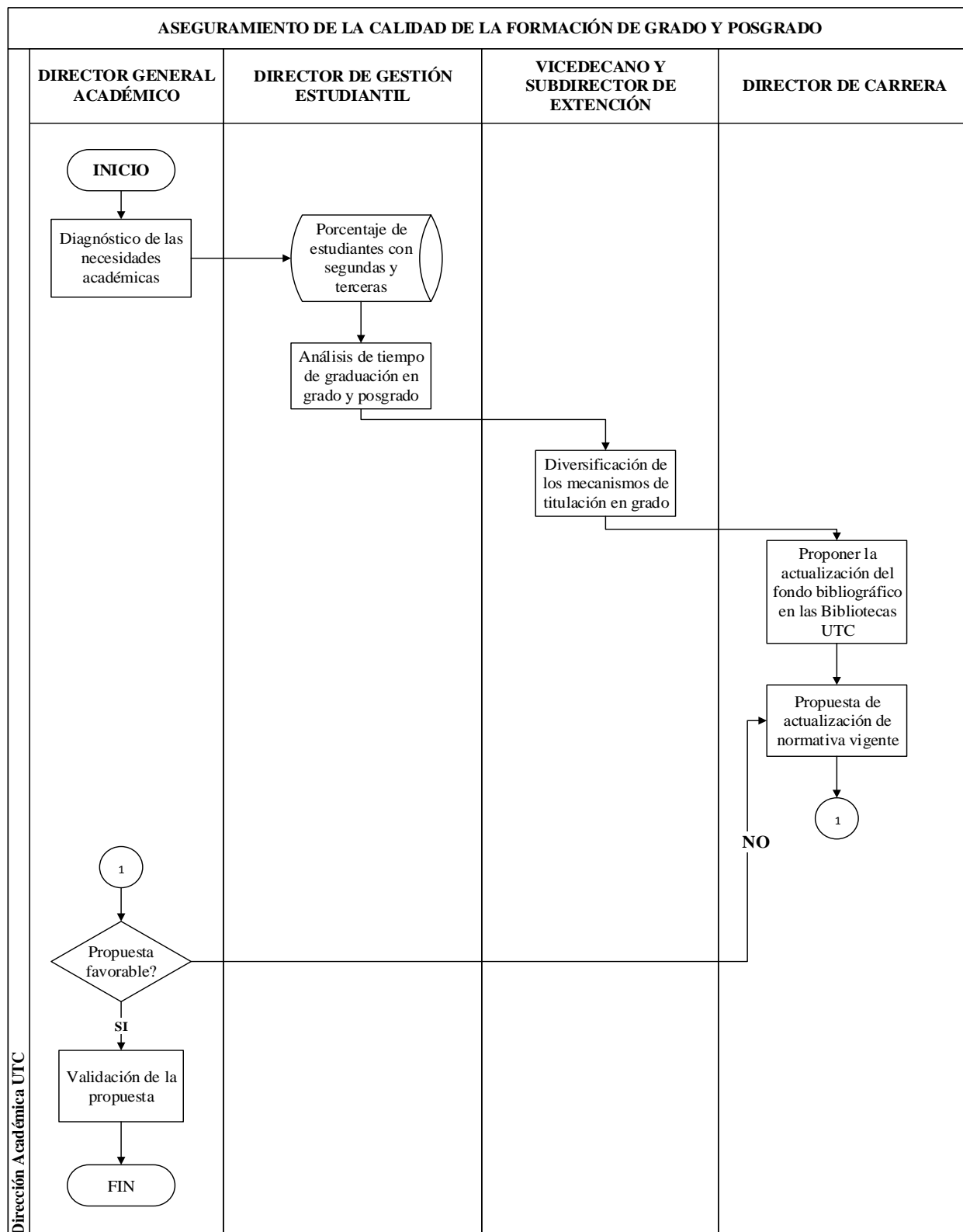


Figura 30:

Diagrama de flujo aseguramiento de la calidad de la formación de grado y posgrado



8.3.5.1. Proceso que agrega valor: Diagnóstico de estudiantes con segundas y terceras matrículas

Figura 31:

Diagnóstico de estudiantes con segundas y terceras matrículas

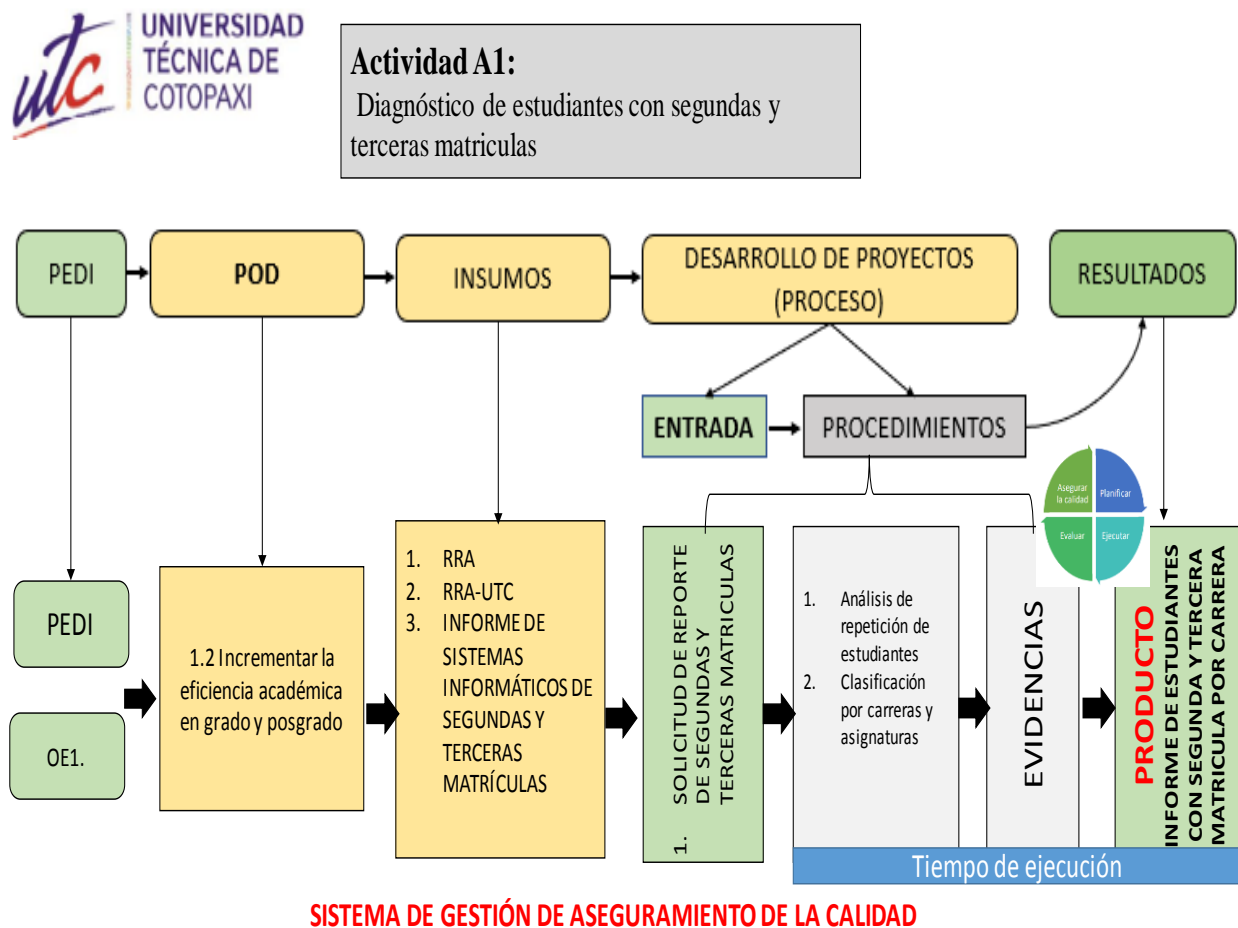
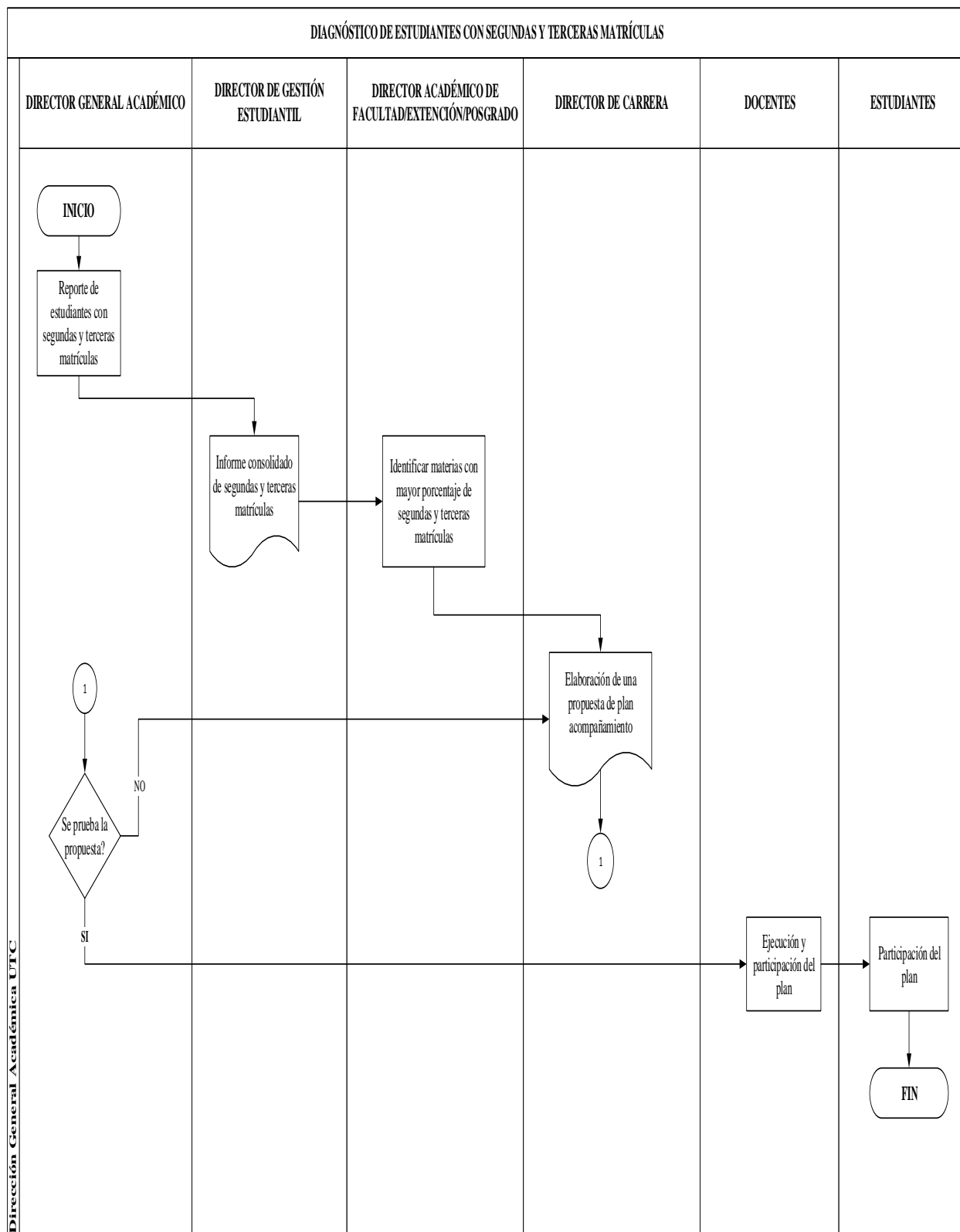


