

UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO



**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
DIRECCIÓN DE POSGRADO
MAESTRIA EN AUDITORÍA GUBERNAMENTAL**

Tema:

“LA GESTIÓN POR PROCESOS Y EL MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA
DIRECCIÓN DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES (DIRENI) DE LA
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO”

Trabajo de Titulación previo a la obtención del
Grado Académico de Magíster en
Auditoría Gubernamental

Autora: Ing. Nereida del Rocío Camino Villamarin

Directora: Dra. Mary Elizabeth Cruz Lascano, Dra.

AMBATO – ECUADOR

2015

AL CONSEJO DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

El Tribunal de Defensa del trabajo de titulación presidido por Economista Telmo Diego Proaño Córdova Magister, Presidente del Tribunal e integrado por los señores Ingeniera Jeanette Lorena Moscoso Córdova Magister, Ingeniera Bertha Jeaneth Sánchez Herrera Magister, Doctor César Augusto Salazar Mejía Magister, Miembros del Tribunal de Defensa, designados por el Consejo Académico de Posgrado de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor la defensa oral del trabajo de titulación con el tema: **“LA GESTIÓN POR PROCESOS Y EL MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA DIRECCIÓN DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES (DIRENI) DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO”**, elaborado y presentado por la Ingeniera Nereida del Rocío Camino Villamarín, para optar por el Grado Académico de Magister en Auditoria Gubernamental.

Una vez escuchada la defensa oral el Tribunal aprueba y remite el trabajo de titulación para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

Econ. Telmo Diego Proaño Córdova, Mg.
Presidente del Tribunal de Defensa

Ing. Jeanette Lorena Moscoso Córdova, Mg.
Miembro del Tribunal

Ing. Bertha Jeaneth Sánchez Herrera, Mg.
Miembro del Tribunal

Dr. César Augusto Salazar Mejía, Mg.
Miembro del Tribunal

AUTORIA DE LA INVESTIGACION

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el proyecto de investigación con el tema: **“LA GESTIÓN POR PROCESOS Y EL MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA DIRECCIÓN DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES (DIRENI) DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO”**, le corresponde exclusivamente a: Ingeniera Nereida del Rocío Camino Villamarin, Autora bajo la Dirección de la Doctora Mary Elizabeth Cruz Lascano Doctora, Directora del Trabajo de Titulación; y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.

.....
Ing. Nereida del Rocío Camino Villamarin

AUTORA

.....
Dra. Mary Elizabeth Cruz Lascano, Dra.

DIRECTORA

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga uso de este trabajo de titulación como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los Derechos de mi trabajo de titulación, con fines de difusión pública, además autorizo su reproducción dentro de las regulaciones de la Universidad.

.....
Ing. Nereida del Rocío Camino Villamarin
c.c. 1803637584

DEDICATORIA

Dedico mi tesis a Dios a quién amo y admiro, por darme la vida a través de mi querida MADRE quien con mucho cariño, amor y ejemplo han hecho de mí una persona con valores para poder desenvolverme, como PROFESIONAL, a mi hijo y esposo por ser parte de mi vida a quienes amo con mi corazón.

A mi querida UNIVERSIDAD por darme su apoyo y comprensión incondicional por haberme acogido a lo largo de mi vida estudiantil, Quiero también dejar a cada uno de ellos una enseñanza, cuando se quiere alcanzar algo en la vida, no hay tiempo ni obstáculos que lo impidan para poderlo lograr.

Nereida

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios
por la vida, sin ella no
llegaría a cumplir mis metas
personales y profesionales

A la Universidad Técnica de
Ambato por abrirme las
puertas del saber

Autora

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA.....	i
AL CONSEJO DE POSGRADO.	ii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	iii
DERECHOS DE AUTOR.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	vii
ÍNDICE DE GRAFICOS	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xv
ÍNDICE DE CUADROS.....	xvii
RESUMEN EJECUTIVO	xix
EXECUTIVE SUMMARY	xx
INTRODUCCIÓN.....	18

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.2.4 UNIDADES DE OBSERVACION	3
1.2.5 FORMULACION DEL PROBLEMA	3
1.2.6. INTERROGANTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	10
1.2.7. DELIMITACION DEL DE LA INVESTIGACIÓN	10
1.2.7.1 DELIMITACION ESPACIAL	10

1.2.7. DELIMITACION TEMPORAL.....	10
1.3. JUSTIFICACIÓN	11
1.4. OBJETIVOS	12
1.4. OBJETIVO GENERAL	12
1.4. OBJETIVO ESPECIFICO.....	12

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	13
2.2. FUNDAMENTACIONES.....	16
2.2.1 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA	16
2.2.2 FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	17
2.3. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES	19
2.3.1 VISION DIALECTICA DE CONCEPTUALIZACIONES DE LAS VARIABLES.....	22
2.3.2 MARCO CONCEPTUAL DE VARIABLE DEPENDIENTE	31
2.3.3 MARCO CONCEPTUAL DE VARIABLE DEPENDIENTE.....	31
2.4 HIPÓTESIS	43
2.5 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES.....	43

CAPÍTULO III

METODOLOGIA

3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.....	44
3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN	44
3.2.1 DOCUMENTAL BIBLIOGRAFICA	44

3.2.2 DE CAMPO.....	44
3.3. NIVELES O TIPOS DE INVESTIGACIÓN	45
3.3.1 INVESTIGACION EXPLORATORIA	45
3.3.2 INVESTIGACION DESCRIPTIVA.....	45
3.3.3. INVESTIGACION ASOCIACION DE VARIABLES(CORRELACIONAL).....	45
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA	46
3.4.1. POBLACION.....	46
3.4.2. MUESTRA	46
3.5 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.....	50
3.5.1 OPERACIONALIZACION VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTION POR PROCESOS.....	50
3.5.1 OPERACIONALIZACION VARIABLE DEPENDIENTE: MEJORAMIENTO CONTINUO.....	50
3.6. RECOLECCION DE INFORMACIÓN	50
3.7. PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LA INFORMACIÓN.....	51
3.8. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD	51
3.9. PLAN PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	52
3.10. PLAN PARA EL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	53
3.11. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	53

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 ANALISIS DE RESULTADOS.....	75
4.1.1 ENCUESTAS PARA EL PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO.....	75

4.2. INTERPRETACION DE DATOS.....	77
4.3.VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS	78
4.3.1 CALCULO DEL CHI CUADRADO.....	78
4.3.2 SELECCIÓN DE CHI-CUADRADO.....	78
4.3.3 ANALISIS DEL CHI-CUADRADO	80

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES	83
5.2. RECOMENDACIONES	84

CAPÍTULO VI

LA PROPUESTA

6.1. DATOS INFORMATIVOS.....	81
6.1.1 TITULO.....	81
6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA.....	81
6.3. JUSTIFICACIÓN DE LAPROUESTA.....	82
6.4. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA.....	82
6.4. 1 GENRRERAL.....	82
6.4.2. ESPECIFICOS.....	82
6.5 ANÁLISIS DE FACILIDAD.....	83

6.5.1 SOCIO CULTURAL.....	83
6.5.2 ORGANIZACIONAL.....	83
6.6. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	94
6.6. 1 GESTION POR PROCESOS.....	94
6.6. 2 MEJORAMIENTO CONTINUO.....	94
6.7. MODELO OPERATIVO O PLAN DE ACCIÓN.....	96
6.8. ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA.....	158
6.9. EVALUACION DE LA PROPUESTA.....	158
BIBLIOGRAFÍA.....	157
ANEXOS.....	160
ANEXO N: 1 ENCUESTA PERSONAL ADMINISTRATIVO DIRENI.....	160
ANEXO N: 2 ENCUESTA PERSONAL ADMINISTRATIVO DOCENTE.....	167
ANEXO N: 3 ENCUESTA PERSONAL DIRECTOR DIRENI.....	167

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N° 1: ÁRBOL DE PROBLEMAS.....	8
CUADRO N° 2: POBLACIÓN	46
CUADRO N° 3: OPERACIONALIZACIÓN VARIAB. INDEPENDIENTE	47
CUADRO N° 4: OPERACIONALIZACIÓN VARIAB. DEPENDIENTE	48
CUADRO N° 5: PLAN PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	52
CUADRO N° 6: GESTIÓN POR PROCESOS	54
CUADRO N° 7: CONTROL DE PROCESOS	56
CUADRO N° 8: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	57
CUADRO N° 9: RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	58
CUADRO N° 10: SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN	59
CUADRO N° 11: DIRECCIÓN DE RELACIONES	60
CUADRO N° 12; VERIFICACIÓN DE PROCESOS.....	61
CUADRO N° 13: MEJORAMIENTO CONTINUO.....	62
CUADRO N° 14: GESTIÓN DE PROCESOS	63
CUADRO N° 15: MANUAL DE PROCESOS.....	64
CUADRO N° 16: RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	65
CUADRO N° 17: DIRECCIÓN DE RELACIONES	66
CUADRO N° 18: RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	67
CUADRO N° 19: RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	68
CUADRO N° 20: DESEMPEÑO LABORAL.....	69
CUADRO N° 21: SERVICIOS INTERINSTITUCIONALES	70
CUADRO N° 22: VERIFICACIÓN DE PROCESOS.....	71
CUADRO N° 23: SERVICIOS DE DIRECCIÓN	72

CUADRO N° 24: GESTIÓN DE PROCESOS	70
CUADRO N° 25: MANUAL DE PROCESOS	74
CUADRO N° 26: FASES PROPUESTA....	94
CUADRO N° 27: MAPA DE PROCESOS.....	105
CUADRO N° 28: MAPA DE PROCESOS ESTRAGICOS.....	107
CUADRO N° 29: MAPA DE PROCESOS CADENA DE VALOR.....	108
CUADRO N° 29: MAPA DE PROCESOS DE APOYO.....	111

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1: CATEGORÍAS FUNDAMENTALES	19
GRÁFICO N° 2: CONSTELACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE..	20
GRÁFICO N° 3: CONSTELACIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE	21
GRÁFICO N° 4: GESTIÓN POR PROCESOS	55
GRÁFICO N° 5: CONTROL DE PROCESOS	56
GRÁFICO N° 6: GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	57
GRÁFICO N° 7: RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	58
GRÁFICO N° 8: SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN.....	59
GRÁFICO N° 9: DIRECCIÓN DE RELACIONES.....	60
GRÁFICO N° 10: VERIFICACIÓN DE PROCESOS	61
GRÁFICO N° 11: MEJORAMIENTO CONTINUO	62
GRÁFICO N° 12: GESTIÓN DE PROCESOS.....	63
GRÁFICO N° 13: MANUAL DE PROCESOS	64
GRÁFICO N° 14: RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	65
GRÁFICO N° 15: DIRECCIÓN DE RELACIONES.....	66
GRÁFICO N° 16: RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	67
GRÁFICO N° 17: RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	68
GRÁFICO N° 18: DESEMPEÑO LABORAL	69
GRÁFICO N° 19: SERVICIOS RELACIONES INTERINSTITUCIONALES...	70
GRÁFICO N° 20: VERIFICACIÓN DE PROCESOS	71
GRÁFICO N° 21: SERVICIOS DE DIRECCIÓN.....	72

GRÁFICO N° 22: GESTIÓN DE PROCESOS.....	73
GRÁFICO N° 23: MANUAL DE PROCESOS	74
GRÁFICO N° 24: CAMPANA DE GAUS	82

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
DIRECCIÓN DE POSGRADO
MAESTRÍA EN AUDITORIA GUBERNAMENTAL

TEMA:

“LA GESTIÓN POR PROCESOS Y EL MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA DIRECCIÓN DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES (DIRENI) DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO”

AUTORA: Ing. Nereida del Rocío Camino Villamarin

DIRECTORA: Dra. Mary Elizabeth Cruz Lascano, Dra.

FECHA: 27 de mayo de 2015

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación tiene el propósito de diseñar un manual de gestión por procesos en el departamento de relaciones interinstitucionales, dirigida a todo el personal administrativo de la Relaciones Interinstitucionales de la ciudad de Ambato. Para lograr este objetivo se considera diagnosticar si el departamento administrativo y monitores de la institución, conocen y aplican estrategias actuales para el mejoramiento continuo de la gestión por procesos, para verificar de qué manera el departamento administrativo se encuentra motivado dentro de la institución, las técnicas y estrategias con los que se trabaja actualmente, se basan en el paradigma crítico propositivo, lo que obliga a los departamentos administrativos a convertir los nuevos conocimientos en acciones, la teoría en práctica, a comprender, analizar y realizar nuevas estrategias para la gestión por procesos y de esta forma tomar una nueva opción en el método en base al mejoramiento continuo. Por lo que se propone que los departamentos administrativos empleen frecuentemente estrategias activas, motiven y dirijan la gestión por procesos, donde lo importante es que el departamento administrativo se

convierta en una persona con habilidades y capacidades para su propio desempeño. Según los grupos gerenciales de las Instituciones Públicas el secreto de las instituciones radica en poseer estándares de calidad altos tanto para sus servicios como para sus empleados; por lo tanto el control total de la calidad es una filosofía que debe ser aplicada a todos los niveles jerárquicos en una Institución, y esta implica un proceso de Mejoramiento Continuo que no tiene final. Dicho proceso permite visualizar un horizonte más amplio, donde se buscará siempre la excelencia para aumentar su competitividad, disminuir los costos, orientando los esfuerzos a satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios. Para llevar a cabo este proceso de Mejoramiento Continuo tanto en un departamento determinado como en toda la Institución, se debe tomar en consideración que dicho proceso debe ser factible y legalmente aprobado, es decir, debe requerir menos esfuerzo que el beneficio que aporta; y acumulativo, que la mejora que se haga permita abrir las posibilidades de sucesivas mejoras a la vez que se garantice el cabal aprovechamiento del nuevo nivel de desempeño logrado.