Figura 32:

Diagrama de flujo diagnóstico de estudiantes con segundas y terceras matrículas



8.3.5.2. Proceso que agrega valor: Diversificación de modalidades de titulación

Figura 33:

Diversificación de modalidades de titulación

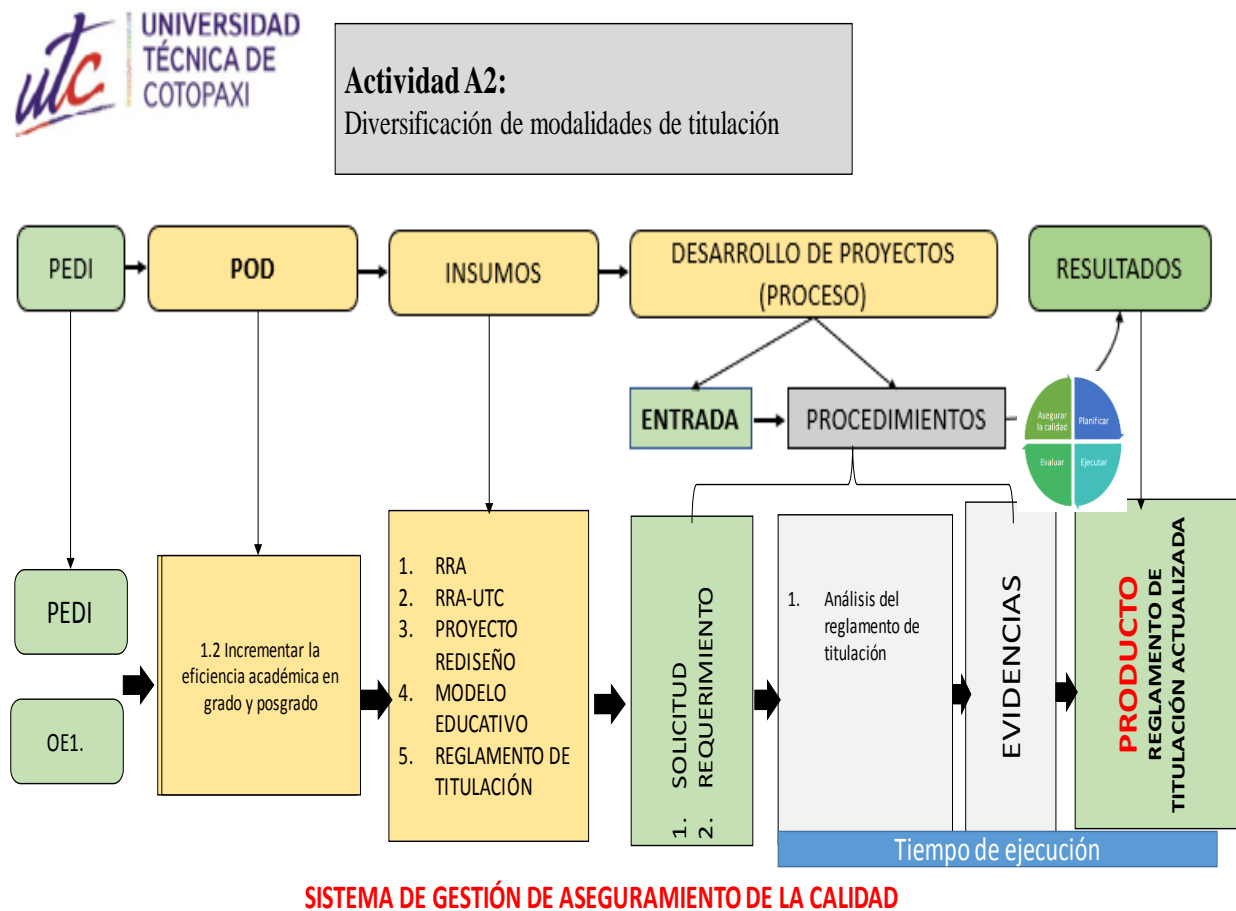
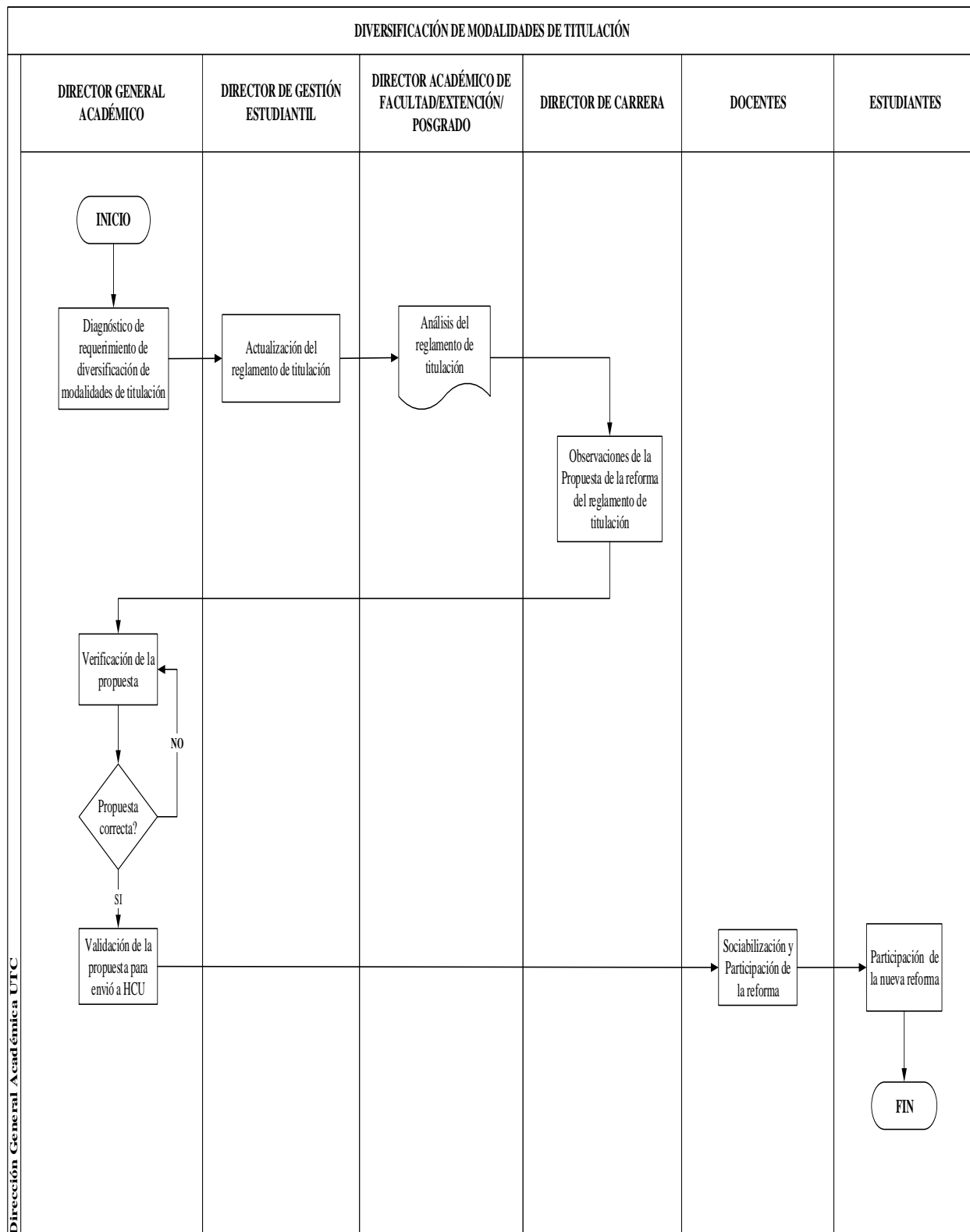


Figura 34:

Diagrama de flujo diversificación de modalidades de titulación



8.3.6. Proceso gobernante 6: Fortalecimiento de procesos de acompañamiento estudiantil

Figura 35:

Fortalecimiento de procesos de acompañamiento estudiantil

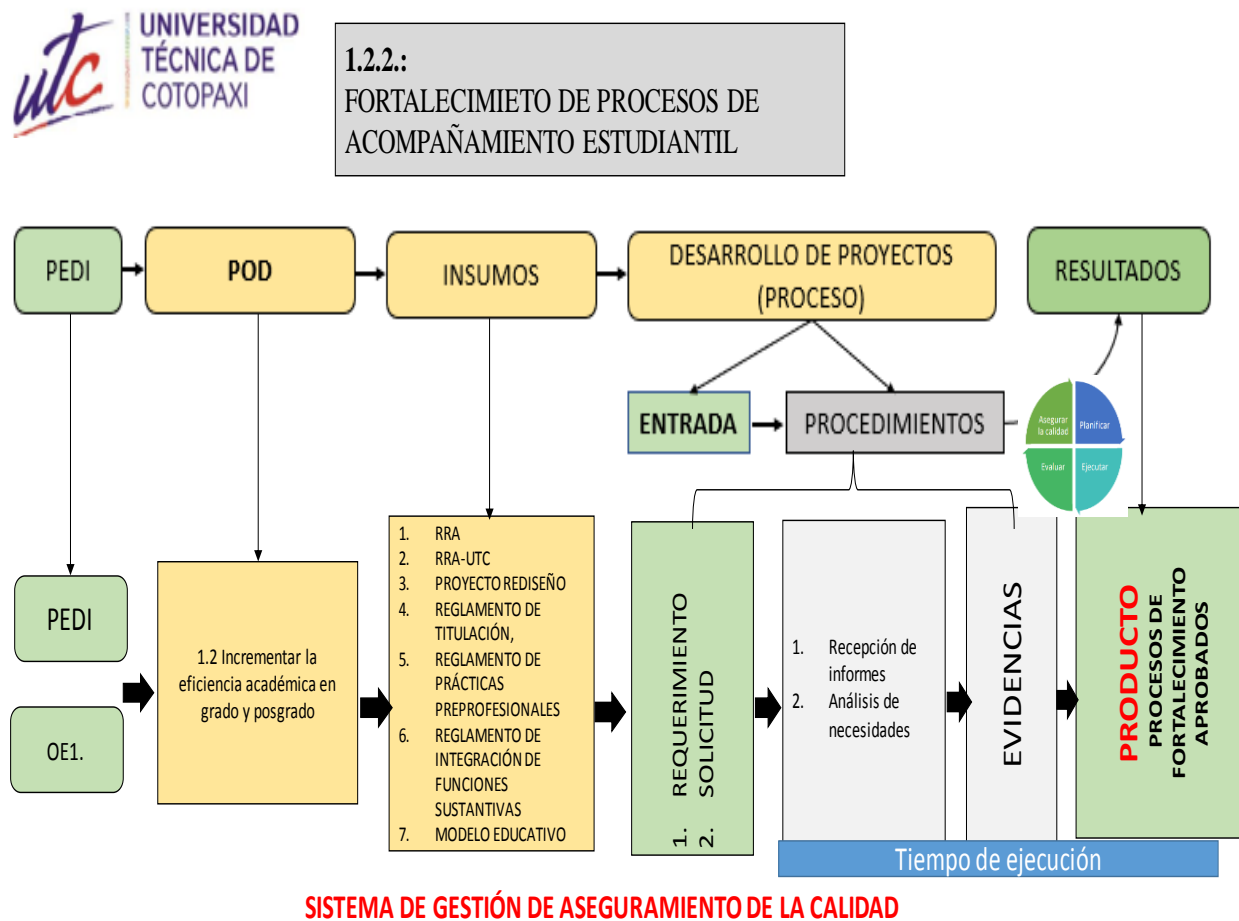
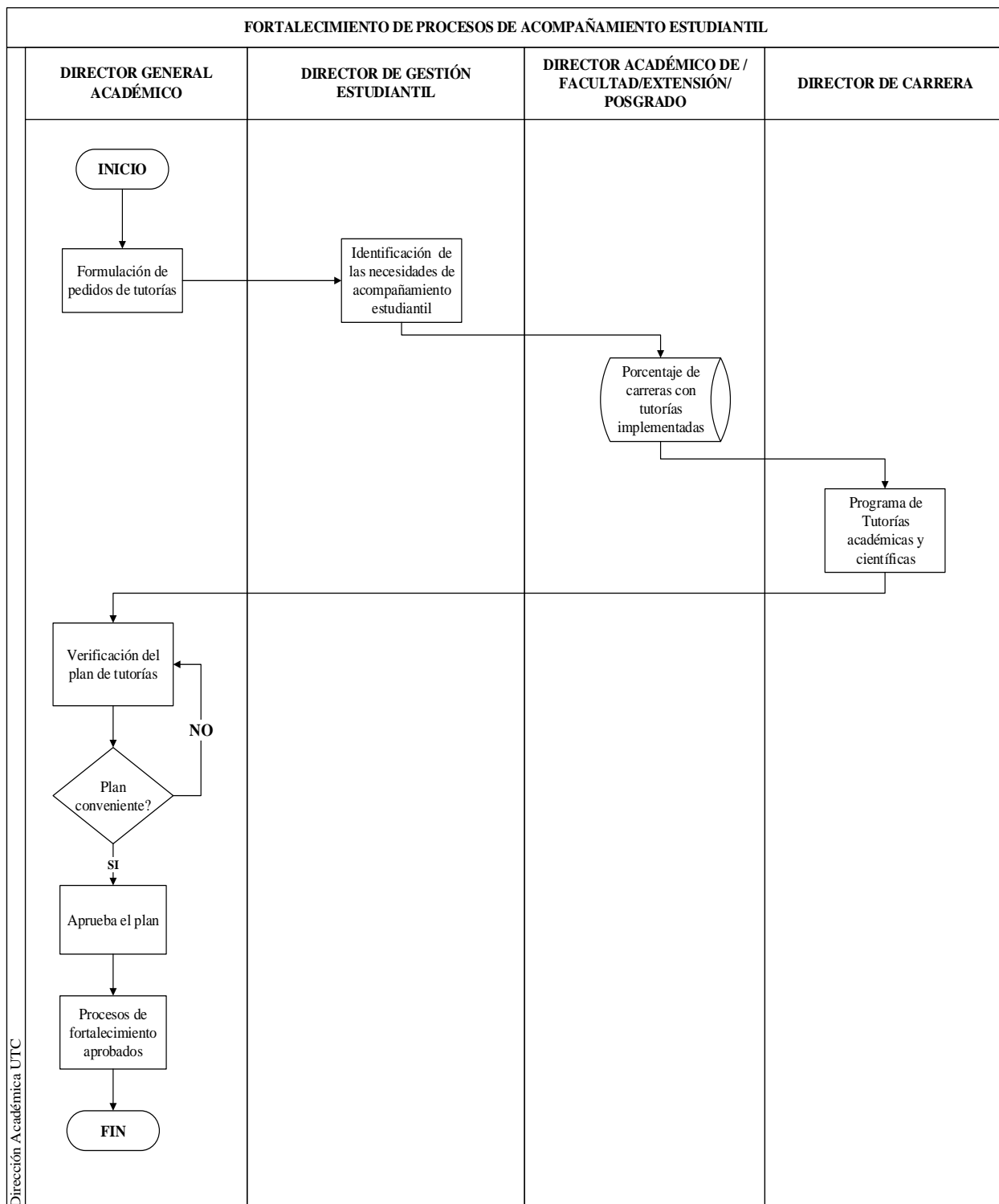


Figura 36:

Diagrama de flujo fortalecimiento de procesos de acompañamiento estudiantil



8.3.6.1. Proceso que agrega valor: Programa de tutorías académicas y científica

Figura 37:

Programa de tutorías académicas y científica

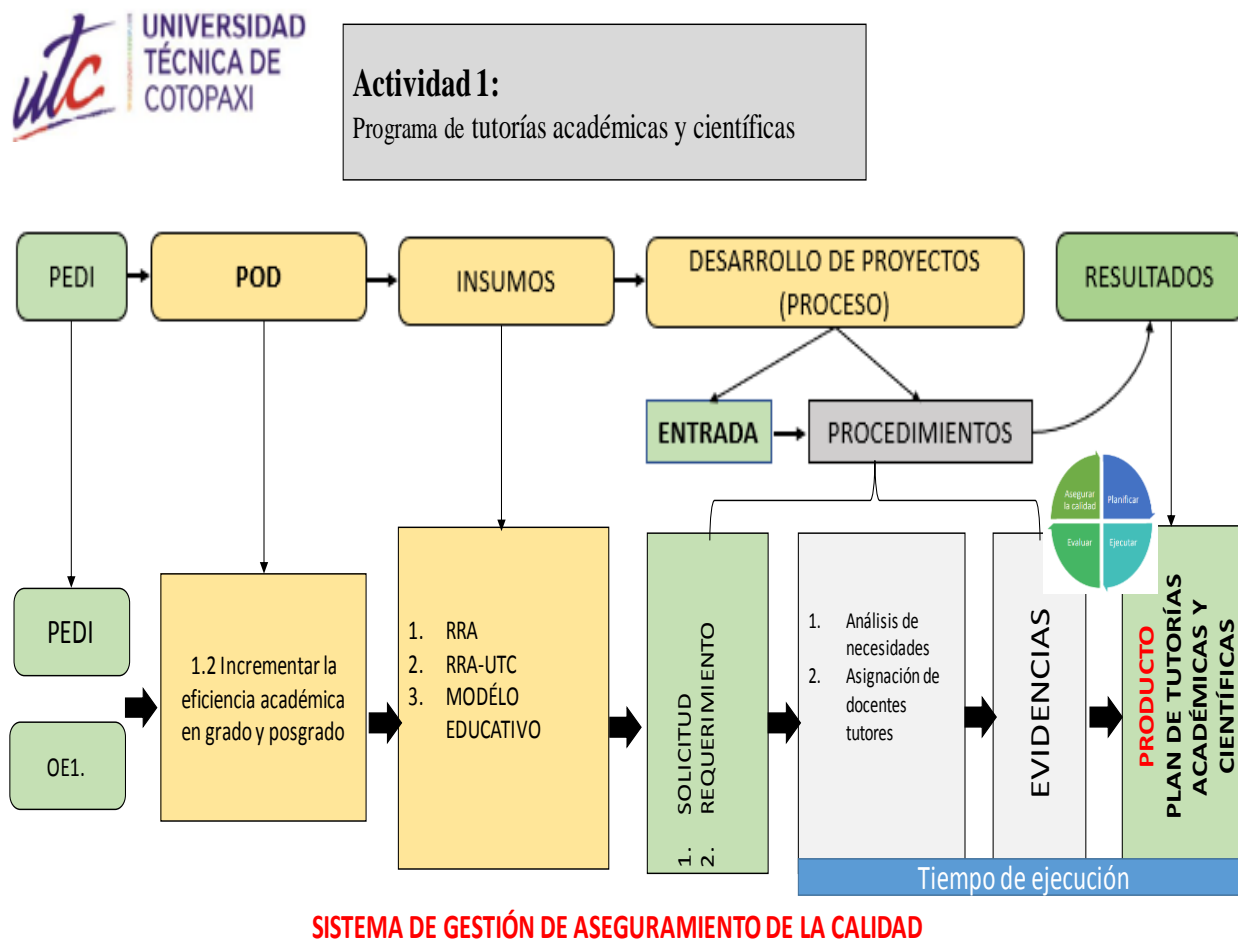
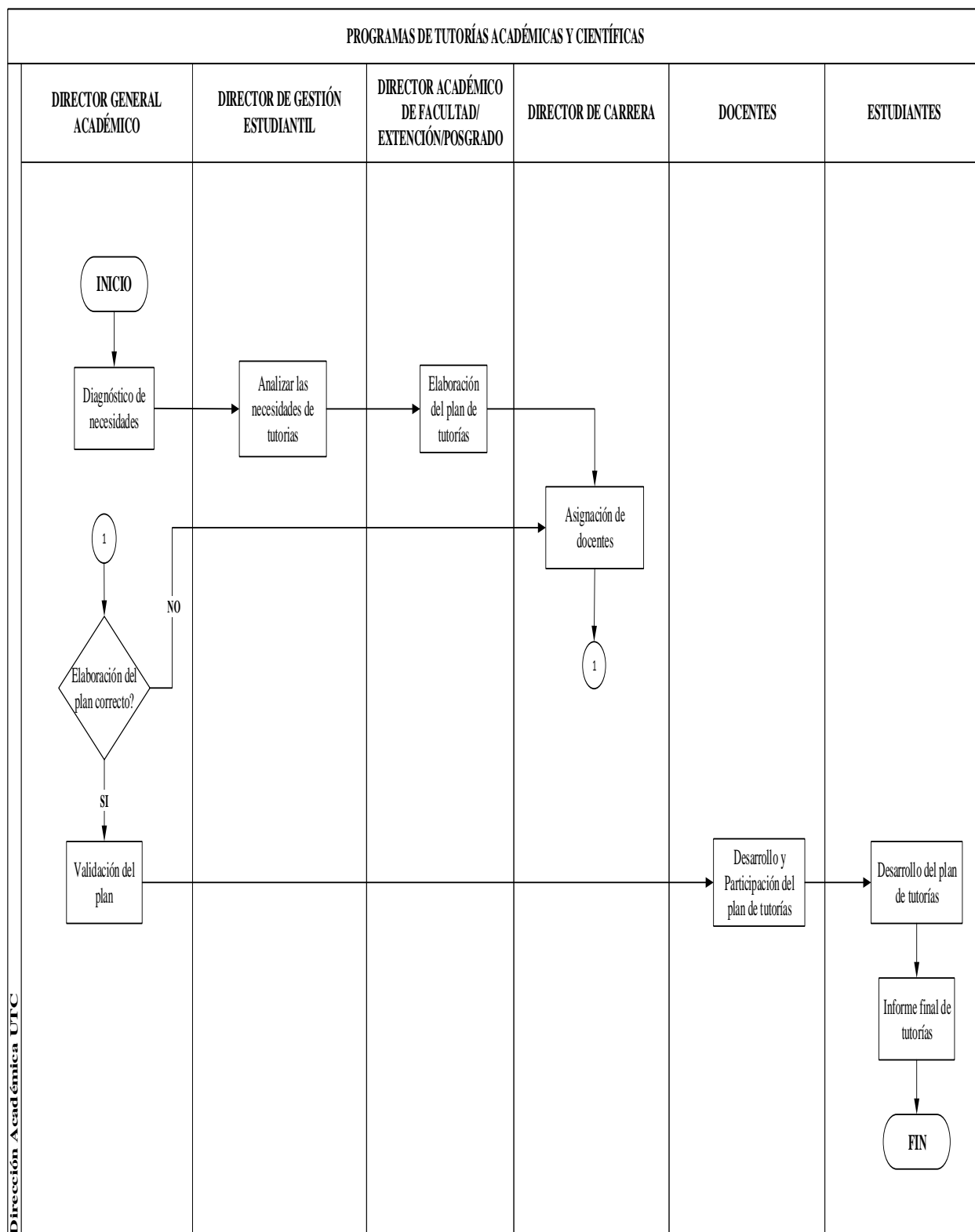


Figura 38:

Diagrama de flujo programa de tutorías académicas y científica



8.4. Estrategias de aseguramiento de la calidad

Tabla 3:

Estrategias de aseguramiento de la calidad

OBJETIVO	ESTRATEGIA	RESPONSABLE	A QUIÉN VA DIRIGIDO
<ul style="list-style-type: none"> • Generar una cultura de planificación participativa con Vicedecanos y Directores de Carrera 	<ul style="list-style-type: none"> • La Dirección General Académica a través de reuniones trimestrales 	<ul style="list-style-type: none"> • La Dirección Académica 	<ul style="list-style-type: none"> • Vicedecanos
<ul style="list-style-type: none"> • Conocer oportunamente los procesos y procedimientos para poder articular un aseguramiento de la calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Convocar a reuniones por ciclos oportunamente reglamentos y normativas que permitan a docentes y estudiantes procesos de gestión académica 	<ul style="list-style-type: none"> • La Dirección Académica 	<ul style="list-style-type: none"> • Docentes • Estudiantes
<ul style="list-style-type: none"> • Determinar las principales líneas de acción académica, de investigación y vinculación con la sociedad, para el fortalecimiento de la formación de estudiantes 	<ul style="list-style-type: none"> • Generar proyectos y programas para fortalecer la formación profesional docente. 	<ul style="list-style-type: none"> • La Dirección Académica 	<ul style="list-style-type: none"> • Docentes • Estudiantes
<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer las competencias de los docentes, a través de ideas y técnicas innovadoras para impartir cátedra. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar y cumplir el plan de fortalecimiento docente para desarrollar habilidades y destrezas en el manejo estrategias pedagógicas que contribuyan con el aseguramiento de la calidad 	<ul style="list-style-type: none"> • La Dirección Académica 	<ul style="list-style-type: none"> • Docentes

- Identificar los mejores candidatos docentes para desarrollar las diferentes áreas académicas en las carreras para mejorar la formación de los estudiantes
 - Elaborar procedimientos de selección de docentes en función de las necesidades institucionales y de cada carrera con miras a mejorar la calidad educativa.
 - La Dirección Académica
 - Docentes
-

Las estrategias de aseguramiento de la calidad permitirán a la Universidad generar una gestión académica basada en procesos de mejoramiento continuo, las cuales están centradas en el estudiante logrando obtener los resultados de aprendizaje esperados mediante la evaluación y control de las actividades académicas, contribuyendo al logro de la misión y fines institucionales, con la aplicación de esta propuesta se espera contribuir a mejorar el desempeño institucional.

Pues la calidad es importante por cuanto permite obtener resultados alineados con el compromiso que tiene la Universidad con los diferentes actores educativos logrando un avance hacia el logro de los propósitos en cada una de las áreas que contribuyan al prestigio e imagen institucional.

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

9.1.Conclusiones

- Con el levantamiento de procesos se logra una correcta utilización de los recursos a base de normas y estatutos que permitan dar cumplimiento con las expectativas de formación académica agregando características propias de la Universidad.
- Por medio de los procesos las actividades se desarrollan adecuadamente permitiendo que la gestión académica avance de manera eficiente y eficaz cumpliendo con los objetivos a nivel institucional.
- Mediante el flujo de procesos tanto directivos, docentes y estudiantes contarán con una guía para un mejor desempeño de la gestión administrativa, pues en la actualidad existe un bajo compromiso en la parte académica y formativa, así también la existencia de una serie de reprocesos.
- El desarrollo de estrategias, ayudará a que la gestión académica sea más eficiente ya que posibilita una mejor toma de decisiones para los entes que dirigen las diferentes funciones sustantivas.

9.2.Recomendaciones

- Se recomienda a la Dirección General Académica levantar procesos administrativos para orientar las actividades académicas, manteniendo un control adecuado para asegurar la calidad.
- La Dirección General Académica debe poner mayor énfasis en la socialización de documentos que permita a los involucrados conocer de mejor manera los procesos académicos, los mismos que contribuyan a la toma de decisiones acertadas hacia los objetivos estratégicos de la institución identificando las actividades claves para generar valor.

- Se debe manejar una cultura de planificación por procesos, en todas las unidades adscritas a las Dirección General Académica que permita que el personal tenga un alto grado de empoderamiento en sus funciones, tomando decisiones que generen cambios positivos en los estudiantes elevando el nivel educativo.
- Es importante que los responsables de la gestión académica se interesen en dar cumplimiento a las estrategias establecidas con la finalidad de aumentar la calidad en la formación educativa y cumplir con la misión institucional.

10. BIBLIOGRAFÍA CITADA

Albán, M., Vizcaíno, G., & Tinajero, F. (2014). *La gestión por procesos en las Instituciones de Educación Superior*.

<file:///C:/Users/Usuario/Downloads/17-60-1-PB.pdf>

Arias, A. (s.f.). *Gestión de la Calidad* .

<https://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento10123.pdf>

Arias, A. (s.f.). *Gestión de la calidad: conceptos básicos*.

<https://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento10123.pdf>

Ayala, M. (2018). *La Gestión de la Autoevaluación como variable para el Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior en el Ecuador*.

<https://core.ac.uk/download/pdf/267945345.pdf>

Barragán, C., & Barragán, J. (2021). *Capacidades internas y su incidencia en la efectividad de la gestión académica de la Universidad Estatal de Bolívar, Ecuador*.

<http://journalprosciences.com/index.php/ps/article/view/346/414>

Borja, D., & Chacón, J. (2015). *Gestión por procesos: una herramienta para incrementar la calidad académica en la carrera de ingeniería comercial de la Universidad Técnica de Cotopaxi*. <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/2191/1/T-UTC-3460.pdf>

Bravo, M., & Avile, V. (2020). *Influencia de los procesos administrativos en la calidad productiva de las instituciones de educación superior y extensiones Universitarias de Manabí*. <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/872/1371>

Cano, C. (2017). *La Administración y el proceso administrativo*. <https://ccie.com.mx/wp-content/uploads/2020/04/Proceso-Administrativo.pdf>

Cárdenas, C., Farías, G., & Méndez, G. (2017). *¿Existe relación entre la Gestión Administrativa y la Innovación Educativa? Un estudio de caso en Educación*

Superior.

https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/676774/REICE_15_1_2.pdf?sequence=1&isAllowed=y

De la Rosa, R. (2014). *Diseño de un modelo de gestión administrativa para el cabildo de la comuna San Rafael, parroquia Chanduy, provincia de Santa Elena, año 2014.*

<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/1639/1/DISE%C3%91O%20DE%20UN%20MODELO%20DE%20GESTI%C3%93N%20ADMINISTRATIVA%20PARA%20EL%20CABILDO%20DE%20LA%20COMUNA%20SAN%20RAFAEL%20%20PARROQUIA%20CHANDUY%2C%20PROVINCIA%20DE%20SANTA%20ELENA%2C%20A%C3%91O%2>

Díaz, A. (2003). *Administración Básica.*

http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/1/admon_bas1.pdf

Díaz, E; Falco, J; et al. (2015). *Calidad en las Instituciones del Sector Educativo Superior Universitaria Privada en el Perú.*

https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/14875/DIAZ_FALCO_CALIDAD_UNIVERSITARIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Espinoza, C. (2015). *Calidad en la educación.* <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v8n2/rus27216.pdf>

Espinoza, R. (2014). *Levantamiento y mejora de procesos en la empresa CAR SHOPPING S.A. y automatización en base BPM.*

<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/8024/Tesis%20Ricardo%20Espinoza.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Fincowsky, F. (2019). *Organización de empresas.*

<https://naghelsy.files.wordpress.com/2016/01/enrique-franklin-organizacion-de-empresas.pdf>

Freire, H. (2018). *Gestión Administrativa en las Instituciones de Educación Superior basada en planes de capacitación del personal administrativo y trabajadores.*

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28140/1/24%20GTH.pdf>

Garduño, L. (2019). *Hacia un modelo de evaluación de la calidad en instituciones de educación superior. Ibero Americana.*

<https://rieoei.org/historico/documentos/rie21a06.htm>

González, S; Viteri, D; et al. (2020). *Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo.*

<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>

Larrea, E. (s.f.). *El currículo de la Educación Superior desde la complejidad sistemática.*

https://www.ces.gob.ec/doc/regimen_academico/propuesta_reglamento/presentacion%20plan%20excelencia%20luis%20vargas%20torres.pdf

Lemaitre, M. (2009). *Nuevos enfoques del aseguramiento de la calidad.*

<https://docs.google.com/viewerng/viewer?url=https://www.calidadenlaeducacion.cl/index.php/rce/article/viewFile/167/173>

Lucas, P. (2014). *Gestión de las Empresas por procesos.*

https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099.1/23486/PFC_EOI_PLA_201406_Gesti%C3%B3n%20de%20las%20Empresas%20por%20Procesos.pdf

Lucero, G., & Manciatí, J. (2012). *Análisis de la relación entre la aplicación del proceso administrativo en las Pymes de la ciudad de Quito.*

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/6368/6/UPS-QT04931.pdf>

Maldonado, J. (2018). *Fundamento de la calidad total.*

https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/55591964/FUNDAMENTOS_DE_CALIDAD_TOTAL-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1630556886&Signature=NQddlyRyYgLqWS4AEmih~231Ji~wGJ1U

Ia-FUoA36C90BVmbqW5KoSKtI9BUnA0NbwuSVSjLiKW8LrQgF~hq~9O9Oa-
Xa42oIdW1Ln~up0yS7PPb6NHzoKtEYgLxarb

Mallar, M. (2010). *La Gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente*.

<https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935475004.pdf>

Ministerio de Educación. (2021). *Mineducación, Ministerio de Educación Nacional - República de Colombia*.

<https://www.mineducacion.gov.co/1621/w3-propertyvalue-48473.html>

Ministerio de Fomento. (s.f.). *Calidad*.

https://www.pasaiaport.eus/images/NIVEL1_CALIDAD.pdf

Oviedo, M., Medina, A., & Assafiri, Y. (2018). *Procedimiento para la planificación operativa con enfoque de procesos en instituciones de Educación Superior, Ecuador*.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000500379

Salas, A. (2016). *Fundamentos de Administración*.

https://www.uv.mx/personal/alsalas/files/2014/09/INTRODUCCION_A_LA_ADMINISTRACION.pdf

Salinas, S. (2012). *“Importancia de la gestión administrativa en el desempeño de los docentes del Colegio Nacional Experimental Ambato de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua en el año lectivo 2010 – 2011”*.