Descriptor: Acciones correctivas, Departamento administrativo, Estrategias, Gestión por Proceso, Innovaciones Metodológicas, Metodología, Manual, Mejoramiento Continuo, procesos establecidos, procedimientos,

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
DIRECCIÓN DE POSGRADO
MAESTRÍA EN AUDITORIA GUBERNAMENTAL

THEME:

PROCESS MANAGEMENT AND CONTINUOUS
IMPROVEMENT OF THE DIRECTORATE OF INTER-
INSTITUTIONAL RELATIONS, (DIRENI) TECHNICAL
COLLEGE AMBATO "INDUSTRIAL

AUTHOR: Ing Camino Villamarin Nereida del Rocío

DIRECTED BY: Dra. Mary Elizabeth Cruz Lascano, Dra.

DATE: May 27th, 2015

EXECUTIVE SUMMARY

This research work has the purpose of designing a management by processes in the Department of inter-institutional, directed to the administrative staff of interinstitutional relations in the city of Ambato. To achieve this objective is considered diagnostic if the Administrative Department and the institution monitors, know and apply current strategies for continuous management process improvement, to verify how the Administrative Department is motivated within the institution, techniques and strategies that will work today, are based on the proactive critical paradigm which requires administrative departments to turn new knowledge into actions, theory into practice, to understand, analyses and make new strategies for management by processes, and thus take a new option in the method based on the continuous improvement. So it is proposed that administrative departments frequently employ active strategies, motivate and direct management by processes, where it is important that the Administrative Department will become a person with skills and capabilities for their own performance. According to the management of public institutions the secret of institutions lies in own high quality standards for their employees both their services; therefore total control of quality is a philosophy that should be applied to all hierarchical levels in an institution, and this involves a process of continuous improvement that has no end. This process allows a broader horizon, where excellence is always seek to increase their competitiveness, lower cost, orienting the efforts to meet the needs and expectations

of users. To carry out this process of continuous improvement in a particular Department and institution-wide, should be taken into consideration that such a process must be feasible and legally approved, i.e. should require less effort than the benefit provided; and cumulative, allow the improvement that is done open the possibilities of successive improvements to ensure the full exploitation of the new level of performance attained.

Keywords: Corrective actions, Administrative Department, strategies, management process, methodological innovations, methodology, Manual, continuous improvement, established processes, procedures,

INTRODUCCIÓN

Todos los departamentos administrativos de la Dirección de Relaciones Interinstitucionales (Direni) de la Universidad Técnica de Ambato, deben estar en un adecuado desarrollo sobre la gestión por procesos, garantizando de tal forma su mejoramiento continuo dentro de la institución.

El trabajo de Investigación se encuentra estructurado de seis capítulos de la siguiente manera:

En el **CAPITULO I.-** está planteado el problema de investigación, la contextualización, el análisis crítico, la prognosis, formulación del problema, preguntas directrices, delimitación del objeto de investigación, objetivos y justificación.

El **CAPITULO II.-** contiene el marco teórico que se basa en la fundamentación psicológica, sociológica, pedagógica, filosófica, legal, categorías fundamentales, fundamentación teórica, hipótesis y señalamiento de variables

El **CAPITULO III.-** que corresponde a la metodología, figura el enfoque, modalidad, tipo o nivel de investigación, población y muestra, Operacionalización de variables, los procedimientos y finalmente el procesamiento y análisis.

En el **CAPITULO IV.-** constituye el análisis e interpretación de resultados de las encuestas realizadas tanto a los instructores y niños/as.

En el **CAPITULO V.-** constan las conclusiones y recomendaciones del presente trabajo de investigación, así como la verificación de hipótesis

En el **CAPITULO VI.-** consta la propuesta con el Título, datos informativos, antecedentes, justificación, objetivos, análisis de factibilidad, fundamentación teórica-científica, plan de acción, administración de la propuesta y evaluación de la propuesta.

Finalmente se encontrará la bibliografía y los anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Tema de Investigación

LA GESTIÓN POR PROCESOS Y EL MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA DIRECCIÓN DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES (DIRENI) DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO.

1.2 Planteamiento del Problema

1.2.1. Contextualización

1.2.1.1. Macro Contextualización

Según ORTIZ, (2013), “En el Ecuador el modelo tradicional de organización funcional de las entidades públicas estableció departamentos especializados, jerarquizados y autónomos, cuya estructura permitía la producción de bienes y servicios sin tomar en cuenta la real necesidad de los ciudadanos”.

El nuevo modelo de gestión del Estado ecuatoriano busca alcanzar sus objetivos de servicio a través de optimizar su organización y gestión alineada al ciudadano. Para ello, ha optado por la gestión por procesos para responder a los requerimientos cambiantes del ambiente y la sociedad.

Los procesos determinan el funcionamiento de las organizaciones, entendidos como la secuencia de actividades para transformar insumos por medio de añadidos o agregados de valor en productos o servicios dirigidos a satisfacer las necesidades de los clientes; es decir, de los ciudadanos.

Para llevar adelante una estrategia institucional de gestión por procesos es necesario contar con un elemento decisivo y quizá el más importante: el talento humano; es decir, hay una interrelación entre la gestión por procesos y el sistema integrado de desarrollo del talento humano, normado en la Ley Orgánica del Servicio Público y, por lo tanto, de obligatorio cumplimiento en las entidades del sector público. (Matriz Productiva, 2014)

Según ORTIZ, (2013), “la norma normarum dispone que las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad, y, que la administración pública constituye un servicio a la colectividad, que se rige, entre otros, por los principios de eficacia, eficiencia, calidad y evaluación”. La gestión por procesos y la implementación del sistema integrado de desarrollo del talento humano son instrumentos imprescindibles para garantizar el mejoramiento de la administración y el rendimiento de los organismos públicos, en la perspectiva de cumplir la obligación constitucional de prestar servicios públicos de calidad.

1.2.1.2. Meso Contextualización

Según el MINISTERIO DE FINANZAS, (2014), en Tungurahua, el objetivo principal que persigue el Estado ecuatoriano sobre la gestión pública es la creación de una administración eficiente y eficaz, que satisfaga las necesidades actuales de los ciudadanos ecuatorianos optimizando recursos y promoviendo el desarrollo de servicios de calidad, fundamentado en una gestión por procesos y garantizando la participación ciudadana. Para lo cual, se emitió el Decreto Ejecutivo N° 726, publicado en el Registro Oficial Nro. 433 del 25 de abril de 2011 que dispone en su Artículo 3 lo siguiente "... Se dispone que todos los Ministerios Sectoriales con sus instituciones adscritas y dependientes, las Subsecretarías Nacionales con sus instituciones adscritas y dependientes, la Banca Pública y las Empresas Públicas creadas mediante decreto ejecutivo, cuenten en su estructura orgánica con una Coordinación General de Gestión Estratégica, la misma que estará conformada por las siguientes unidades: Administración de Procesos, Tecnología de la Información y Gestión del cambio de Cultura Organizacional..." y en su Artículo 4 "Las

Coordinaciones Generales de Gestión Estratégica son competentes para ejecutar los proyectos, procesos, planes de mejora de eficiencia, eficacia, calidad, tecnología de información y comunicación, cultura organizacional, desarrollo institucional e innovación del Estado en las entidades de acuerdo a las políticas y herramientas emitidas por la Secretaría Nacional de Administración Pública".

En este sentido, el Ministerio de Finanzas inició el proceso de transformación institucional, orientado a brindar servicios de calidad, mediante la implementación de una herramienta de gestión por procesos y calidad, a través de la creación de la Coordinación General de Gestión Estratégica en el mes de enero de 2012, cuya misión es: "Coordinar los proyectos de mejoramiento de procesos, planes de mejora de eficiencia, eficacia, calidad, tecnología de la información y comunicación, cultura organizacional, desarrollo institucional e innovación," según lo establecido en el Acuerdo Ministerial 254 publicado en el Registro Oficial 219 del 14 diciembre de 2011.

DESARROLLO:

Actualmente, el Ministerio de Finanzas, a través de su Dirección de Procesos y Mejora Continua y en cumplimiento a la normativa legal vigente, ha iniciado la implementación de la gestión por procesos y calidad dentro de la institución, liderada por la máxima autoridad. Se ha coordinado esfuerzos con las diferentes áreas promoviendo una cultura organizacional orientada a una gestión por procesos. Para lo cual la Dirección de Procesos y Mejora Continua en el ejercicio de una de sus atribuciones y responsabilidades, administra el Catálogo de Procesos institucional, que a partir de una arquitectura de procesos aprobada permitirá identificar, registrar y clasificar los procesos de las diferentes unidades con información estructurada y estándar; y procesos actualizados y evaluados; para controlar y gestionar los procesos institucionales orientándolos hacia su mejora continua.

Según , ROMAN (2014), las Instituciones de Educación Superior, se basan en la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES), deben legalmente cumplir a

cabalidad su ley de manera que es muy importante la gestión por Procesos en la Universidad Técnica de Ambato, de tal forma que se esté dando cumplimiento de sus normas legales, en el cual reza textualmente: "...Art. 96.- Aseguramiento de la calidad.- El Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, está constituido por el conjunto de acciones que llevan a cabo las instituciones vinculadas con este sector, con el fin de garantizar la eficiente y eficaz gestión, aplicables a las carreras, programas académicos, a las instituciones de educación superior y también a los consejos u organismos evaluadores y acreditadores..."

1.2.1.3. Micro Contextualización

La Universidad Técnica de Ambato, una de las Entidades Universitarias más importantes de la Provincia de Tungurahua y del país en general, apropian su procesos en el plan del buen vivir hacia la Comunidad Universitaria, teniendo en cuenta su.

Misión

La misión de la Universidad Técnica de Ambato: satisfacer las demandas científico - tecnológicas de la sociedad ecuatoriana en interacción dinámica con sus actores, formar profesionales líderes con pensamiento crítico reflexivo, creativo con conciencia social que contribuya al desarrollo científico, técnico, cultural y axiológico del país; desarrollar la investigación científica y tecnológica como un aporte en la solución de los problemas; producir bienes y prestar servicios para contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los ecuatorianos e impulsar el desarrollo sustentable del país.

Visión

La Universidad Técnica de Ambato, por sus niveles de excelencia se constituirá en un centro de referencia académica científico y humanístico del país. Ser la institución que promueva la generación de proyectos y propuestas como soporte para el desarrollo provincial, regional nacional. En su entorno y tomando en cuenta las manifestaciones del pensamiento del mismo creará conocimiento, formará

profesionales competentes, realizará investigaciones científica y tecnológica, difundirá el arte y la cultura, promoverá el deporte y prestará servicios, proponiendo alternativas de solución a los problemas diversos sectores productivos y sociales. Estas acciones se realizarán en un ámbito de libertad, respeto a los derechos humanos e intelectuales, participación integrativa equidad de género y defensa del medio ambiente, con criterio de sustentabilidad y sostenibilidad.

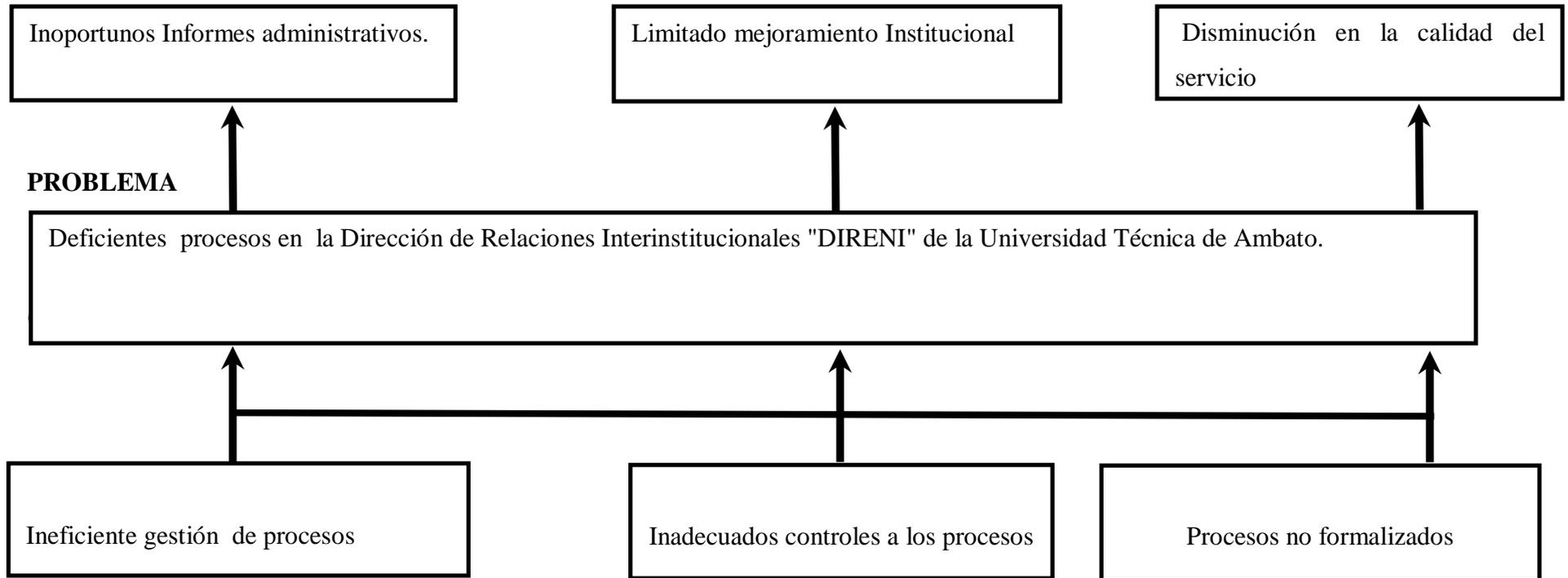
Objetivos Estratégicos Institucional

- Formar y especializar profesionales con liderazgo, responsabilidad social ambiental con sólidos conocimientos científicos, tecnológicos y artísticos, que entiendan la realidad socioeconómica del Ecuador, de Latinoamérica y del mundo y que emprendan de manera autónoma en iniciativas que propicien el desarrollo socioeconómico de la provincia, región y el país coadyuvando a la consecución del Buen Vivir.
- Realizar investigación formativa y generativa científica tecnológica y social que permita generar innovación tecnológica, crecimiento productivo y rescate de lo social que contribuya a la superación de problemas de desarrollo del Ecuador y del mundo, bajo los principios de calidad, pertinencia, integridad, autodeterminación para la producción del pensamiento y conocimiento.
- Vincular la labor universitaria con el desarrollo del entorno social productivo y cultural, en base a los requerimientos de la sociedad y a través de la transferencia de la ciencia y tecnología, la difusión de cultura y la producción de bienes y servicios.