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/2653/1/MA-EVA-EDU-951.pdf>

Tapia, S., & Cueva, A. (2019). *Gestión administrativa con pertinencia en la educación superior, un componente de democracia en la gobernanza universitaria*.

<https://www.uv.mx/iesca/files/2020/02/06CA201902.pdf>

Tapia, S., & Cuevas, A. (2019). *Gestión administrativa con pertinencia en la educación superior, un componente de democracia en la*.

<https://www.uv.mx/iesca/files/2020/02/06CA201902.pdf>

Universidad Central de Chile. (2019). *Sistema de Aseguramiento de la calidad*.

https://www.ucentral.cl/ucentral/site/docs/20190711/20190711161907/sistema_de_aseguramiento_de_la_calidad_diagramado_final.pdf

Universidad de Cantabria. (2016). *Manual Gestión por Procesos*.

<https://web.unican.es/consejo-direccion/gerencia/Documents/gestion-por-procesos/manual-gestion-por-procesos-UC-%20v10.pdf>

Universidad Técnica de Cotopaxi. (s.f.). *Universidad Técnica de Cotopaxi*.

<https://www.utc.edu.ec/>

UTC. (s.f.). *Estatuto Orgánico Sustitutivo de la Universidad Técnica de Cotopaxi*.

https://www.ces.gob.ec/documentos/resoluciones/Estatuto.UTC_.pdf

Vesga, J. (2013). *Cultura organizacional y sistemas de gestión de la calidad: una relación clave en la gestión de las instituciones de educación superior*.

<http://revistas.usbbog.edu.co/index.php/GuillermoOckham/article/view/612/412>

11. ANEXOS

HOJA DE VIDA

Anexo 1

Hoja de vida del autor

DATOS PERSONALES



NOMBRES Y APELLIDOS: JOHANA CAROLINA CASTRO VIERA

FECHA DE NACIMIENTO: 05/12/1997

CEDULA DE CIUDADANÍA: 0503783607

ESTADO CIVIL: SOLTERA

NÚMERO TELEFÓNICOS: 0983497351

E-mail: johana.castro3607@utc.edu.ec

DIRECCIÓN DOMICILIARIA: JOSEGUANGO BAJO- BARRIO EL MIRADOR

ESTUDIOS REALIZADOS

NIVEL	INSTITUCIÓN
PRIMARIA	ESCUELA FISCAL MIXTA "FELIX VALENCIA
SECUNDARIA	UNIDAD EDUCATIVA VICTORIA VÁSCONEZ CUVI – SIMÓN BOLÍVAR – ELVIRA ORTEGA
TERCER NIVEL	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

TÍTULOS OBTENIDOS

NIVEL	TÍTULO OBTENIDO
PRIMARIA (2004-2010)	EDUCACIÓN GENERAL BÁSICA
SECUNDARIA (2010-2016)	CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN
SUPERIOR (CURSANDO)	LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Anexo 2*Hoja de vida del autor***HOJA DE VIDA****DATOS PERSONALES****NOMBRES Y APELLIDOS:** EVELYN ARACELY QUISPE QUISPE**FECHA DE NACIMIENTO:** 01 DE JULIO DE 1998**CEDULA DE CIUDADANÍA:** 0504081712**ESTADO CIVIL:** SOLTERA**NÚMERO TELEFÓNICOS:** 0984327602**E-MAIL:** evelyn.quispe1712@utc.edu.ec**DIRECCIÓN DOMICILIARIA:** SALCEDO-MULLIQUINDIL SANTA ANA**ESTUDIOS REALIZADOS**

NIVEL	INSTITUCIÓN
PRIMARIA	ESCUELA FISCAL MIXTA DOS DE MAYO
SECUNDARIA	UNIDAD EDUCATIVA VICTORIA VÁSCONEZ CUVI – SIMÓN BOLÍVAR – ELVIRA ORTEGA
TERCER NIVEL	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

TÍTULOS OBTENIDOS

NIVEL	TÍTULO OBTENIDO
PRIMARIA (2004-2010)	EDUCACIÓN GENERAL BÁSICA
SECUNDARIA (2010-2016)	CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN
SUPERIOR (CURSANDO)	LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS (CURSANDO)

Anexo 3*Hoja de vida del tutor***HOJA DE VIDA RESUMIDA****(Últimos cinco años)****Dr. EDWIN VASQUEZ ERAZO PhD.****Lugar y fecha de Nacimiento:**

Ecuador, Ibarra 03 de Febrero 1962

Estado civil: Casado**Edad:** 59 años**Teléfono:** (593)995584504**Correo Electrónico:**

edwinvasquez11@hotmail.com

**1. Registro de Títulos SENESCYT**

1. Doctor en Gestión de Empresa PhD	6041101816
2. Magister Ejecutivo en Dirección de Empresas MBA	1042-02-269055
3. Magister en Gerencia de la Educación MGE	1042-06-646502
4. Especialista en Gerencia de Proyectos	1042-13-86038309
5. Especialista en Docencia Universitaria	1042-11-727534
6. Diplomado en Gerencia de Marketing	1042-11-727533
7. Diplomado en Investigación Científica	1042-06-652185
8. Diplomado en Comercio Exterior	1042-08-676413
9. Diplomado Superior en Inteligencia Emocional	1042-03-436472
10. Licenciado en Educación (Docencia Técnica)	1042-02-266261

2. Resumen de Currículo**Dr. Edwin Vásquez Erazo PhD:**

PhD, Doctor en Gestión de Empresas, Maestría en Dirección de Empresas MBA, Maestría en Educación, Especialista en Proyectos, Especialista en Docencia Universitaria, Diplomado en Marketing, Diplomado en Investigación, Diplomado en Inteligencia Emocional, Diplomado en Comercio Exterior, experiencia en Administración Educativa y Desarrollo de Proyectos Sociales.

Docente Investigador, Profesor de Posgrados en varias universidades del País, ESPOCH, UNACH, UTN, UNIANDES, UCACUE, UTA, PUCE, UTC. Entre otras

Anexo 4

Desarrollo de la entrevista Subdirector de extensión CAREN



Anexo 5

Aplicación de la entrevista Subdirector de extensión La Maná

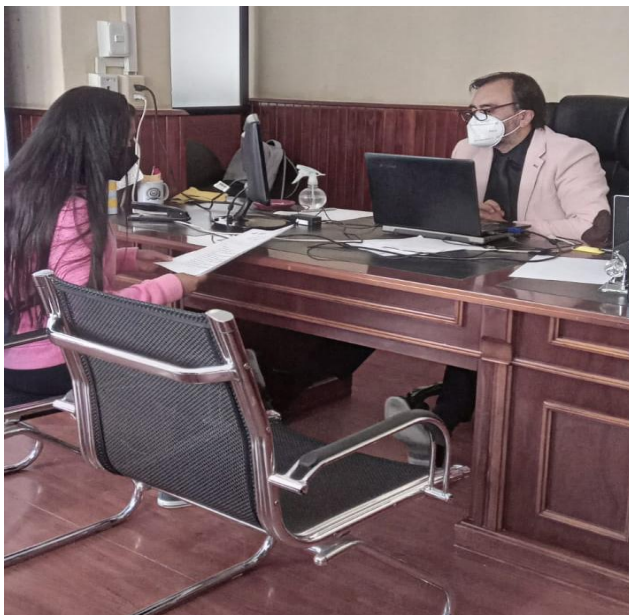


Anexo 6

Aplicación de la entrevista Vicedecana Facultad de CIYA

**Anexo 7**

Aplicación de la entrevista Director de calidad



Anexo 8

Aplicación de la entrevista Vicedecano de CCHH

**Anexo 9**

Aplicación de la entrevista Vicedecano de CCAA



Anexo 10

Aplicación de la entrevista Vicedecano de CCAA



Anexo 11

Guía de entrevista aplicada (CCAAEE)

GUÍA DE ENTREVISTA

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Objetivo: Conocer la necesidad de una gestión administrativa por procesos para el aseguramiento de la calidad en la Dirección Académica de la Universidad Técnica de Cotopaxi

Nombre de la autoridad: Mg. Isabel Armas

Cargo: Vicedecana de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

CUESTIONARIO

1. ¿Conoce usted la misión actual de la UTC?

Si.

2. ¿Conoce usted la visión de la UTC?

Si.

3. ¿Cree que existe una buena comunicación de los procesos internos de la facultad?

Si.

4. ¿Considera usted que las funciones asignadas en su facultad son adecuadas para el cumplimiento de la misión?

Si, ya que se conoce que entrará en vigencia el nuevo estatuto el cual ayudará a que se mejoren los procesos.

5. ¿Con qué frecuencia evalúa el desempeño de sus subordinados?

Son evaluados cuando existen requerimientos, por lo general cada ciclo.

6. ¿Conoce usted qué procesos se generan en la Dirección Académica?

Si.

7. ¿Conoce usted si en la Dirección Académica existen documentos que detallen los diferentes procesos?

Actualmente con la última administración del Dr. Edwin Vásquez entiendo que sí, porque nosotros como colaboradores nos ha solicitado llevar ese orden jerárquico de todos esos procesos que se van generando con sus evidencias respectivas.

8. Para una mejora de los procesos ¿Considera que es necesario registrar cada una de las actividades realizadas?

Claro que sí pues ahí se puede dar un seguimiento de todos los procesos que se van desarrollando con cada una de sus evidencias que se generan.

9. ¿Cree usted que existen medios de control para el cumplimiento de los diferentes procesos académicos?

Los que ha generado la Unidad académica precisamente a través de pedir evidencias de los procesos.

10. Mencione tres dificultades para la ejecución de los procesos.

- Falta de compromiso
- Desconocimiento de los procesos
- Presupuesto

11. ¿La Dirección Académica difunde el cronograma académico semestral a la Comunidad Universitaria?

Como facultad, pero hace falta ampliar hacia los docentes y estudiantes.

12. Conoce usted la normativa académica vigente

Si.

13. ¿La Dirección Académica realiza la difusión y socializa los reglamentos y normativas vigentes?

Si, con las diferentes actualizaciones que se han presentado hasta el momento se ha socializado a los niveles directivos.

14. ¿Cree usted que los docentes que imparten clases tienen una estrecha relación entre el título de posgrado y la asignatura que desarrolla?

Dentro de la facultad sí, siempre se controla que exista esa relación del título de cuarto nivel con las diferentes asignaturas que van a dictar.

15. ¿Cree usted que los docentes de la UTC desarrollan sus procesos académicos con metodologías pedagógicas y didácticas?

Si, precisamente se reciben capacitaciones para poner en práctica todos esos elementos en lo que es el proceso de enseñanza aprendizaje.

16. ¿Las condiciones de las aulas son adecuadas para la docencia?

Si.

17. ¿Las evaluaciones son adecuadas para verificar el cumplimiento de resultados de aprendizaje?

Si ya que todo depende de cómo el docente programe las diferentes evaluaciones siempre y cuando estén acorde permitiendo verificar el cumplimiento del proceso enseñanza aprendizaje.

Anexo 12

Guía de entrevista aplicada (CCHH)

GUÍA DE ENTREVISTA

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Objetivo: Conocer la necesidad de una gestión administrativa por procesos para el aseguramiento de la calidad en la Dirección Académica de la Universidad Técnica de Cotopaxi

Nombre de la autoridad: Mg. Alex Mullo

Cargo: Vicedecano de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación

CUESTIONARIO

1. ¿Conoce usted la misión actual de la UTC?