En la Dirección de Relaciones Interinstitucionales “DIRENT” de la Universidad Técnica de Ambato, no cuenta con una Gestión por Procesos, por lo que todas las actividades y acciones que se cumplen no se lo realiza con eficiencia y eficacia, lo que repercute en el incumplimiento de los objetivos de este estamento universitario, como por ejemplo la atención al cliente, la demora burocrática, el estancamiento de documentos por tiempos preocupantes, que ocasiona problemas administrativos entre los demás departamentos de las facultades, Carreras y Direcciones del Alma Mater, por lo que en ocasiones son motivos de llamados de atención mediante memorandos, ocasionado un inadecuado clima laboral. Otro de los factores de intervienen en la falta de una gestión por procesos es la falta de un liderazgo en la Dirección con conocimiento específicos de Gestión Administrativa, lamentablemente ocupan el cargo de Director, personas involucradas en otras áreas menos las administrativas.

1.2.1.4 Árbol de Problemas

EFFECTOS



Cuadro N° 1: Árbol de problemas

Elaborado por: (CAMINO, 2015)

1.2.2. Análisis Crítico

En la Dirección de Relaciones Interinstitucionales de la Universidad Técnica de Ambato existe un inadecuado Sistema Administrativo de procesos, lo que ocasiona que se presenten inoportunamente los informes administrativos, razón por la cual se retardan todos los tramites que esta Dirección debe tramitar, por lo que se estancan, se pierden oportunidades de realización de convenios o desacuerdos con las diferentes instituciones que se relación con esta.

La carencia de indicadores de gestión impedirá que la Dirección de Relaciones Interinstitucionales establezca las diferentes condiciones que les permitan obtener un desarrollo total de las actividades dando así un retraso en el cumplimiento de objetivos institucionales.

Cuando en la Dirección de Relaciones Interinstitucionales existen procesos poco definidos se produce una disminución en la calidad del servicio que pone en riesgo el desenvolvimiento de la misma.

La inadecuada gestión por procesos Dirección de Relaciones Interinstitucionales restringe que los Trámites sean realizados oportunamente, de manera que se puedan llegar a cumplir a cabalidad los objetivos Institucionales.

El incumplimiento de no obtener resultados satisfactorios y comprobables a corto plazo, y no tener información oportuna y veras en el Departamento provoca que sean insatisfactorios los informes administrativos, por eso es aconsejable que todos trabajen con igual metodología y que ésta sea lo más disciplinado posible.

1.2.4. Unidades de Observación

La presente investigación se realizara a todo el personal de la Dirección de Relaciones Interinstitucionales "DIRENI" de la Universidad Técnica de Ambato.

1.2.5. Formulación del problema

¿Cómo incide la gestión por procesos en el mejoramiento continuo de la Dirección de Relaciones Interinstitucionales "DIRENI" de la Universidad Técnica de Ambato?

1.2.6. Interrogantes de la investigación

¿Existe gestión por procesos en la Dirección de Relaciones Interinstitucionales "DIRENI" de la Universidad Técnica de Ambato?

¿Cómo actúa el proceso de mejoramiento continuo en la Dirección de Relaciones Interinstitucionales "DIRENI" de la Universidad Técnica de Ambato?

¿Cuál es la alternativa de solución al problema planteado en la Dirección de Relaciones Interinstitucionales "DIRENI" de la Universidad Técnica de Ambato.

1.2.7. Delimitación del objeto de investigación

1.2.7.1. Delimitación Espacial

Esta investigación se realizará en la Dirección de Relaciones Interinstitucionales "DIRENI" de la Universidad Técnica de Ambato, ubicada en Ambato.

1.2.7.3. Delimitación Temporal

La presente investigación se realizó en el año 2014.

1.3. Justificación

Realizar este proyecto es muy importante, porque permitirá relacionar la parte teórica y de la misma práctica, es así como el investigador puede aportar desde lo teórico, hasta el punto de realizar una mejora en la realidad de la Dirección de Relaciones Interinstitucionales "DIRENI" de la Universidad Técnica de Ambato, a medida que la alternativa de solución se vaya aplicando, de esta manera será medida la calidad del proyecto y lo importante de su aporte a la sociedad.

Es de **interés** para la Dirección de Relaciones Interinstitucionales "DIRENI" de la Universidad Técnica de Ambato, porque el proyecto intentara estudiar en primera instancia la problemática para después ofrecer una herramienta capaz de influir de forma positiva sobre la gestión de procesos con la mejora continua lo que le va permitir crecer y mejorar el rendimiento del personal, también de suma importancia porque el investigador utilizara esta como antecedente para futuras investigaciones

El proyecto es **novedoso** para la Dirección de Relaciones Interinstitucionales "DIRENI" de la Universidad Técnica de Ambato porque permitirá obtener una implementación y práctica de la gestión de procesos que trae consigo el desarrollo de ventajas competitivas en relación a la calidad, factores que son indispensables para que un departamento marche bien.

Los beneficiados en el Proyecto serán los Directivos, Admirativos, Docentes y en fin toda la Comunidad Universitaria y los clientes internos, los primeros porque contarán con el respaldo del cien por ciento de los clientes internos y externos, esto a su vez se beneficiarán porque su bienestar será tomado en cuenta dando como resultado un buen equilibrio en el departamento.

La investigación es **factible** porque cuenta con el apoyo y apertura de la Dirección de Relaciones Interinstitucionales "DIRENI".

1.4. Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Establecer la gestión por procesos en la Dirección de Relaciones Interinstitucionales "DIRENI" de la Universidad Técnica de Ambato, a través de un manual de procesos.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar si existe gestión por procesos en la Dirección de Relaciones Interinstitucionales "DIRENI" de la Universidad Técnica de Ambato, para determinar procesos existentes en la Dirección.
- Establecer la existencia de un proceso de mejoramiento continuo en la Dirección de Relaciones Interinstitucionales "DIRENI" de la Universidad Técnica de Ambato, para cumplir con todos los lineamientos de la Dirección
- Proponer un manual de procesos para la Dirección de Relaciones Interinstitucionales "DIRENI" de la Universidad Técnica de Ambato, para cumplir con los objetivos Institucionales.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Investigativos

En el Instituto de Altos Estudios Nacionales, se encontró un informe final relevante, para obtener el Título de Maestría, con el tema: “Sistema de Gestión Por Procesos En La Unidad Del Servicio De Nutrición Y Dietética Del Hospital De Especialidades Eugenio Espejo” Elaborado por: Ney Francisco Osorio Molina, quien llega a las siguientes.

Conclusiones:

El análisis de procesos fue realizado a través de una investigación muy minuciosa de cada actividad realizada en los diferentes departamentos y es importante la presente investigación para poder establecer los diferentes procesos en el Departamento, de manera que se puedan optimizar recursos en la Institución, ya que se revisó la organización y funciones, observando que esta unidad se basa en una estructura funcional, por lo que se plantea implementar bajo la filosofía de procesos, con el fin de optimizar los recursos disponibles incidiendo en la mejora de la productividad de la Dirección, para lo cual se plantea el enfoque a los procesos, además se procedió con la identificación de los procesos para lo cual se obtuvo como resultado el inventario de procesos contemplando los macro procesos, procesos, subprocesos o actividades por producto; obteniendo la selección de los procesos claves, donde se planteó la aplicación práctica de la metodología de procesos, para lo cual se efectuó el relevamiento de información de los procesos de la Dirección.

Es importante tomar en cuenta estas conclusiones, ya que nos permite ver los métodos adecuados para una mejor gestión de procesos dentro de la institución y de esta forma poder optimizar los recursos en una manera minuciosa, tomando en cuenta las actividades desempeñadas dentro del departamento administrativo.

En la Universidad Central del Ecuador, se encontró el Informe final del Trabajo de Graduación o Titulación previo a la Obtención del Título de Ingeniera En Administración Pública, con el tema: “Gestión Por Procesos De La Dirección De Seguimiento y Monitoreo a las UATH Del Ministerio De Relaciones Laborales”

Elaborado por: Daisy Guadalupe Chávez Ayala, quien llega a las siguientes:

Conclusiones:

La Dirección de Seguimiento y Monitoreo a las UATH presenta algunos problemas con referencia a su gestión administra por no contar con un manual de procesos para la ejecución de cada uno de sus sistemas tanto administrativos como técnicos dando como resultado que existan inconvenientes en la ejecución de las actividades, ya que no existe una correcta división del trabajo en la DSMUATH, no se han asignado personas responsables de cada uno de los subprocesos, porque existen malestar entre los clientes directos de la DSMUATH, las Unidades Administrativas de Talento Humano, por cuanto no se tiene buenos canales de comunicación para determinar sus necesidades reales, es por eso que la comunicación entre las direcciones involucradas en la obtención del portafolio de servicios de la DSMUATH como lo es la Dirección de Fortalecimiento Institucional y la Dirección de Políticas y Normas, no es buena, esto dificulta tiempo de respuesta que tiene la misma en cuestión de brindar un buen servicio o producto, por lo que la ausencia de indicadores de gestión en los diferentes subprocesos de la DSMUATH, no permiten tener un referente del cumplimiento de los objetivos determinados en un proceso dificultando la toma de decisiones y el establecimiento de prioridades.

Es importante saber que un manual de procesos es de gran utilidad para la institución, ya que de esta manera se puede ejecutar los procesos en una forma ordenada, por cuanto se podrá tomar las mejores decisiones durante las actividades desempeñadas y de esta manera lograr alcanzar los objetivos planteados.

En la Universidad Técnica de Ambato, se encontró de la misma forma un Informe final del Trabajo de Graduación, con su tema: “Mejoramiento Continuo y la calidad de servicio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito - Indígena Sac - Pelileo” Elaborado por: Alex Daniel Molina Alcívar, quien llega a las siguientes:

Conclusiones

La Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC-PELILEO cuenta con los equipos y la infraestructura necesaria, para brindar un servicio de calidad a sus clientes externos como internos, siendo importante la gestión por procesos establecida en la mencionada cooperativa, tanto para los clientes internos y externos, además existe una diferencia de opiniones respecto del trato brindado por parte de los trabajadores hacia sus usuarios de la cooperativa, pues los usuarios en su mayoría indican que el trato es deficiente mientras que los trabajadores indican que brindan un buen trato al cliente, por otro lado, la mayoría de usuarios indica que el servicio es lento y poco eficiente, ya que se requiere que los empleados atiendan con mayor rapidez, agilidad y amabilidad en el trato con los usuarios, además la calidad de los servicios generales que brinda la cooperativa de acuerdo a la mayoría de clientes es regular, a pesar de la variedad de productos financieros con que cuenta la cooperativa, la percepción de los mismos es baja debido a la baja calidad en la atención por parte del personal.

Es importante saber que los equipos y la infraestructura es necesaria dentro de la institución, ya que de esta manera se podrá alcanzar el mejoramiento continuo de los procesos y de esta forma alcanzar el mejor servicio con los usuarios, logrando así la confiabilidad en los clientes dentro de la institución.

2.2. Fundamentaciones

2.2.1 Fundamentación Filosófica

Este proyecto se fundamentara en el paradigma critico-propositivo, en vista que forma parte de una alternativa de investigación que le ayuda a evaluar al investigador para interpretar, comprender y explicar todo lo pertinente a la realidad del problema planteado, una vez allí, procede a planear una alternativa de solución de forma proactiva y con el apoyo de la institución.

2.2.2 Fundamentación Ontológica

Tiene una fundamentación Ontológica, porque la investigadora busca localizar las razones lógicas y concretas que descifran el problema planteado, con presupuestos que serán establecidos como punto de partida, a medida que avanza la investigación se descartan o se ratifican como ciertos.

La ontología deriva de la filosofía que surgió de la necesidad de las personas por encontrar respuestas acordes a la realidad que vivían, porque ya no les satisfacían las explicaciones de tipo mitológico.

2.2.3 Fundamentación Epistemológica

Tiene una Fundamentación Epistemológica, porque aglomera conocimiento sistematizado que antecede al problema en cuestión, lo que le admite a la investigadora crear un marco conceptual, para la anexión de los nuevos conocimientos que se van adquiriendo en la investigación.

2.2.4. Fundamentación Axiológica

Con una Fundamentación Axiológica permite que no solo se estudie un problema determinado, sino también incentive a todas las personas relacionadas en la Institución dentro del ejercicio de sus labores, para que mejoren su atención al cliente incluyendo

el respeto, la calidez humana, su sabiduría e incluso propendiendo a la empatía, para que así el cliente se sienta a gusto.

2.2.5 Fundamentación Legal

Esta Investigación se fundamenta en los siguientes artículos detallados de la Constitución Política del Estado.

Art. 353, numeral 2 establece que: El Sistema de Educación Superior se regirá por: “...Un organismo público técnico de acreditación y aseguramiento de la calidad de las instituciones, carreras o programas, que no podrá conformarse por representantes de las instituciones objeto de regulación...”

La Disposición Transitoria Vigésima en el párrafo tercero expresa lo siguiente:

“...En el plazo de cinco años a partir de la entrada en vigencia de esta Constitución, todas las instituciones de educación superior; así como sus carreras, programas y posgrados deberán ser evaluados y acreditados conforme a la ley. En caso de no superar la evaluación y acreditación, quedarán fuera del sistema de educación superior...”

Este marco legal se complementa con el contenido de los siguientes artículos de la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES):

Art. 13.- Funciones del Sistema de Educación Superior, literal e) “...Evaluar, acreditar y categorizar a las instituciones del Sistema de Educación Superior, sus programas y carreras, y garantizar independencia y ética en el proceso...”

Art. 93. Principio de calidad.- “...El principio de calidad consiste en la búsqueda constante y sistemática de la excelencia, la pertinencia, producción óptima, transmisión del conocimiento y desarrollo del pensamiento mediante la autocrítica, la crítica externa y el mejoramiento permanente...”

Art. 94. Evaluación de la calidad.- “...La Evaluación de la Calidad es el proceso para determinar las condiciones de la institución, carrera o programa académico, mediante

la recopilación sistemática de datos cuantitativos y cualitativos que permitan emitir enjuicio o diagnóstico, analizando sus componentes, funciones, procesos, a fin de que sus resultados sirvan para reformar y mejorar el programa de estudios carrera o institución...”

Art.95. La Acreditación.- “...La Acreditación es una validación de vigencia quinquenal realizada por el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, para certificar la calidad de las instituciones de educación superior, de una carrera o programa educativo, sobre la base de una evaluación previa...”

“...El Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior es el organismo responsable del aseguramiento de la calidad de la Educación Superior, sus decisiones en esta materia obligan a todos los Organismos e Instituciones que integran el Sistema de Educación Superior del Ecuador...”

Art. 96. Aseguramiento de la calidad.- “...El Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, está constituido por el conjunto de acciones que llevan a cabo las instituciones vinculadas con este sector, con el fin de garantizar la eficiente y eficaz gestión, aplicables a las carreras, programas académicos, a las instituciones de educación superior y también a los consejos u organismos evaluadores y acreditadores...”

2.3. Categorías Fundamentales

2.3.1. Visión dialéctica de conceptualizaciones de las variables

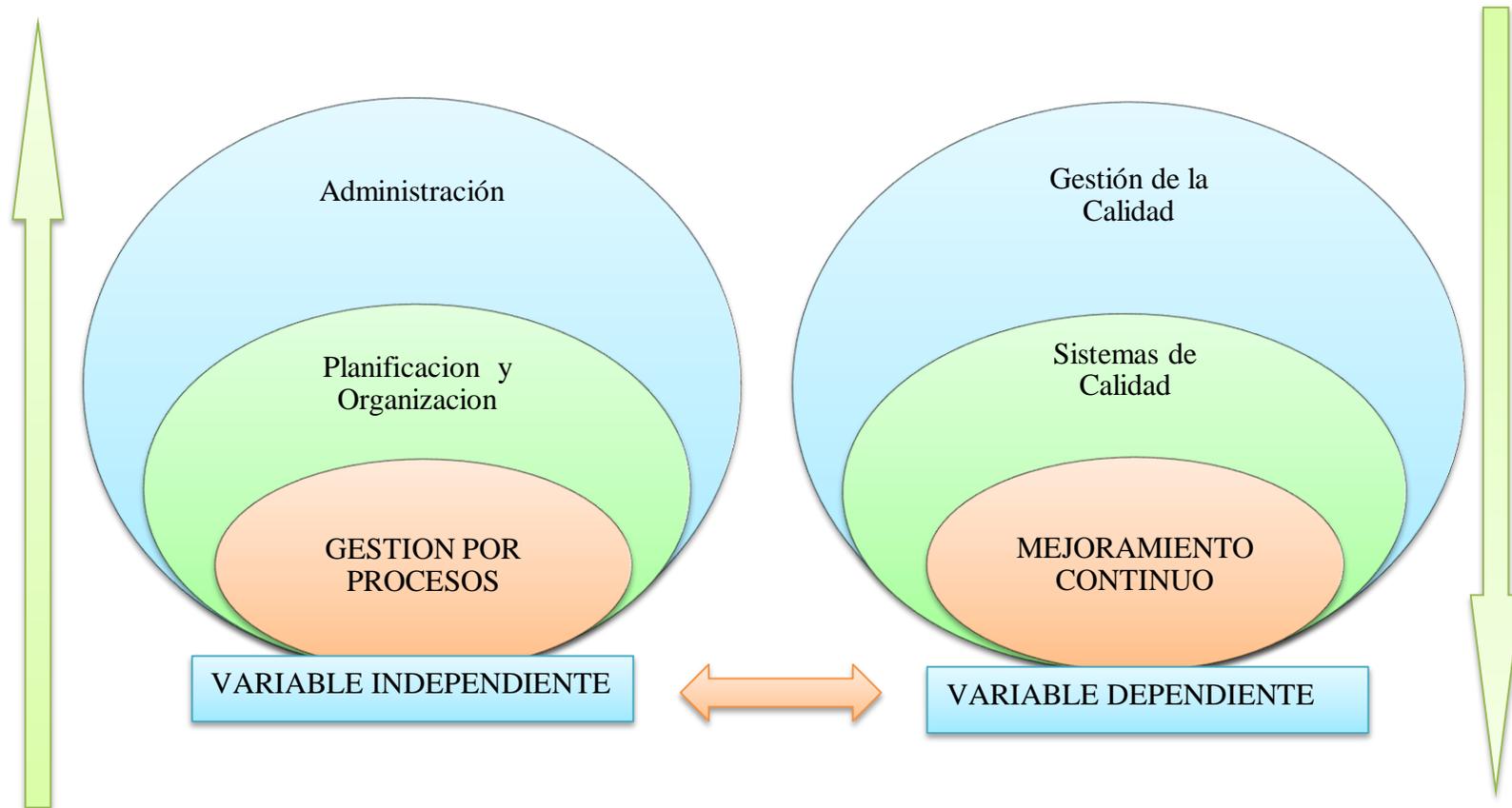


Gráfico N° 1: Categorías Fundamentales

Elaborado por: Camino Villamarin Nereida del Rocío

2.3.2 Marco Conceptual de la Variable Independiente

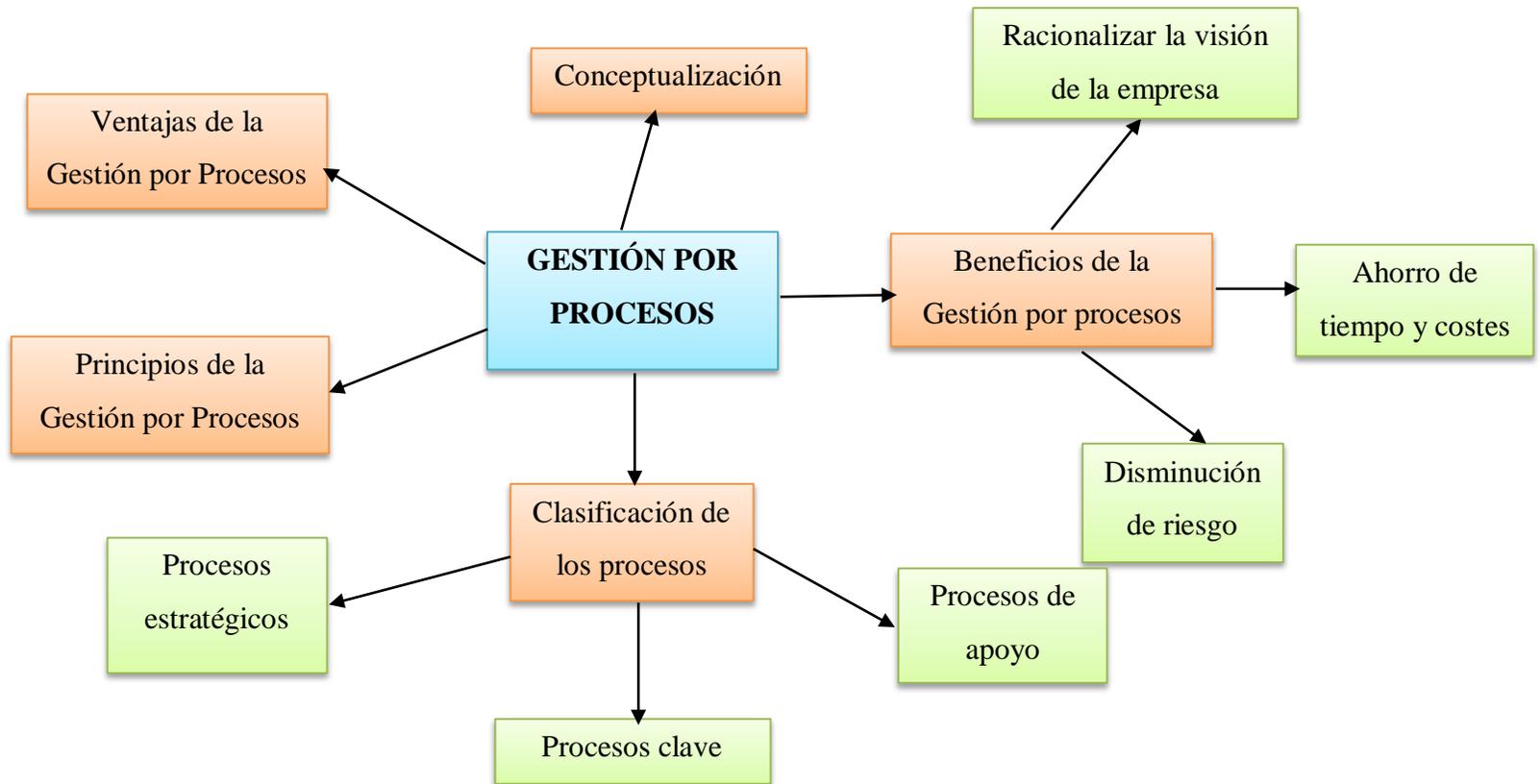


Gráfico N° 2: Constelación de Ideas de la Variable Independiente

Elaborado por: Camino Villamarin Nereida del Rocío

2.3.3. Marco conceptual de la Variable Dependiente

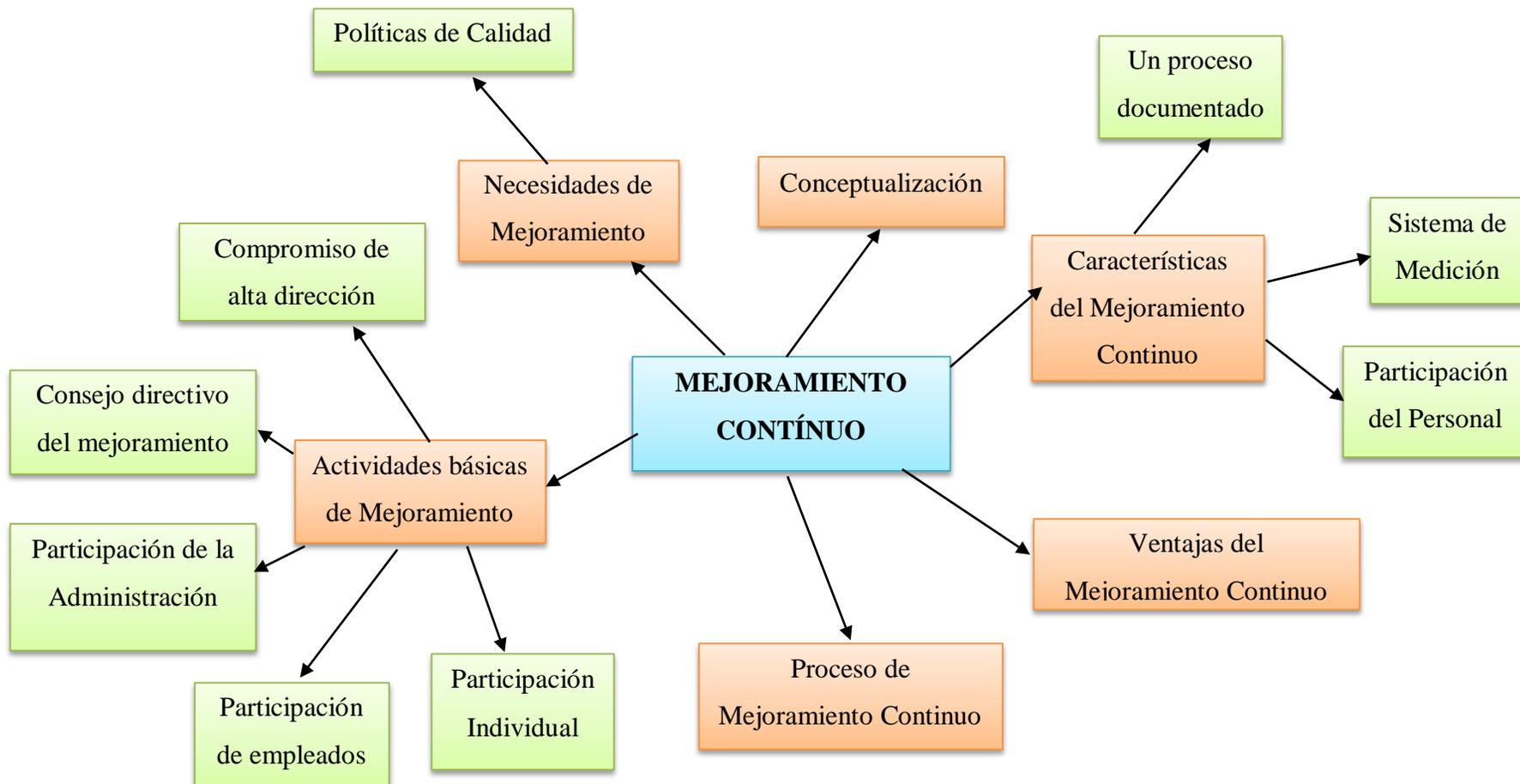


Gráfico N° 3: Constelación de Ideas de la Variable Dependiente

Elaborado por: Camino Villamarin Nereida del Rocío

2.3.4. Red de Inclusiones Interrelacionadas

2.3.4.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

2.3.4.1.1 ADMINISTRACIÓN

La administración es una acción que permite administrar, gestionar o dirigir varias empresas, negocios u organizaciones, personas y recursos, con el fin de alcanzar los objetivos definidos, mediante la obediencia, al servicio, la subordinación, ya que permite gestionar o manejar alguna actividad y de esta forma, el funcionamiento, la estructura y al rendimiento de las empresas u organizaciones que están al servicio de otros en una manera adecuada. (Castro. 2006, pp. 36)

Se puede observar que la administración es una rama muy importante para la gestión de los procesos dentro de la institución, por cuánto permite analizar de una mejor manera todas las actividades realizadas dentro de la misma, con la finalidad de poder alcanzar los objetivos propuestos.