Si, la misión está enfocada a la parte del humanismo y a la parte de la calidad, en este sentido también está vinculada con la generación de conocimiento científico y la transferencia de procesos de vinculación y lo que buscan es la transformación de la matriz productiva, económica y tecnológica del país.

2. ¿Conoce usted la visión actual de la UTC?

La visión está enfocada principalmente a ser una universidad de calidad y de excelencia pertinente con el tema las necesidades sociales también la equidad la inclusión y el trabajo colaborativo, prácticamente la Universidad busca dentro de su visión a largo plazo ser innovadora y científica.

3. ¿Cree que existe una buena comunicación de los procesos internos de la facultad?

Considero que el flujo de proceso requiere una formación de parte del equipo directivo que aprenda a manejar la cultura de la evaluación y planificación por procesos, si yo pudiese cuestionarme a nivel de la Universidad y de la facultad es que todavía falta aplicar proceso adecuadamente y poder tener distintas estrategias que permitan al equipo operativo construir diversas dinámicas a través de un adecuado manejo por ejemplo de un mapa de procesos.

4. ¿Considera usted que las funciones asignadas en su facultad son adecuadas para el cumplimiento de la misión?

Ahí hay un tema bastante interesante, que de cierta manera considero yo que desde los entes que dirigen las funciones sustantivas no todos manejan el tema de una cultura de planificación por proceso, entonces me parece que no hay una cultura general, hay esfuerzos como el de la dirección académica que establece un manejo por procesos, pero no es una cultura que se

replique en todas las áreas de la universidad y en las otras funciones sustantivas, en este sentido todavía nos hace falta mucho camino para poder articular un aseguramiento de la calidad enfocada a un manejo por procesos y que coadyuve a una mejora continua.

5. ¿Con qué frecuencia evalúa el desempeño de sus subordinados?

La evaluación de cierta manera es constante en función de objetivos, actividades enmarcada en indicadores de dichas actividades y metas que se quiere alcanzar, en este sentido nosotros trabajamos anclados al POA, y este a su vez anclado al PEDI de la UTC.

6. ¿Conoce usted qué procesos se generan en la Dirección Académica?

Si, a través del POA, nosotros hemos podido entender que los procesos que maneja la dirección académica están enfocados principalmente a la función docencia en la que existe diversos mecanismos que están enfocados por ejemplo a la articulación de las funciones sustantivas, potenciar el uso de la segunda lengua, fortalecimiento de la planta docente al aseguramiento de la calidad de los proceso a través de la planificación de las tutorías y estrategias que permitan aumentar la tasa de eficiencia de grado, la función de la parte académica está enmarcado en establecer directrices para mejorar los procesos de enseñanza- aprendizaje que se van desarrollando en cada uno de las carreras, en este sentido dentro de las necesidades no solo internas sino también externas la Dirección Académica también nos brinda una asesoramiento adecuado para construir nuevas ofertas académicas que demanda la sociedad.

7. ¿Conoce usted si en la Dirección Académica existen documentos que detallen los diferentes procesos?

Si, existen reglamentos, instructivos, mapas de proceso que han sido entregados a cada una de las facultades para poder generar y construir cada uno de los proyectos enmarcados en el PEDI.

8. Para una mejora de los procesos ¿Considera que es necesario registrar cada una de las actividades realizadas?

Considero que los procesos para la toma de decisiones enfocados a la mejora continua siempre deben estar enmarcados en evidencias, en este sentido si nosotros no tenemos un adecuado manejo de gestión documental que nos ayude a entender y diagnosticar la situación de nuestra facultad no podemos tomar decisiones, entonces las evidencias de cómo se lleva los proceso son importantes para la toma de decisiones para saber si estamos alcanzando las metas de aquellas actividades o si se debe hacer ajustes.

9. ¿Cree usted que existen medios de control para el cumplimiento de los diferentes procesos académicos?

Yo creo que existen mecanismos de entrega de los procesos, pero en el tema de control no existen mecanismos que establezcan diversas fases, una fase inicial, fase de acompañamiento, de revisión al proceso y finalmente la conclusión del mismo, si bien es cierto hay un sistema de aseguramiento de la calidad que va revisando y controlando estos procesos, a nivel universidad, pero por ejemplo no existe una cultura de aseguramiento de la calidad dentro de las facultades.

10. Mencione tres dificultades para la ejecución de procesos

- Compromiso, me parece que existe falta de compromiso para cumplir con los diferentes procesos, es decir que hay una falta de empoderamiento hacia los objetivos estratégicos de que presenta la institución
- Recursos económicos que son limitantes para cumplir con ciertos objetivos y procesos.
- Recursos humanos, la limitante económica lleva a que las facultades no tengamos la suficiente planta docente y administrativa para cumplir adecuadamente los procesos, es decir, dentro de este flujo de procesos habrá que establecer estrategias que nos permitan

tener una planta docente que se dedique obviamente a docencia, investigación y vinculación, pero que no se dedique a trámites burocráticos o administrativos.

11. ¿La Dirección Académica difunde el cronograma académico semestral a la Comunidad Universitaria?

Si, a través del Vicerrectorado Académico.

12. ¿Conoce usted la normativa académica vigente?

El reglamento de régimen académico vigente si, entiendo yo que está en discusión ya el nuevo reglamento de régimen académico.

13. ¿La Dirección Académica realiza la difusión y socializa los reglamentos y normativas vigentes?

No, creo que ahí falta ampliar un poco la explicación de los reglamentos Régimen Académico, hay ciertos instructivos que sí se han socializado.

14. ¿Cree usted que los docentes que imparten clases tienen una estrecha relación entre el título de posgrado y la asignatura que desarrolla?

Si hablamos de porcentajes me parece que un 60% a 65% de la planta docente cumple con ello, pero no todos, me parece que hay un grupo de docentes que no tiene un grado de experticia en el campo de la materia.

15. ¿Cree usted que los docentes de la UTC desarrollan sus procesos académicos con metodologías pedagógicas y didácticas?

No, nos falta todavía formación en metodologías de aprendizaje, recursos para propender a estrategias educativas, es decir para poder establecer estrategia en donde el aprendizaje esté centrado en el estudiante, de momento el aprendizaje busca llenar los contenidos, pero no el resultado de aprendizaje.

16. ¿Las condiciones de las aulas son adecuadas para la docencia?

Si, son adecuadas.

17. ¿Las evaluaciones son adecuadas para verificar el cumplimiento de resultados de aprendizaje?

No porque no estamos midiendo competencias ni resultados, sino memoria y creo que ahí es donde debemos trabajar porque no estamos alcanzando los resultados de aprendizaje.

Anexo 13

Guía de entrevista aplicada (CIYA)

GUÍA DE ENTREVISTA

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Objetivo: Conocer la necesidad de una gestión administrativa por procesos para el aseguramiento de la calidad en la Dirección Académica de la Universidad Técnica de Cotopaxi

Nombre de la autoridad: Dr. Mayra Alban

Cargo: Vicedecana de la Facultad de Ciencias de Ingeniería y Aplicadas

CUESTIONARIO

1. ¿Conoce usted la misión actual de la UTC?

La misión de la universidad está enfocada en la formación de profesionales humanistas y de calidad que sean capaces de generar conocimiento científico a través de la investigación, de la

vinculación y que contribuya a la transformación social tecnológica y económica de nuestro país.

2. ¿Conoce usted la visión actual de la UTC?

La visión de nuestra universidad es ser una de las universidades de innovación, científica y eficiente que está comprometida con la calidad y la pertinencia para alcanzar una sociedad equitativa, inclusiva y colaborativa.

3. ¿Cree que existe una buena comunicación de los procesos internos de la facultad?

Yo pienso que existe una adecuada comunicación de los procesos internos de la facultad, tenemos un vicedecanato es quien coordina las funciones sustantivas de investigación vinculación y hay un trabajo conjunto con el decanato de la facultad quien está a la cabeza de toda la facultad existe una adecuada comunicación para la ejecución de estas funciones sustantivas.

4. ¿Considera usted que las funciones asignadas en su facultad son adecuadas para el cumplimiento de la misión?

Bueno, nosotros trabajamos con tres funciones sustantivas, docencia, vinculación e investigación, que están integradas bajo actividades, estos procesos se llevan de manera coordinada con los responsables de cada una de las actividades.

5. ¿Con qué frecuencia evalúa el desempeño de sus subordinados?

Bueno tenemos un proceso de evaluación desempeño docente que lo realizamos una vez por semestre, sin embargo, se realizan controles permanentes para verificar que se cumplan con las actividades académicas, de igual manera existe un proceso de evaluación en la parte administrativa a los compañeros de apoyo que colaboran para la ejecución de las actividades en la facultad.

6. ¿Conoce usted qué procesos se generan en la Dirección Académica?

Los procesos que se generan en Dirección Académica están relacionados con la función de docencia sin embargo también integra con las funciones sustantivas de investigación y vinculación.

7. ¿Conoce usted si en la Dirección Académica existen documentos que detallen los diferentes procesos?

Tenemos documentación pertinente que nos permite establecer la secuencia de algunos procesos, sin embargo, considero pertinente que se debería generar procedimientos en donde se puedan establecer todas las acciones que se deben cumplir en cada uno de estos procesos, me parece que sería adecuado que esos procedimientos sean levantados porque desconozco si existen a nivel de la Dirección Académica.

8. Para una mejora de los procesos ¿Considera que es necesario registrar cada una de las actividades realizadas?

Es importante registrar cada de las actividades necesitamos tener los flujos de información es por eso que considero importante que se debería tener en consideración el desarrollo de una manual por procesos para que puedan detallarse las actividades y los flujos que se desea realizar en cada una de las funciones sustantivas.

9. ¿Cree usted que existen medios de control para el cumplimiento de los diferentes procesos académicos?

Si tenemos algunos medios de control que se ejecutan como la evaluación de desempeño docente, ese es un medio de control que nosotros aplicamos para poder determinar el cumplimiento a las actividades de docencia, también lo propio hay en las actividades de

investigación hay proceso de evaluación de proyectos de investigación, de grupos de investigación y de igual manera en los procesos de vinculación.

10. Mencione tres dificultades para la ejecución de procesos

- Una de las dificultades que podemos evidenciar es la limitación en la infraestructura tecnológica, nosotros somos carreras técnicas y requerimos de implementos técnicos para la ejecución de las prácticas pre- profesionales.
- Limitación del gasto, los equipos son caros necesitamos adquirir estos equipos y la Universidad tiene varias sedes, varias facultades a las que tiene que también cubrir las necesidades entonces esa podría ser una limitante para nosotros, la disposición del recurso económico.
- El tema de la pandemia que nos permite ejecutar las actividades como se tiene planificadas, el tema de la pandemia limita mucho el poder realizar la actividad académica de manera normal, tenemos que dividir grupos de estudiantes y eso implica que se disminuya la cantidad de hora que tiene que recibir el estudiante.

11. ¿La Dirección Académica difunde el cronograma académico semestral a la Comunidad Universitaria?

El cronograma académico cada semestre llega a las facultades nosotros lo que hacemos es socializar a la facultad, para que se pueda dar cumplimiento en fechas establecidas en este cronograma de todos los procesos académicos que se deben ir desarrollando en el semestre.