Por otro lado, se define el acto de administrar como planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. La administración es el conjunto de actividades propias de ciertos individuos que tienen la misión de ordenar, encaminar y facilitar los esfuerzos colectivos de un grupo de personas reunidos en una entidad, para la realización de objetivos previamente definidos. (Fayol. 1971, pp. 19).

Es importante realizar una buena planeación antes de realizar cualquier actividad, ya que a través de la organización y coordinación se podrá cumplir las metas propuestas dentro de la institución y de esta forma poder mejorar sus procesos.

2.3.4.2. Planificación

La Planificación es la primera función de la administración, y consiste en determinar las metas u objetivos a cumplir. La planificación incluye seleccionar misiones y objetivos como las acciones para alcanzarlos; requiere tomar decisiones;

es decir, seleccionar entre diversos cursos de acción futuros. Así la planificación provee un enfoque racional para lograr objetivos preseleccionados. Planificar significa organizar los factores productivos a futuro para obtener resultados previamente definidos. (Carreta. 2009, pp. 74).

Es necesario comprender que la planificación es una de las etapas más importantes dentro de una organización, ya que nos permite ver la visión de la empresa en una mejor manera, mediante la solución de problemas, reduciendo la incertidumbre a través de una programación de las propias actividades y tomando en cuenta los más probables escenarios donde éstas se desarrollarán.

La planificación es una forma racional de pensar y decidir las acciones de gobierno, crear una nueva actitud basada en valores opuestos a la improvisación y a la fragmentación en el proceso directivo, no es sólo una técnica para formular planes. Planificación es el conjunto de procedimientos mediante los cuales se introduce una mayor racionalidad y organización en unas acciones y actividades previstas de antemano. (Lander. 2011, pp. 23).

Se puede entender que la Planificación es el arte que establece varios procedimientos para la optimización de los procesos, ya que proporciona normas y pautas para la toma de decisiones coherentes, compatibles e integradas y que a la vez conducen a una acción sistemáticamente organizada y coordinada.

2.3.4.3. Planificación Estratégica

La planificación estratégica, es un proceso de evaluación sistemática de la naturaleza de un negocio, definiendo los objetivos a largo plazo, identificando metas y objetivos cuantitativos, desarrollando estrategias para alcanzar dichos objetivos y localizando recursos para llevar a cabo dichas estrategias. La estrategia es un plan amplio, unificado e integrado que relaciona las ventajas estratégicas de una firma con los desafíos del ambiente y se le diseña para alcanzar los objetivos de la organización a largo plazo; es la respuesta de la organización a su entorno en

el transcurso del tiempo, además es el resultado final de la planificación estratégica. (Molins. 2008, pp. 88).

Es indispensable saber que la planificación estratégica permite identificar de una mejor manera la gestión de procesos dentro de la institución, logrando de tal forma cumplir sus estrategias propuestas.

La Planificación estratégica dentro de la institución debe ser debidamente estricta, ya que de esta manera se podrá realizar un mejoramiento continuo en sus procesos, para que en base a esto se pueda adaptar el Marketing Estratégico.

2.3.4.4 PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN

Es una capacidad que se lo realiza en distintos movimientos, para que la empresa pueda alcanzar sus objetivos, en base a las actividades que realizan las personas, como puede ser en tiempo o aquellos costes efectivos, con la finalidad de poder aprovechar sus esfuerzos de una manera eficiente. (Omarov. 2007, pp. 93).

Es necesario saber que la planificación y organización dentro de la institución es de gran beneficio, ya que se puede valorar los esfuerzos realizados del departamento humano en el momento de realizar alguna actividad.

Por otro lado, se puede observar que la planificación y organización, permite determinar los planes y actividades que tiene la empresa para poder alcanzar sus metas propuestas, de una manera eficiente. (Godfrey. 1998, pp. 12).

Es importante determinar los planes que se tienen dentro de la institución, para que de esta manera se pueda alcanzar los objetivos.

Se puede considerar que el deseo de la planificación, es poder alcanzar los objetivos propuestos que tiene la empresa, ya que toda organización depende de un buen mando, de una mejor incorporación y sobre todo de un mejor liderazgo, que sirven de soporte para la planeación y ejecución de sus logros. (Siliceo. 1997, pp. 75).

Es indispensable saber que para una buena planificación, se debe tener un buen mando, ya que de esta forma se logra evitar errores y así se permite cumplir los objetivos sin ningún error en el momento de la gestión de procesos.

2.3.4.5. La Planificación

La planificación motiva a determinar habilidades y proyectos mediante una estructura organizada de la empresa y que sirve para poder determinar el grado de eficiencia y eficacia sobre su rentabilidad.

2.3.4.6. Principios de la Planificación

Entre los principios de la planificación, se toma en consideración el crecimiento y la disposición que posee la empresa, para poder mejorar los logros y objetivos planteados. (Chiavenato. 2002, pp. 32).

2.3.4.7. Características de la Planificación

La planificación tiene distintas aptitudes que permiten alcanzar los objetivos de una manera participativa, con el fin de poder evitar errores y apoyándose en base a dinámicas para lograr conseguir buenas decisiones que deben ser aprobados por aquellos sectores implicados, por el cual es relacionado de una manera sistemática, para poderlas ejecutar sin ningún conveniente. (Herbert. 1986, pp. 18).

2.3.4.7.1. La Organización

La organización permite ver el desarrollo de sus actividades de una manera cronológica con la finalidad de poder alcanzar los resultados dentro de la institución, ya que una buena organización depende de la comunicación que existen entre varias personas y de los recursos disponibles, para poder lograr sus propósitos. (Hernández. 1998, pp. 26).

Se puede considerar que la organización es indispensable, ya que permite desarrollar en una mejor manera su gestión de los procesos mediante y de esta forma alcanzar los fines propuestos.

2.3.4.7.2 Características de la Organización

La organización en una empresa es de gran importancia, ya que permite que se integren de una manera comunicativa las personas que integran la organización, con la finalidad de que los objetivos y logros planteados sean alcanzados. (Gibson. 2001, pp. 42).

Es necesario saber que la organización permite auxiliar a la coordinación y comunicación mediante normas que serán de gran beneficio de la empresa y así alcanzar sus propósitos.

2.3.4.7.3 Descripción de la competencia

La competencia tiene relación con los planes y metas planteadas, mediante la planificación de las actividades desempeñadas, tomadas en cuenta la organización y la administración de todos los recursos que sean de gran beneficio para la empresa. (Marcano. 1991, pp. 86).

Se puede considerar que la planificación y organización permite tomar decisiones de una manera adecuada, con el propósito de poder alcanzar las metas propuestas, por medio la planeación y de la organización.

2.3.4.8. GESTIÓN POR PROCESOS

2.3.4.8.1 Conceptualización

La Gestión por Procesos puede ser considerado como las actividades que se dan mediante secuencia con la finalidad de alcanzar un objetivo a través de la satisfacción de los clientes, por cuanto el enfoque por proceso se fundamenta con

una estructura de procesos sobre la base de procesos orientados a clientes, en donde los departamentos funcionales dejan su racionalidad de ser y existen grupos multidisciplinarios trabajando sobre el proceso, en donde los empleados se centran más en las necesidades de sus clientes y dejan a un lado el mando decretado por su superior. (Negrin. 2006, pp. 96).

Es importante saber que una buena gestión de procesos dentro de la institución permite cumplir con los objetivos, tanto empresariales como para cada trabajador, para que el cliente pueda sentirse satisfecho por el servicio ofrecido.

La Gestión por Procesos ha despertado un interés creciente, siendo ampliamente utilizada por muchas organizaciones que utilizan referenciales de Gestión de Calidad y/o Calidad Total. El enfoque basado en procesos consiste en la Identificación y Gestión Sistemática de los procesos desarrollados en la organización y en particular las interacciones entre tales procesos. (Peteiro. 2008, pp. 25).

Se debe tomar como un punto primordial los distintos enfoques de la gestión de procesos, ya que de esta manera se tendrá un mayor interés sobre la calidad de procesos que se realicen en la institución.

La ISO (9000:2000). Dice que la Gestión por Procesos se basa en la modelización de los sistemas como un conjunto de procesos interrelacionados mediante vínculos causa-efecto. El propósito final de la Gestión por Procesos es asegurar que todos los procesos de una organización se desarrollan de forma coordinada, mejorando la efectividad y la satisfacción de todas las partes interesadas: clientes, accionistas, personal, proveedores, sociedad en general.

2.3.4.8.2 Beneficios de la Gestión por Procesos

Entre los beneficios de la gestión por procesos, tenemos la apropiada práctica de la gestión que puede verse orientada hacia el cliente, la empresa y sobre todo los

objetivos propuestos, con el objetivo de poder dominar los obstáculos que pueden surgir en los departamentos, además permite establecer las preferencias que tiene la organización, para poder mejorar y alcanzar una mejor planificación. (Coello. 2005, pp. 67).

Se debe tomar en consideración que el crecimiento de las ventajas competitivas dentro de la institución tiene como finalidad el poder mejorar su rendimiento y sus potencialidades del trabajo en equipo, ya que permite facilitar el sistema integrado de todas sus gestiones.

2.3.4.8.3 Racionalizar la visión de la empresa

La visión que tiene toda organización, es cuando los empleados no poseen conocimientos suficientes sobre la cadena de procesos de la empresa, por tal motivo, con la creación de un aura portal, los procesos serán realizados por los mismos empleados de una manera más fácil, con la finalidad de poder alcanzar un buen rendimiento dentro de la institución. (Deming. 1989, pp. 21).

Es importante tomar en cuenta la visión dentro de la institución, ya que de esta manera se podrá cumplir de una manera eficiente todos los procesos.

2.3.4.8.4 Ahorro de tiempo y costes

Se puede considerar que en el momento de realizar un sistema de gestión por procesos y no se obtiene los recursos suficientes, la institución no podrá solucionar de una manera adecuada los problemas propuestos, por tal motivo, es importante establecer un business process management y las instalaciones del software, que es un business process management suite de aura portal, para que de esta manera se pueda mejorar los procesos que existe dentro de la empresa. (León. 2010, pp. 67).

Se puede considerar que mediante las instalaciones de un software, se podrá cumplir de una mejor manera las inversiones, ya que el personal administrativo siempre estará informado sobre las actividades realizadas durante su ejecución.

2.3.4.8.5 Disminución de riesgo

Es necesario que los procesos de la empresa sean manejados por los empleados a través del aura portal, ya que de esta manera se podrá obtener datos reales y así poder determinar la eficiencia de la empresa, evitando de tal manera los riesgos y el gasto de dichos recursos. (Agudelo. 2012, pp. 15).

Es importante saber que todos los procesos que la institución tenga deben estar en pleno conocimiento del trabajador, ya que de esta manera se logra evitar errores.

2.3.4.8.6 Clasificación de los procesos

Dentro de “la clasificación de los procesos, se puede determinar que todos los desarrollos de una empresa no tienen el mismo agrado hacia el cliente”. (Galloway. 2002, pp. 47).

2.3.4.8.7 Procesos Estratégicos

Se permite determinar las estrategias y los objetivos que tiene la empresa, además permite precisar las estrategias más frecuentes, como es el marketing estratégico, la planificación, el seguimiento de los objetivos y todo lo referente a la satisfacción y gusto del consumidor, para que de esta manera la institución pueda ser reconocida en el mercado. (Bonilla. 2012, pp. 29).

Se puede considerar que los procesos estratégicos es de gran beneficio para la institución, ya que de esta manera se cumplirá los objetivos propuestos en base a su gestión por procesos.

2.3.4.8.8 Procesos Clave

Los procesos clave son los que tienen la facultad de agregar un valor adicional al cliente, con el objetivo de lograr una mejor satisfacción, además se puede considerar

como un proceso de soporte para los resultados económicos y los plazos de servicio que la empresa requiere para el logro de sus metas. (Chang. 1996, pp.27).

Se debe considerar los procesos claves como un elemento importante en la institución, para lograr un mayor soporte en los resultados económicos.