12. ¿Conoce usted la normativa académica vigente?

Sí, tenemos algunos documentos que nos permiten ir desarrollando las actividades académicas, está el Reglamento de Régimen Académico Interno, la Ley Orgánica de Educación Superior algunos reglamentos que rigen para las actividades de las funciones sustantivas, entonces sí tenemos nosotros conocimiento de toda la normativa legal, de hecho tenemos una pequeña

plataforma digital en donde los directores de carrera pueden tener acceso a toda esta documentación que ha sido solicitada a la secretaria general y algunas a la misma Dirección Académica.

13. ¿La Dirección Académica realiza la difusión y socializa los reglamentos y normativas vigentes?

Si, hemos tenido algunos encuentros con la Dirección Académica en donde han hecho la socialización de la normativa legal vigente para el trabajo de las funciones sustantivas, entonces si considero que sí.

14. ¿Cree usted que los docentes que imparten clases tienen una estrecha relación entre el título de posgrado y la asignatura que desarrolla?

Bueno, las asignaturas están enfocadas en el distributivo de trabajo docente de acuerdo a su área de formación, específicamente en el grado de formación de posgrado por lo tanto hay una estrecha relación entre la asignatura y el área de formación del docente.

15. ¿Cree usted que los docentes de la UTC desarrollan sus procesos académicos con metodologías pedagógicas y didácticas?

Dentro de lo que hemos podido revisar en las visitas pedagógicas y las visitas que se hace para el proceso de desarrollo docente se puede evidenciar que si existe la aplicación de metodologías para el proceso de enseñanza aprendizaje, sin embargo consideramos que este particular debe ser actualizado, que los docentes debemos estar en constante cambio, actualizando día a día de las metodologías existentes de los instrumentos que se puedan aplicar para los procesos de docencia, y es importante que nosotros podamos realizar este proceso de capacitación continua de retroalimentación de mejoramiento en cada una de las actividades que desarrollamos como docentes, específicamente en las áreas que nos permite estar en contacto directo con los estudiantes.

16. ¿Las condiciones de las aulas son adecuadas para la docencia?

En la facultad tenemos alrededor de 23 aulas que están asignadas para las actividades de docencia, consideramos que existe una adecuada disposición de la infraestructura en la facultad, no hemos tenido inconvenientes, entonces considero que si son pertinentes para la actividad académica, sin embargo siempre es bueno ir realizando mejoramiento entonces si de pronto existen elementos que se puede ir mejorando estamos ahora tratando de buscar algunas alternativas que nos permita por el tema de pandemia no aglomerar mucha gente en las aulas de clase, en virtud de ello yo considero que son adecuadas para el proceso de docencia que se encuentra ejecutándose hasta el momento.

17. ¿Las evaluaciones son adecuadas para verificar el cumplimiento de resultados de aprendizaje?

Las evaluaciones son adecuadas, tenemos cuatro evaluaciones que al momento se viene trabajando en el semestre, yo considero que son adecuadas para completar los resultados de aprendizaje.

Anexo 14

Guía de entrevista aplicada (CAREN)

GUÍA DE ENTREVISTA**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI****FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS****CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Objetivo: Conocer la necesidad de una gestión administrativa por procesos para el aseguramiento de la calidad en la Dirección Académica de la Universidad Técnica de Cotopaxi

Nombre de la autoridad: Ing. David Carrera

Cargo: Subdirector de Extensión (CAREN)

CUESTIONARIO

1. ¿Conoce usted la misión actual de la UTC?

Si, efectivamente conocemos la misión actual que tiene nuestra Universidad que es la de formar profesionales con sentido humanista capaces de desarrollar proyectos de investigación.

2. ¿Conoce usted la visión actual de la UTC?

Si, nuestra visión fundamental es la de ser una Universidad de excelencia y de calidad

3. ¿Cree que existe una buena comunicación de los procesos internos de la facultad?

Dentro de la Facultad de CAREN, tanto lo que es el decanato y vicedecanato conjuntamente con los con los directores siempre estamos en constante comunicación.

4. ¿Considera usted que las funciones asignadas en su facultad son adecuadas para el cumplimiento de la misión?

Si, efectivamente las funciones que tengo yo, que es de la parte académica, investigación y vinculación aporta a la misión de nuestra institución como tal.

5. ¿Con qué frecuencia evalúa el desempeño de sus subordinados?

Prácticamente las evaluaciones a los directores son semestrales, les evaluamos en la parte de investigación en la parte académica y de gestión que es lo que nos interesa a nosotros.

6. ¿Conoce usted qué procesos se generan en la Dirección Académica?

Actualmente sí, tenemos una buena comunicación en la parte de la unidad de desarrollo académico, sin embargo, igual a veces llega información con un poco de retraso.

7. ¿Conoce usted si en la Dirección Académica existen documentos que detallen los diferentes procesos?

Si efectivamente tenemos desde nuestro reglamento de titulación, nuestro reglamento de tutorías que igual velan por el bienestar de cada uno de los estudiantes.

8. Para una mejora de los procesos ¿Considera que es necesario registrar cada una de las actividades realizadas?

Si, deberíamos tener yo creo un sistema de la unidad de desarrollo académico en que nos permita ingresar vía nuestras computadoras y podernos descargar cada uno de los reglamentos, sería mucho más eficiente el desarrollo de cada una de las actividades que tenemos como Vicedecanos.

9. ¿Cree usted que existen medios de control para el cumplimiento de los diferentes procesos académicos?

Dentro de la unidad de desarrollo académico si, actualmente hay un proceso de semaforización que la unidad académica nos va indicando que estamos sufriendo falencias.

10. Mencione tres dificultades para la ejecución de procesos

- Lamentablemente de parte de la extensión la lejanía que tenemos para dirigirnos a la matriz.
- No tenemos una buena comunicación en parte de la unidad de desarrollo académico.
- Nos hace falta recursos tanto económicos como tecnológicos para suplir las necesidades.

11. ¿La Dirección Académica difunde el cronograma académico semestral a la Comunidad Universitaria?

Actualmente si, lo va desarrollando la unidad de desarrollo académico también nos ayuda en la difusión de algunos reglamentos en los que podemos también dar nuestro punto de vista y nuestras opiniones.

12. ¿Conoce usted la normativa académica vigente?

Actualmente no

13. ¿La Dirección Académica realiza la difusión y socializa los reglamentos y normativas vigentes?

Sí efectivamente, siempre están en constante socialización de reglamentos

14. ¿Cree usted que los docentes que imparten clases tienen una estrecha relación entre el título de posgrado y la asignatura que desarrolla?

Dentro de la facultad tenemos más o menos un 60% que tienen una afinidad con su título de cuarto nivel, los demás no cumplen con ese requisito.

15. ¿Cree usted que los docentes de la UTC desarrollan sus procesos académicos con metodologías pedagógicas y didácticas?

Bueno aquí hay que ser un poco críticos digámoslo así porque prácticamente casi todos los docentes de la universidad tienen una formación técnica, no tenemos una formación pedagógica, sin embargo, con los cursos de capacitación vamos intentado trabajar en diferentes metodologías gracias también a la unidad de desarrollo académico que lleva esos procesos de capacitación.

16. ¿Las condiciones de las aulas son adecuadas para la docencia?

Dentro de la facultad de CAREN, lamentablemente no algunas veces se nos va la luz, se nos va el internet, en una ocasión un compañero docente quedó atrapado en el aula porque se nos fue la luz y como teníamos las bisagras eléctricas no se pudo acceder rápidamente al sistema para desbloquear.

17. ¿Las evaluaciones son adecuadas para verificar el cumplimiento de resultados de aprendizaje?

En cuanto a la parte de estudiante docente no, muchas de las veces no estamos trabajando para evaluar resultados de aprendizaje sino solamente cumplir una meta que tiene el docente como tal que es la del cumplimiento del silabo.

Anexo 15

Guía de entrevista aplicada (La Maná)

GUÍA DE ENTREVISTA**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI****FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS****CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Objetivo: Conocer la necesidad de una gestión administrativa por procesos para el aseguramiento de la calidad en la Dirección Académica de la Universidad Técnica de Cotopaxi

Nombre de la autoridad: Dr. Paco Vásquez

Cargo: Subdirector de extensión (La Maná)

CUESTIONARIO

1. **¿Conoce usted la misión actual de la UTC?**

Indiscutiblemente ya que es el pilar fundamental la misión de la institución debido a que se denotan las directrices que se desarrollan, la UTC forma profesionales humanistas que tengan la capacidad de generar conocimiento y ello involucre en el accionar de la investigación apoyado por equipos tecnológicos de vanguardia.

2. **¿Conoce usted la visión actual de la UTC?**

Diríamos que si la conocemos todas las autoridades, docentes, estudiantes conocen la visión de la UTC es a donde se va a unos años la universidad por lo que es muy importante, pues se pretende que al pasar el tiempo la universidad sea considerada como innovadora y compromiso con la calidad para mejorar las condiciones y necesidades de la sociedad equitativa y colaborativa.

3. **¿Cree que existe una buena comunicación de los procesos internos de la facultad?**

Todos los procesos tienen una buena comunicación, es parte fundamental en las instituciones, considero que existe una comunicación acertada al momento de asignación y desarrollo de los procesos internos pues son oportunas las comunicaciones sociales y requerimientos de información.

4. **¿Considera usted que las funciones asignadas en su facultad son adecuadas para el cumplimiento de la misión?**

Indiscutiblemente el desarrollo de las funciones identificadas para cada puesto de trabajo promueve el cumplimiento de la misión.

5. **¿Con qué frecuencia evalúa el desempeño de sus subordinados?**

La evaluación de los subordinados o hablemos de nuestros compañeros docentes se desarrolla constantemente durante el desarrollo de actividades académicas, por ello se planifica la matriz

de tipología docente para el proceso de evaluación docente, investigador y vinculación, se podía mencionar también que se desarrolla la evaluación una vez en cada ciclo.

6. ¿Conoce usted qué procesos se generan en la Dirección Académica?

El proceso de apoyo del vicerrectorado académico y de investigación donde se desarrolla los lineamientos para la operacionalización de las actividades académicas, investigativas y de vinculación, ello asegura la calidad de la educación siendo el apoyo fundamental para el vicerrectorado académico y de investigación.

7. ¿Conoce usted si en la Dirección Académica existen documentos que detallen los diferentes procesos?

La dirección académica ha generado diferentes instructivos y directrices para el desarrollo de actividades académicas.

8. Para una mejora de los procesos ¿Considera que es necesario registrar cada una de las actividades realizadas?

La mejora de los procesos se debe realizar mediante el registro de las actividades las mismas que deben ser realizadas el seguimiento y evaluación de los procesos

9. ¿Cree usted que existen medios de control para el cumplimiento de los diferentes procesos académicos?

Existen documentos que facilitan el desarrollo de las actividades académicas, no se podría decir medios de control, si no medios de seguimiento para el cumplimiento de los procesos académicos entre ellos es: el informe de la evaluación docente y las visitas pedagógicas para mejorar los procesos académicos que desarrollan los docentes dentro del aula, pero en si no sería un medio de control sino un medio para mejorar los procesos del aula.

10. Mencione tres dificultades para la ejecución de procesos.

Sobre dificultades en los procesos académicos yo creo que no existe dificultades debido a que contamos con una tecnología adecuada como son las plataformas virtuales y correos institucionales que de esa manera también podemos comunicar con la dirección académica, entonces estamos constantemente comunicados con la dirección, yo creo que no habría dificultades y no podría mencionarle tres dificultades, como dificultad entre la extensión y la matriz sería la distancia, el tiempo cuando se lo hace presencial, pero en esta manera de la virtualidad no habría ninguna dificultad por el momento.

11. ¿La Dirección Académica difunde el cronograma académico semestral a la Comunidad Universitaria?

La dirección académica oportunamente cada ciclo suele socializar el cronograma académico definido claramente las fechas y eventos académicos a desarrollarse durante el ciclo.

12. Conoce usted la normativa académica vigente

Claro que todos conocemos, esa es la función de los docentes conocer las normativas vigentes y se ha revisado permanentemente para el desarrollo de las actividades académicas.

13. ¿La Dirección Académica realiza la difusión y socializa los reglamentos y normativas vigentes?

La dirección académica constantemente difunde y socializa los reglamentos y normativas vigentes, y a la vez cumple con el asesoramiento para el cumplimiento de los instructivos facilitados de parte de la dirección académica.

14. ¿Cree usted que los docentes que imparten clases tienen una estrecha relación entre el título de posgrado y la asignatura que desarrolla?

Al desarrollar el distributivo se asignado las asignaturas del docente que concuerde con el título de posgrado, con lo cual los docentes tienen mayor pre disponibilidad y por ende desarrollan de mejor manera sus actividades académicas garantizando una educación pertinente para los estudiantes, entonces la respuesta sería que el cien por ciento cumplen de acuerdo al título de posgrado.

15. ¿Cree usted que los docentes de la UTC desarrollan sus procesos académicos con metodologías pedagógicas y didácticas?

Los docentes en si en la UTC extensión la Maná aplican metodologías pedagógicas y didácticas acorde a las necesidades y evolución de la educación, pero es necesario que se gestionen capacitaciones específicas en didáctica para el desarrollo de las actividades académicas para de esa manera irse preparando de una mejor manera los docentes.

16. ¿Las condiciones de las aulas son adecuadas para la docencia?

Considero que contamos con aulas adecuadas para el desarrollo del proceso de aprendizaje de los estudiantes, pues existe pantallas digitales que contribuyen las actividades en el caso de la Mana la mayor parte de aulas tienen aire acondicionado que ayude a la relajación y concentración de los estudiantes por ser un cantón subtropical, entonces las aulas prestan las condiciones, características y así también se ha ido ampliando la estructura física para dar mejor confort a los estudiantes.

17. ¿Las evaluaciones son adecuadas para verificar el cumplimiento de resultados de aprendizaje?

Las evaluaciones de cumplimiento de resultados desarrollados a los docentes son adecuadas, pues se vinculan ciertos elementos de relevancia que ayuden a la concentración de los resultados de aprendizaje y la generación de evidencias tangibles como artículos científicos y libros y en si son adecuados.

Anexo 16*Guía de entrevista aplicada (Extensión Pujilí)*

GUÍA DE ENTREVISTA
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Objetivo: Conocer la necesidad de una gestión administrativa por procesos para el aseguramiento de la calidad en la Dirección Académica de la Universidad Técnica de Cotopaxi

Nombre de la autoridad: Dr. Tañia Viscaino

Cargo: Subdirector de extensión (Pujilí)

CUESTIONARIO

1. ¿Conoce usted la misión actual de la UTC?

Si.

2. ¿Conoce usted la visión actual de la UTC?

Si.

3. ¿Cree que existe una buena comunicación de los procesos internos de la facultad?

Para mí los procesos aquí como estamos empezando como extensión, hay que mejorar los procesos de acuerdo a nuestra realidad.

4. ¿Considera usted que las funciones asignadas en su facultad son adecuadas para el cumplimiento de la misión?

Parcialmente, creo que hay muchos espacios o funciones que aún nos faltan como estamos empezando como extensión aún nos falta para mejorar los procesos y cumplir con la misión,

no podría decir que no existen, tampoco que estamos en la cúspide, pero parcialmente vamos en proceso de mejora.

5. ¿Con qué frecuencia evalúa el desempeño de sus subordinados?

A los subordinados lo que evaluamos es el plan operativo institucional para ver el nivel de cumplimiento de algunas actividades.

6. ¿Conoce usted qué procesos se generan en la Dirección Académica?

No, bueno sé que estamos permanentemente comunicados a través del pedido con oficinas de información de algunos procesos si tenemos conocimiento que nos comunican a través del correo institucional y que también dialogamos a través de reuniones de trabajo vía meet, entonces digamos que si tenemos conocimiento de algunos procesos que se desarrollan en la Universidad.

7. ¿Conoce usted si en la Dirección Académica existen documentos que detallen los diferentes procesos?

No, desconozco.

8. Para una mejora de los procesos ¿Considera que es necesario registrar cada una de las actividades realizadas?

Sí podría ser.

9. ¿Cree usted que existen medios de control para el cumplimiento de los diferentes procesos académicos?

Igual parcialmente por que si tengo desconocimiento de algunos procesos no puedo saber que todos se evalúan.

10. Mencione tres dificultades para la ejecución de procesos

- Los lineamientos establecidos desde los organismos superiores para implementar los procesos acá en la extensión.
- Personal que afronte ciertos procesos en ciertas actividades.

- Limitación de presupuesto ya que estamos complicados pues sin presupuesto no puede haber contratación de personas que asuman una recarga de trabajo.

11. ¿La Dirección Académica difunde el cronograma académico semestral a la Comunidad Universitaria?

Semestralmente no he tenido conocimiento, pero creo que a través del POA tenemos conocimiento de lo que está desarrollando la Dirección Académica.

12. ¿Conoce usted la normativa académica vigente?

Si la mayoría.

13. ¿La Dirección Académica realiza la difusión y socializa los reglamentos y normativas vigentes?

Digamos que si en su mayoría.

14. ¿Cree usted que los docentes que imparten clases tienen una estrecha relación entre el título de posgrado y la asignatura que desarrolla?

Si ahora sí, a partir de la intervención salieron 80 docentes porque no tenía relación entre el título de posgrado con el área de conocimiento, entonces ahora digamos que en un 90% hay relación.

15. ¿Cree usted que los docentes de la UTC desarrollan sus procesos académicos con metodologías pedagógicas y didácticas?

Considero que los docentes si utilizan metodologías adecuadas para impartir sus cátedras, sin embargo, se requiere de capacitaciones para lograr un mejor nivel de conocimientos con los estudiantes.

16. ¿Las condiciones de las aulas son adecuadas para la docencia?

Actualmente se están refaccionando las aulas, entonces no podría decirte algo que aún no está, es por eso que estamos trabajando de manera virtual, esperamos que para el próximo ciclo se termine la construcción y ahí podríamos dar una valoración de si son aptas o no, de acuerdo a

la planificación y adaptación que se ha logrado de las instalaciones como saben no son instalaciones nuevas si no ya instalaciones que ya existan esperamos que realmente se logre cumplir las expectativas de la academia.

17. ¿Las evaluaciones son adecuadas para verificar el cumplimiento de resultados de aprendizaje?

No están claras, hay que mejorar.

Anexo 17

Guía de entrevista aplicada (Dirección de Calidad)

GUÍA DE ENTREVISTA

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Objetivo: Conocer la necesidad de una gestión administrativa por procesos para el aseguramiento de la calidad en la Dirección Académica de la Universidad Técnica de Cotopaxi

Nombre de la autoridad: PhD Juan José Viscaino

Cargo: Director de Aseguramiento de la calidad UTC

CUESTIONARIO

1. ¿Conoce usted la misión actual de la UTC?

Si.

2. ¿Conoce usted la visión de la UTC?

Si.

- 3. ¿Cree que existe una buena comunicación de los procesos internos de la facultad?**

No.

- 4. ¿Considera usted que las funciones asignadas en su facultad son adecuadas para el cumplimiento de la misión?**

Si son adecuadas, pero no son suficientes se necesita.

- 5. ¿Con qué frecuencia evalúa el desempeño de sus subordinados?**

Aquí en Dirección de la calidad semanalmente.

- 6. ¿Conoce usted qué procesos se generan en la Dirección Académica?**

Si, la actualización del modelo educativo, visitas pedagógicas, evaluación de desempeño de docentes.

- 7. ¿Conoce usted si en la Dirección Académica existen documentos que detallen los diferentes procesos?**

No.

- 8. Para una mejora de los procesos ¿Considera que es necesario registrar cada una de las actividades realizadas?**

Sí, pero se debe actualizar el tipo de registro y evidencias.

- 9. ¿Cree usted que existen medios de control para el cumplimiento de los diferentes procesos académicos?**

No, ya que se lo realiza de forma sistémica y todos están dispersos.

10. Mencione tres dificultades para la ejecución de los procesos.

- Desconocimiento de las normas por parte de los actores y estudiantes, pues los estudiantes como exigen si desconocen lo que tienen que exigir y tampoco saben lo que tienen que hacer, ni deberes ni derechos por parte de los estudiantes y autoridades.
- Debilidades en la toma de decisiones, ya que sólo deciden las autoridades cuando los directores académicos también podemos decidir, pero no asumen ese rol de decidir para la carrera esperan que les den haciendo.
- Demoras en las actualizaciones de los reglamentos y sobre todo que sean desarticulados, a veces hay normas que dependen de otras, primero se actualiza la inferior y cuando ya sale la superior la inferior ya queda obsoleta y se tiene que volver a cambiar es decir no están bien sincronizados.

11. ¿La Dirección Académica difunde el cronograma académico semestral a la Comunidad Universitaria?

No.

12. Conoce usted la normativa académica vigente

Si, conozco el régimen académico interno, reglamento de prácticas integradoras, líneas de investigación.

13. ¿La Dirección Académica realiza la difusión y socializa los reglamentos y normativas vigentes?

No, pues se presenta un problema pues hace la difusión es el presidente académico y no hay un seguimiento de las normas aprobadas.

14. ¿Cree usted que los docentes que imparten clases tienen una estrecha relación entre el título de posgrado y la asignatura que desarrolla?

La mayoría sí.

15. ¿Cree usted que los docentes de la UTC desarrollan sus procesos académicos con metodologías pedagógicas y didácticas?

Todos los docentes mal o bien tiene su metodología, pero habría que ver si se alinean con el modelo educativo, ya que si no están alineadas no sirven pues no están dentro de los procesos académicos.

16. ¿Las condiciones de las aulas son adecuadas para la docencia?

Si.

17. ¿Las evaluaciones son adecuadas para verificar el cumplimiento de resultados de aprendizaje?

No, porque falta mucha capacitación ya que se está evaluando conocimiento y no destrezas, pues el estudiante debe aprender qué hacer.

Anexo 18*Ficha de observación***Ficha de observación a la DGA**

	NO	1	2	3	4
La DGA cuenta con documentos donde se encuentren los procesos de gestión académica					X
Las actividades de los procesos de gestión académica se encuentran detalladas	X				
La DGA realiza procesos de acompañamiento académico					X
Las actividades la DGA se realizan de manera empírica				X	
Dentro de la DGA se cumplen con las funciones asignadas en el estatuto				X	

Parámetros a considerar

NO= Nunca

1= Casi nunca

2= A veces

3= Casi siempre

4= Siempre