2.3.4.8.9 Procesos de Apoyo

Los Procesos de apoyo son aquellos procesos que son necesarios para mejorar el control y su sistema de gestión, que habitualmente se encuentran relacionados con las condiciones de las normas establecidas por los modelos de gestión, entre sus procesos de apoyo tenemos el control de la documentación, la gestión de productos y la medición o ensayo. (Ortiz. 2013, pp. 14).

Es importante saber que la institución debe tener siempre un proceso de apoyo para poder evitar errores en el momento de sus procesos y de esta forma lograr un mayor control y coordinación en su gestión.

2.3.4.8.10 Principios de la Gestión por Procesos

Los principios de gestión por procesos, es un grupo de ocupaciones que permiten completar un ordenamiento de productos, tanto de entradas como de salidas de sus materias primas, entre sus procesos puede ser los de gestión que no es más que las entradas y salidas de la información, mientras que los industriales, manifiestan las entradas y salidas de los materiales que posee la empresa, como puede ser que no existe cliente sin un producto o servicio o que no existe producto o servicio sin un proceso, como también no existen procesos sin un producto o servicio. (Yépez. 2009, pp. 52).

Por otro lado, BOB. (2009), Dice que la gestión basada en procesos fue uno de los grandes aportes de la gestión de la calidad cuando nació como evolución del aseguramiento de la calidad, en general, cualquier organización tiene establecida una gestión funcional, esto es, se trabaja en departamentos con una definición clara

de la jerarquía y se concentra la atención en el resultado de las actividades de cada persona o cada departamento. Al adoptar un enfoque de gestión por procesos, no se elimina la estructura de departamentos de la organización pero se concentra la atención en el resultado de cada proceso y en la manera en que éstos aportan valor al cliente

2.3.4.8.11. Ventajas de la gestión por procesos

Dentro de las ventajas de la gestión por procesos, tenemos la alineación de los objetivos de la organización con las expectativas y necesidades de los clientes donde muestra cómo se crea valor en la organización, señalando como están estructurados los flujos de información y materiales e indicando como realmente se realiza el trabajo y como se articulan las relaciones proveedor cliente entre funciones, en este sentido el enfoque en proceso necesita de un apoyo logístico, que permita la gestión de la organización a partir del estudio del flujo de materiales y el flujo informativo asociado, desde los suministradores hasta los clientes, por cuánto la orientación al cliente, o sea brindar el servicio para un determinado nivel de satisfacción de las necesidades y requerimientos de los clientes, representa el medidor fundamental de los resultados de las empresas de servicios, lo cual se obtiene con una eficiente gestión de aprovisionamiento y distribución oportuna respondiendo a la planificación de proceso. (Bravo. 2008, pp. 93)

2.3.4.2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA VARIABLE DEPENDIENTE

2.3.4.2.1.1 GESTIÓN DE LA CALIDAD

La gestión de calidad es denominada también como sistema de gestión de la calidad, son aquel conjunto de normas correspondientes a una organización, vinculadas entre sí y a partir de las cuales es que la empresa u organización en cuestión podrá administrar de manera organizada la calidad de la misma. La misión siempre estará enfocada hacia la mejora continua de la calidad. Entre las mencionadas normas se

destacan las siguientes: existencia de una estructura organizacional, en la cual se jerarquizan tanto los niveles directivos como los de gestión; estructuración de las responsabilidades de los individuos y de los departamentos en los que se halla dividida la empresa. (Hayes. 2009, pp. 72).

Un buen sistema de gestión de calidad, siempre le garantizará a la empresa la satisfacción de los requerimientos de sus clientes, tanto en lo que respecta a la prestación del servicio o a lo que ofrece el producto en sí. En el mercado existen una gran variedad de estándares de gestión de calidad, los cuales han sido definidos por un organismo normalizador, tal es el caso de ISO, EN o DIN. Estos le permitirán a una empresa x que pueda validar su sistema de calidad a través de la ejecución de una auditoría por parte de algunos de estos estándares. Una de las normas más populares es la ISO 9001. (Jacquez. 2007, pp. 33).

Principios de la Gestión de Calidad

La gestión de calidad del ISO 9001:2008, recoge algunos principios que son aprovechados para poder direccionar a las empresas a una mejor actividad, como son

Enfoque al cliente

Toda empresa siempre depende de las necesidades que tiene un cliente para poder cubrir sus expectativas, conociendo siempre a los clientes internos y externos para lograr sus metas propuestas. (Anastasi. 2012, pp. 12).

Es importante tomar en cuenta las necesidades que tiene el cliente, para que de esta forma se pueda cumplir con las perspectivas propuestas.

Liderazgo

El líder de una Institución, debe disponer siempre de un objetivo, para que de esta manera se logre alcanzar la calidad organizacional. (Kotter. 2009, pp. 32).

Es necesario saber que dentro de la institución es importante tener una persona líder para que pueda llevar de una mejor manera a la organización, ya que de esta forma se puede cumplir con los objetivos propuestos.

Personas

Una Institución siempre requiere del recurso humano para poder alcanzar sus objetivos propuestos, permitiendo de tal manera desarrollar sus habilidades y capacidades dentro de la institución. (Molins. 2008, pp. 16).

Es necesario saber que el recurso humano dentro de la institución es de gran utilidad, ya que de esta forma pueden desempeñar sus actividades de una mejor manera porque aumentan sus habilidades e incrementan su eficiencia.

2.3.4.2.1.2 SISTEMAS DE CALIDAD

Sistema de Gestión de la Calidad, son actividades empresariales, planificadas y controladas, que se realizan sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad.

Entre los elementos de un Sistema de Gestión de la Calidad, se encuentran los siguientes:

1. Estructura Organizacional
2. Planificación (Estrategia)
3. Recursos
4. Procesos
5. Procedimientos

La **Estructura Organizacional** es la jerarquía de funciones y responsabilidades que define una organización para lograr sus objetivos. Es la manera en que la organización organiza a su personal, de acuerdo a sus funciones y tareas, definiendo así el papel que ellos juegan en la misma.

La **Planificación** constituye al conjunto de actividades que permiten a la organización trazar un mapa para llegar al logro de los objetivos que se ha planteado. Una correcta planificación permite responder las siguientes preguntas en una organización:

- ¿A dónde queremos llegar?
- ¿Qué vamos hacer para lograrlo?
- ¿Cómo lo vamos hacer?
- ¿Qué vamos a necesitar?

El **Recurso** es todo aquello que vamos a necesitar para poder alcanzar el logro de los objetivos de la organización (personas, equipos, infraestructura, dinero, entre otros.).

Los **Procesos** son el conjunto de actividades que transforman elementos de entradas en producto o servicio. Todas las organizaciones tienen procesos, pero no siempre se encuentran identificados. Los procesos requieren de recursos, procedimientos, planificación y las actividades así como sus responsables.

Los **Procedimientos** son la forma de llevar a cabo un proceso. Es el conjunto de pasos detallados que se deben de realizar para poder transformar los elementos de entradas del proceso en producto o servicio. Dependiendo de la complejidad, la organización decide si documentar o no los procedimientos. (Rico. 2009, pp. 8).

Es importante conocer que todos estos elementos descritos están relacionados entre sí y a su vez son gestionados para mejorar sus procesos mediante la planeación, el control y sobre todo el mejoramiento continuo dentro de la institución.

2.3.4.2.1.3 Ciclo de DEMING

El círculo de DEMING se establece como una de las principales herramientas para lograr una mejora continua en las todas las Instituciones que desean aplicar a la excelencia en todos los sistemas de calidad.

El conocido Ciclo Deming, que se descifra en las siglas (planear, hacer, verificar y actuar). Señalar que este ciclo fue desarrollado por Walter Shewhart, el cual fue precursor, dando origen al concepto tan conocido hoy en día. a pesar de ello los Japoneses fueron los que lo dieron a conocer al mundo, los cuales lo nombraron así en honor al Dr. William Edwards Deming. (Bernal. 20013, pp15),

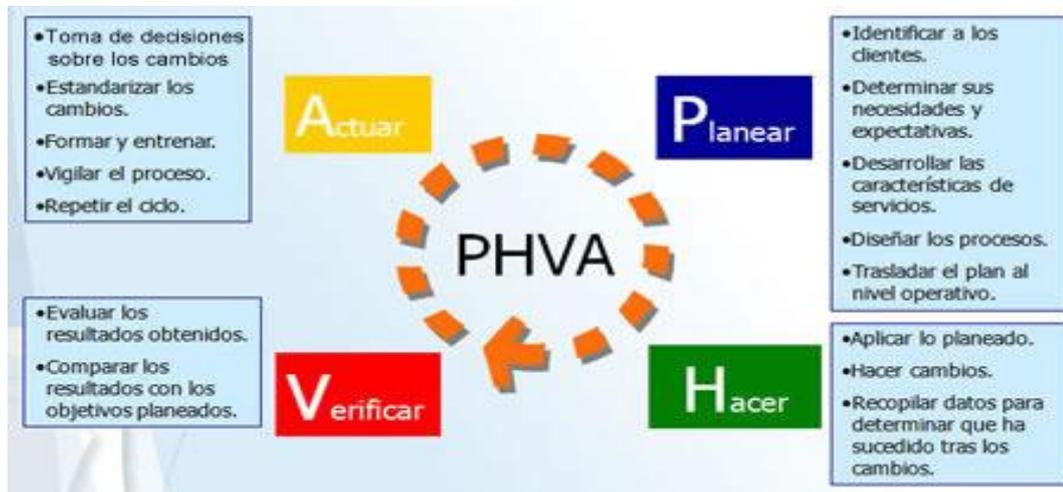
El beneficio del ciclo de Deming es ser manipulado para lograr la mejora continua de la calidad dentro de una empresa u organización. Para representar el ciclo completo, este consiste en una secuencia lógica de cuatro pasos, los cuales son repetidos y que se deben de llevar a cabo secuencialmente.

Estos pasos como ya se mencionó son: **Planear, Hacer, Verificar y Actuar.** Donde:

- **Planear o Planificar:** Ayuda a delimitar los objetivos y los medios para conseguirlos.
- **Hacer:** Se refiere al hecho de ejecutar la visión preestablecida.
- **Verificar:** Establece la comprobación en el cual se alcanzan los objetivos previstos con los recursos previamente asignados.
- **Actuar:** Analiza y corrige las posibles desviaciones detectadas, así como también se debe proponer mejoras a los procesos ya empleados.

A continuación un gráfico explicativo de lo que se persigue con la aplicación de esta herramienta:

GRAFICO N: 4
CICLO DE DEMING



Elaborado por: Nereida Camino

Fuente:(Bernal. 20013, pp15)

Dependiendo la estructura previamente expuesta en la Institución, se puede concluir que la misma aplica a cualquiera de los sistemas de gestión considerados, ya sea “...ISO 9001, ISO 14001 o OHSAS 18001, ya que en cierta medida todos y cada uno de los procesos de gestión de los servicios deben adoptar y reproducir esta estructura para asegurar que cada una de estas fases se encuentra correctamente documentada...”

Se dice que la etapa de la Mejora Continua del Servicio representa una parte valiosa para cada una de las etapas de verificación y actuación, sin embargo también resulta indispensable para establecer las etapas de planificar y hacer debido a que:

- Ayuda a definir los objetivos y mide el estado de su cumplimiento.
- Monitorea y evalúa la calidad de los procesos involucrados en todo el sistema de gestión.
- Define y supervisa las mejores propuestas de desarrollo.
- Sirve como referencia de cuanto se está mejorando. (Bernal. 20013, pp15).

La planificación de la calidad son tareas que permiten determinar metas, para una mejor calidad mediante su planificación, la misma que consta en establecer el proyecto, identificar los clientes y sus requisitos, además el desarrollar el producto, proceso y los controles, para que de esta manera se pueda enviar a operaciones. (Godfrey.1998, pp. 33),

Es necesario identificar a los clientes que se tienen dentro de la institución, con la finalidad de tener una mejor calidad en sus procesos y de esta manera poder alcanzar los objetivos.

2.3.4.2.1.4 MEJORAMIENTO CONTÍNUO

2.3.4.2.1.4.1 Conceptualización

El mejoramiento continuo como una conversión en el mecanismo viable y accesible al que las empresas de los países en vías de desarrollo cierren la brecha tecnológica que mantienen con respecto al mundo desarrollado. Optimizar y aumentar la calidad de un producto, proceso o servicio. Es mayormente aplicada de forma directa en empresas de manufactura, debido en gran parte a la necesidad constante de minimizar costos de producción obteniendo la misma o mejor calidad del producto, porque como sabemos, los recursos económicos son limitados y en un mundo cada vez más competitivo a nivel de costos. (Kabboul. 2008, pp. 12).

Es necesario que la institución permita mejorar y optimizar continuamente sus procesos, para que de esta manera se logre alcanzar los objetivos, a través de un buen desarrollo y crecimiento personal.

Señala que el mejoramiento continuo, como un esfuerzo para aplicar mejoras en cada área de la organización a lo que se entrega a clientes. Una de las principales ventajas de tener un sistema establecido de Mejora Continua es que todas las personas que participan en el proceso tienen capacidad de opinar y proponer mejoras lo que hace que se identifiquen más con su trabajo y además se tiene la

garantía que la fuente de información es de primera mano ya que quien plantea el problema y propone la mejora conoce el proceso y lo realiza todos los días. Hay varias metodologías asociadas a la mejora continua. (Sullivan. 2007, pp. 12).

Es importante tomar en cuenta los análisis e interpretaciones que el personal administrativo realice dentro de la institución, ya que de esta manera se podrá lograr un mejoramiento continuo, en el momento de sus actividades desarrolladas y así tener resultados óptimos dentro de la institución.

2.3.4.2.1.4.2 Características del Mejoramiento Continuo

La Mejora Continua no solo tiene sentido para una empresa de producción masiva, sino que también en empresas que prestan servicios es perfectamente válida y ventajosa principalmente porque si tienes un sistema de Mejora Continua, quiere decir que es algo establecido y conocido por todos en la empresa donde se está aplicando tiene las siguientes características. (Escobar. 2010, pp. 36).

Es indispensable tomar en consideración las características del mejoramiento continuo, para que de esta manera se pueda cumplir las metas propuestas de una forma cumplida.

2.3.4.2.1.4.3 Un proceso documentado

Esto permite que todas las personas que son partícipes de dicho proceso lo conozcan y todos lo apliquen de la misma manera cada vez. (Morera. 2000, pp. 55).

Es importante saber que dentro de la institución, el personal administrativo es de gran beneficio, ya que colaboran de una manera eficiente durante sus procesos.

2.3.4.2.1.4.4 Sistema de medición

Determina si los resultados esperados de cierto proceso se están logrando y se maneja con indicadores de gestión. (Beer. 1992, pp. 66).

Es necesario saber que el sistema de medición permite ver si los procesos realizados dentro de la institución están ejecutados correctamente, con la finalidad de evitar errores y así poder cumplir con los objetivos.

2.3.4.2.1.4.5 Participación del personal relacionado directamente con el proceso

Son aquellas personas en las que día a día tienen que lidiar con las virtudes y defectos del mismo, de acuerdo a un estudio en los procesos de mejoramiento puestos en práctica en diversas compañías existen diez actividades de mejoramiento que deberían formar parte de toda empresa, sea grande o pequeña: Obtener el compromiso de la alta dirección. (Gómez. 1992, pp. 14).

Es necesario establecer un consejo directivo de mejoramiento, para que de esta manera se pueda conseguir la participación total de la administración, asegurando además la participación en equipos de todos los empleados.

2.3.4.2.1.4.6 Ventajas del Mejoramiento Continuo

A través del mejoramiento continuo se logra ser más productivos y competitivos en el mercado al cual pertenece la organización, por otra parte las organizaciones deben analizar los procesos utilizados, de manera tal que si existe algún inconveniente pueda mejorarse o corregirse; como resultado de la aplicación de esta técnica puede ser que las organizaciones crezcan dentro del mercado y hasta llegar a ser líderes. Entre las ventajas del mejoramiento continuo tenemos el esfuerzo en ámbitos organizativos y de procedimientos puntuales donde se consiguen mejoras en un corto plazo y resultados visibles, permitiendo de tal manera incrementar la productividad y dirige a la organización hacia la competitividad, lo cual es de vital importancia para las actuales organizaciones, contribuyendo a la adaptación de los procesos a los avances tecnológicos y de esta manera eliminar procesos repetitivos. (Bogar. 2009, pp. 22).

Es indispensable saber la razón por la cual los clientes prefieren productos extranjeros, ya que en la institución la actitud de las autoridades ante los reclamos por errores que se comentan, ellos aceptan sus errores como algo muy normal y se disculpan ante el cliente, para ellos el cliente siempre tiene la razón.

2.3.4.2.1.4.7 El Proceso de Mejoramiento

Dice que la búsqueda de la excelencia comprende un proceso que consiste en aceptar un nuevo reto cada día. Dicho proceso debe ser progresivo y continuo. Debe incorporar todas las actividades que se realicen en la empresa a todos los niveles, ya que las fallas de calidad cuestan dinero, asimismo este proceso implica la inversión en nuevas maquinaria y equipos de alta tecnología más eficientes, el mejoramiento de la calidad del servicio a los clientes. (Serna. 1992, pp. 72).

Se puede considerar que el proceso de mejoramiento es un medio eficaz para poder desarrollar cambios positivos dentro de la institución, ya que permiten ahorrar dinero tanto para la empresa como para los clientes, logrando de tal forma el aumento de su desempeño.

2.3.4.2.1.4.8 Actividades Básicas de Mejoramiento

Dice que de acuerdo a un estudio en los procesos de mejoramiento puestos en práctica en diversas compañías en Estados Unidos, existen actividades de mejoramiento que deberían formar parte de toda empresa, sea grande o pequeña. (Kabboul. 2008, pp. 12).

2.3.4.2.1.4.9 Compromiso de la Alta Dirección

Para el proceso de mejoramiento debe comenzarse desde los principales directivos y progresa en la medida al grado de compromiso que éstos adquieran, es decir, en el interés que pongan por superarse y por ser cada día mejor, la misma que está constituido por un grupo de ejecutivos de primer nivel, quienes estudiarán el

proceso de mejoramiento productivo y buscarán adaptarlo a las necesidades de la compañía. (Godfrey. 1998, pp. 15).

2.3.4.2.1.4.10 Consejo Directivo del Mejoramiento

El equipo de administración es un conjunto de responsables de la implantación del proceso de mejoramiento. Eso implica la participación activa de todos los ejecutivos y supervisores de la organización. Cada ejecutivo debe participar en un curso de capacitación que le permita conocer nuevos estándares de la compañía y las técnicas de mejoramiento respectivas. (Abel. 2006, pp. 73).

Es importante saber que las autoridades se capaciten, para que de esta manera se pueda mejorar los estándares y su gestión de procesos dentro de la institución.

2.3.4.2.1.4.11 Participación Total de la Administración

Manifiesta que una vez que el equipo de administradores esté capacitado en el proceso, se darán las condiciones para involucrar a los empleados. Esto lo lleva a cabo el gerente o supervisor de primera línea de cada departamento, quien es responsable de adiestrar a sus subordinados, empleando las técnicas que él aprendió. (Castro. 2006, pp. 25).

Es indispensable tomar en cuenta la participación de las autoridades con el departamento administrativo, para que de esta forma exista un mejor adiestramiento en sus procesos.

2.3.4.2.1.4.12 Participación de los Empleados

Que es importante desarrollar sistemas que brinden a todos los individuos los medios para que contribuyan, sean medidos y se les reconozcan sus aportaciones personales en beneficio del mejoramiento. (Carretta. 2009, pp. 22).

Es importante conocer el desarrollo de los empleados dentro de la institución, ya que de esta manera se podrá observar las habilidades y capacidades en cada uno, a través de sus procesos.

2.3.4.2.1.4.13 Participación Individual

Dice que toda actividad que se repite es un proceso que puede controlarse. Para ello se elaboran diagramas de flujo de los procesos, después se le incluyen mediciones, controles y bucles de retroalimentación. (Omarov. 2007, pp. 15).

Es indispensable la participación individual de cada trabajador, ya que de esta manera se podrá observar su rendimiento y desempeño dentro de la institución, logrando de tal forma alcanzar sus metas.

2.3.4.2.1.4.14 Necesidades de Mejoramiento

Es importante destacar que una producción de mejor calidad va a reflejar la captura de una mayor proporción del mercado, para el logro de estos ahorros, durante los primeros años, la empresa tendrá que invertir un mínimo porcentaje del costo del producto, para desarrollar el proceso de mejoramiento; luego de esta inversión, el costo de mantenimiento del programa resultará insignificante. (Salguerto. 2009, pp. 60).

Es necesario saber que las autoridades en una institución es de gran beneficio, ya que proporcionan a los empleados los mejores elementos para su buen desempeño en el trabajo, tomando en claro, que cualquiera sea el caso, la calidad es responsabilidad de la directiva.

2.3.4.2.1.4.15 Políticas de Calidad

Según ANASTASI. (2012). Dice que la clave fundamental para poder establecer una organización adecuada, es a través de las políticas de calidad que se basa por medio de la precisión de los empleados y todo lo referente a materiales o servicios

ofrecidos, con la finalidad de poder lograr una excelente satisfacción y expectativa al consumidor. (Anastasi. 2012, pp. 25).

Es importante saber que las políticas de calidad son de gran utilidad para la institución, ya que de esta manera se puede alcanzar los objetivos propuestos, logrando de tal forma la satisfacción de los clientes.

2.4 Hipótesis

La gestión por procesos si incide en el mejoramiento continuo de la Dirección de Relaciones Interinstitucionales "DIRENI" de la Universidad Técnica de Ambato.”

2.5 Señalamiento de Variables

Variable Independiente

Gestión por Procesos

Variable Dependiente

Mejoramiento Continuo

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Enfoque de la Investigación

“El enfoque de la investigación es cualitativo y cuantitativo porque se emplean procesos cuidadosos, sistemáticos y empíricos para generar conocimientos. Los dos enfoques constituyen un proceso que a su vez, integra diversos procesos”. (Perez, 2007,pp.17)

El cuantitativo utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población.

El cualitativo por lo común, se utiliza primero para descubrir y refinar preguntas de investigación, se prueban hipótesis. Con frecuencia se basa en métodos de recolección de datos sin medición numérica, como las descripciones y las observaciones.

En la Investigación es predominante el enfoque cualitativo porque a través de la recopilación de la información vamos a determinar la necesidad de plantear un estudio para la adopción de una herramienta de gestión por proceso, sin embargo también existe un análisis estadístico, por supuesto desde el punto de vista cuantitativo. (Perez, 2007,pp.17)

3.2. Modalidad Básica de la Investigación

Las modalidades de investigación que se emplearán serán: La Investigación de **La**

3.2.1 Documental Bibliográfica.-, ya que permite sustentar las variables de una forma teórica – científica, mediante la consulta en libros, textos, folletos, memorias y demás referencias bibliográficas, de tal manera que todo lo referente bibliográfico tenga un sustento, para realizar un trabajo de calidad.

3.2.2 Investigación de Campo.- se apoya en informaciones que provienen entre otras, de entrevistas, encuestas y observaciones, permite poner en contacto con el problema o fenómeno. En el trabajo se empleó la técnica de la encuesta con cuestionario dirigido al personal de la Dirección de Relaciones Interinstitucionales "DIRENI" de la Universidad Técnica de Ambato.

3.3. Niveles o Tipos de Investigación

3.3.1. Investigación Exploratorio

Se examina minuciosamente el problema de la gestión por procesos y el mejoramiento continuo poco o nada investigado, para lo cual se utilizan técnicas de recopilación de la información primarias, tales como: El diálogo, observación directa, entre otros.

3.3.2. Investigación Descriptivo

Permite ponerse en contacto con el problema planteado y determinar su comportamiento frente al contexto, tomando en cuenta la gestión por procesos y mejoramiento continuo este procedimiento se lo realiza valiéndose de instrumentos elaborados técnicamente, como en el presente caso la encuesta con un cuestionario establecido para el personal de la Dirección de Relaciones Interinstitucionales "DIRENI" de la Universidad Técnica de Ambato. Campo y la Investigación

3.3.3. Investigación asociación de variables (Correlacional)

Este tipo de investigación pretende medir el grado de relación de las variables de estudio, la gestión por procesos y el mejoramiento continuo, para de esta forma fundamentar teórica-científicamente cada una de las ellas.

3.4. Población y Muestra

3.4.1. Población.

La población para el trabajo de investigación, en la Dirección de Relaciones Interinstitucionales "DIRENI" de la Universidad Técnica de Ambato.", es de: Director, 5 personas administrativas y 40 personas del Personal Administrativo de las Facultades y Direcciones

Cuadro N° 2: Población

Población	Número	%
Directivo	1	100
Personal Administrativo de la Dirección	5	100
Personal Administrativo de Facultades y Direcciones	40	100
Total:	46	100

Elaborado por: (Camino, 2015)

3.4.2. Muestra

Por ser la población pequeña y de fácil manejo, se trabajará con su totalidad, es decir 1 Directivo, 5 del personal administrativo, y 40 del personal Administrativo de las Facultades y Direcciones, un total de 46 personas.

3.5 Operacionalización de las variables

3.5.1 Operacionalización de Variable Independiente: Gestión por procesos

Cuadro N° 2 Operacionalización de Variable Independiente

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnica e instrumento
La gestión por procesos consiste en controlar integralmente cada uno de los servicios o procesos que una empresa u institución realiza.	Control Integral Servicio o procesos	Controles internos preliminares aplicados en la Dirección /en relación a los Controles obtenidos eficientemente Porcentaje de aplicación (Becas Nacionales e Internacionales)/Porcentaje de aceptación y aprobación de becas.	¿Se realiza un control preliminar en los procesos de la dirección? ¿Se realiza un control concurrente en los procesos de la dirección? ¿Se realiza retroalimentación en la gestión administrativa? ¿La dirección ha establecido los procesos clave, estratégicos y de soporte?	Encuestas cuestionarios.

		<p>Grado de Satisfacción de los Usuarios de la información recibida/sobre las actividades realizadas en los procesos</p>	<p>¿Considera que el servicio que brinda la dirección es adecuado / inadecuado?</p>	<p>Encuestas Cuestionarios.</p>
--	--	--	---	-------------------------------------

Elaborado por: (CAMINO, 2015)

3.5.2 Operacionalización de Variable Dependiente: Mejoramiento Continuo

Cuadro N° 3 Operacionalización de Variable Dependiente

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnica e instrumento
<p>El Mejoramiento Continuo es una herramienta de control que busca la satisfacción de los clientes mediante el desarrollo permanente de la calidad del servicio.</p>	<p>Herramienta de Control</p> <p>Satisfacción del cliente</p>	<p>Gestión por procesos aplicada/Satisfacción de Los Usuarios</p> <p>Grado de satisfacción de los servicios aplicados por los usuarios/los criterios de evaluación y logros alcanzados durante el proceso realizado por la Dirección</p> <p>Grado de satisfacción con los Usuarios/con el funcionamiento Administrativo de la</p>	<p>¿La dirección cuenta con manual de procesos?</p> <p>¿La dirección cuenta con una lista de verificación de procesos?</p> <p>¿El usuario percibe una satisfacción alta, media, baja?</p> <p>¿La calidad de los servicios que brinda la dirección es adecuada/ inadecuada?</p>	<p>Encuestas cuestionarios.</p>

	Calidad de servicios	de Dirección	¿Considera que el servicio es excelente, bueno, regular, malo?	
--	----------------------	--------------	--	--

Elaborado por: (CAMINO, 2015)

3.6. Recolección de la Información

En la recolección de la información del presente trabajo se utilizará la técnica de la Encuesta.

Según GÁLTUN, Johan. (2006). La encuesta “consiste en la obtención de datos de interés social mediante la interrogación a los miembros de la sociedad”. (Pág. 200). Cuestionario, no es otra cosa que un conjunto de preguntas, preparado cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación, para que sea contestado por la población o su muestra.

El cuestionario está dirigido al Directivo y al personal administrativo.

3.7. Procesamiento y análisis de la Información

Recogida la información los datos fueron transformados bajo los siguientes procedimientos:

Se limpió la información de toda contradicción, que no sea incompleta, no pertinente.

Si se detectó fallas se volvió a repetir la recolección de la información. Finalmente se tabuló según las variables, en este caso la variable independiente y la variable dependiente, luego se realizará los cuadros de cada variable y el cuadro con cruce de variables. Y se realizará un estudio estadístico de datos para la presentación de resultados.

3.8. Validez y Confiabilidad

3.8.1. Validez

En el desarrollo de la investigación al tratarse de un aspecto gestión por procesos-mejoramiento continuo se determina la validez de las técnicas en el momento en que se demuestra cuantitativamente la relación de las variables a través de su Operacionalización y la formulación de la hipótesis.

3.8.2. Confiabilidad

Para la aplicación definitiva de los instrumentos en la investigación, la confiabilidad se estipula, abordando, consultando y asesorándose con profesionales especialistas en el área de gestión por procesos así como, personas que ya han tratado temas similares al planteado.

3.9. Plan para la Recolección de la Información

Cuadro N° 5: Plan para la Recolección de la Información.

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1 -¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos de la investigación
2. ¿De qué personas u objeto	Director Personal Administrativo
3.- ¿Sobre qué aspectos?	Matriz de Operacionalización de objetivos específicos.
4.- ¿Quién? ¿Quiénes?	Camino Nereida
5.- ¿Cuándo?	Año 2014
6.- ¿Dónde?	La Dirección de Relaciones Interinstitucionales "DIRENI" de la Universidad Técnica de Ambato.”
7.- ¿Cuántas veces?	Una
8.- ¿Qué técnicas de recolección	Encuesta
9.- ¿Con qué?	Cuestionario
10.- ¿En qué situación?	Oficinas de atención

Elaborado por: (Camino, 2015)

3.10. Plan para el Procesamiento de la Información

- Revisión crítica de la información recogida; es decir, limpieza de información defectuosa, contradicción, incompleta, no pertinente.
- Repetición de la recolección, en ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.
- Tabulación o cuadros según variables de cada objetivo específico: cuadros de una sola variable, cuadro con cruces de variables.
- Manejo de información (reajuste de cuadros con casillas vacías o con datos tan reducidos cuantitativamente, que no influyen significativamente en los análisis)
- Estudio estadístico de datos para presentación de resultados.

3.11. Análisis e Interpretación de resultados

- Análisis de resultados estadísticos, destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos
- Interpretación de los resultados, con el apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente.
- Comprobación estadística de los objetivos específicos
- Establecimiento de conclusiones y recomendaciones
- Elaboración de una solución alternativa al problema

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Análisis de Resultados

4.1.1 Encuesta dirigida al Personal Administrativo de la Dirección de Relaciones Interinstitucionales “DIRENI” de la Universidad Técnica de Ambato

1. ¿Se realiza un control preliminar en los procesos de la Dirección de Relaciones Interinstitucionales de la Universidad?

Cuadro N° 6: Gestión por Procesos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SIEMPRE	0	0
FRECUENTEMENTE	0	0
RARA VEZ	3	60
NUNCA	2	40
TOTAL	5	100

Fuente: Empleados Administrativos

Elaborado por: Nereida Camino

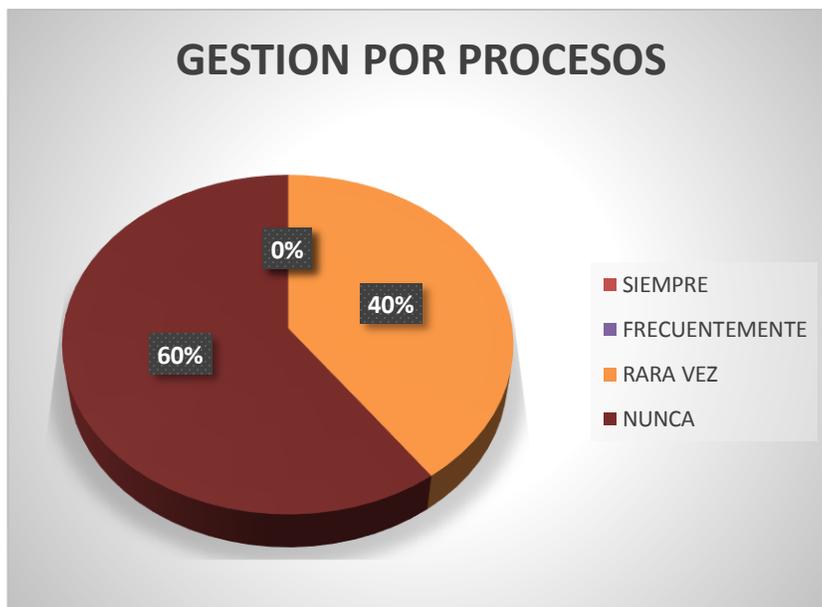


Gráfico N° 5: Gestión por procesos

Análisis

Del personal administrativo 3 responden que Rara vez, que corresponde al 60%, 2 que Nunca equivale al 40%.

Interpretación

Los encuestados en su mayor número manifiestan que rara vez se realiza un control preliminar en la gestión por procesos de la Dirección de Relaciones Interinstitucionales de la Universidad, lo preocupante por cuanto no se sigue los parámetros establecidos dentro de la Gestión Administrativa.

2. ¿Considera que se realiza un control concurrente en los procesos de la Dirección de Relaciones Interinstitucionales de la Universidad?

Cuadro N° 7: Control de Procesos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SIEMPRE	4	80
FRECUENTEMENTE	1	20
RARA VEZ	0	0
NUNCA	0	0
TOTAL	5	100

Fuente: Empleados Administrativos

Elaborado por: Nereida Camino

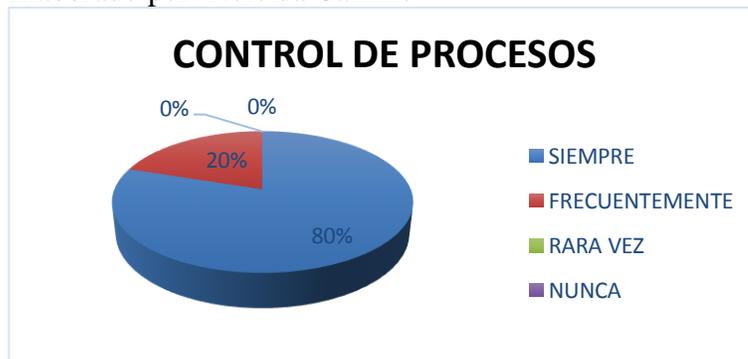


Gráfico N° 6: Control de Procesos

Elaborado por: Nereida Camino

Análisis

Que siempre indican 4 personas que representan el 80%, y 1 que frecuentemente lo que es igual al 20%.

Interpretación

La mayor parte del personal administrativo considera que siempre se realiza un control concurrente en los procesos de la Dirección de Relaciones Interinstitucionales de la Universidad, lo que es positivo saber que si se realizan actividades que están relacionadas a la gestión por procesos que se pretende instaurar en la Dirección

3. ¿Se realiza retroalimentación en la gestión administrativa de la Dirección de Relaciones Interinstitucionales de la Universidad?

Cuadro N° 8: Retroalimentación

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SIEMPRE	3	60
FRECUEMENTEMENTE	1	20
RARA VEZ	1	20
NUNCA	0	0
TOTAL	5	100

Fuente: Empleados Administrativos
 Elaborado por: Nereida Camino

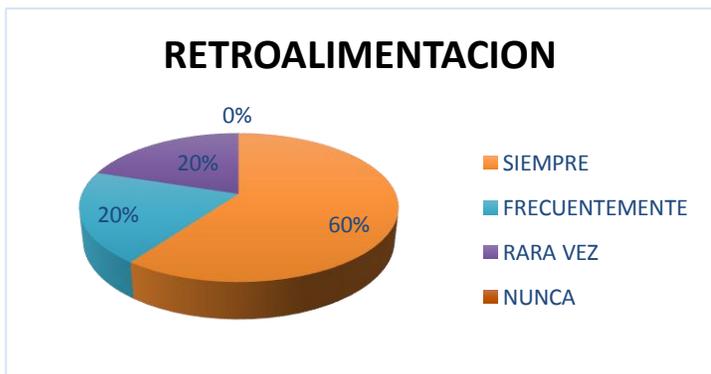


Gráfico N° 7: Retroalimentación

Elaborado por: Nereida Camino

Análisis

Responden que SIEMPRE 3 personas que representa el 60%, FRECUEMENTEMENTE señala 1 igual al 20%, RARA VEZ manifiesta 1, corresponde al 20%

Interpretación

Que siempre se realiza retroalimentación en la gestión administrativa de la Dirección de Relaciones Interinstitucionales de la Universidad manifiestan en su mayoría, lo que significa que si se lleva a cabo ciertos procesos dentro de la gestión administrativa.

4. ¿La Dirección de Relaciones Interinstitucionales de la Universidad ha establecido los procesos clave, estratégicos y de soporte?

Cuadro N° 9: Relaciones Interinstitucionales

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SIEMPRE	0	0
FRECUENTEMENTE	0	0
RARA VEZ	2	40
NUNCA	3	60
TOTAL	5	100

Fuente: Empleados Administrativos

Elaborado por: Nereida Camino



Gráfico N° 8: Relaciones Interinstitucionales

Elaborado por: Nereida Camino

Análisis

Los encuestados manifiestan que RARA VEZ en número de 2 que representa el 40%, mientras que NUNCA indican 3 personas igual al 60%.

Interpretación

Que en la Dirección de Relaciones Interinstitucionales de la Universidad que NUNCA se ha establecido los procesos clave, estratégicos y de soporte manifiestan en su mayoría, lo que cabe señalar que no realizan procesos dentro de la Gestión Administrativa de la Dirección.

5. ¿Considera que el servicio que brinda la Dirección es?:

Cuadro N° 10: Servicios de la Dirección

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
EXCELENTE	0	0
BUENO	0	0
REGULAR	5	100
MALO	0	0
TOTAL	5	100

Fuente: Empleados Administrativos
Elaborado por: Nereida Camino



Gráfico N° 9: Pregunta 5

Elaborado por: Nereida Camino

Análisis

En la totalidad los encuestados manifiestan que es regular el servicio lo que equivale al 100%.

Interpretación

Consideran todo el personal administrativo que el servicio que brinda la Dirección es REGULAR, lo que no llena las expectativas de la calidad que se está ofreciendo a los clientes internos y externos, por lo que se debe buscar las estrategias adecuadas para mejorar el servicio al cliente.

6. ¿Considera que el servicio que brinda la Dirección de Relaciones Interinstitucionales de la Universidad es adecuado / inadecuado?

Cuadro N° 11: Clases de Servicios

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
ADECUADO	0	0
INADECUADO	5	100
TOTAL	5	100

Fuente: Empleados Administrativos

Elaborado por: Nereida Camino



Gráfico N° 10: Clases de Servicios

Elaborado por: Nereida Camino

Análisis

Los encuestados en su totalidad manifiestan que es inadecuado el servicio, que representa el 100%.

Interpretación

El personal administrativo en su totalidad consideran que el servicio que brinda la Dirección de Relaciones Interinstitucionales de la Universidad es inadecuado, tiene relación con la pregunta anterior que señalaron regular, quiere decir que no se cumple los procesos de atención al cliente, no se llega a la calidad y excelencia en servicios que presta la Dirección

7. ¿La Dirección de Relaciones Interinstitucionales de la Universidad cuenta con una lista de verificación de procesos?

Cuadro N° 12; Verificación de Procesos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0
NO	5	100
TOTAL	5	100

Fuente: Empleados Administrativos

Elaborado por: Nereida Camino

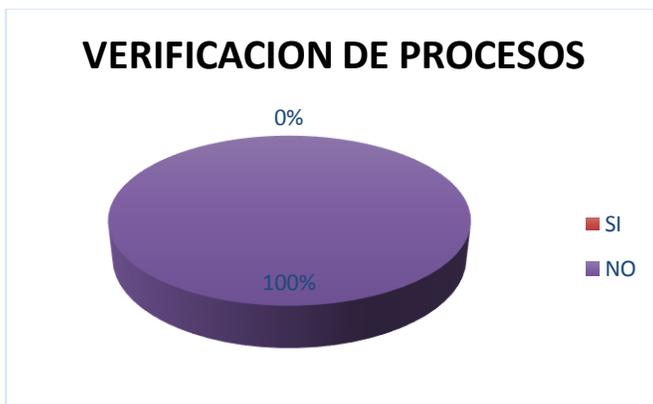


Gráfico N° 11: Verificación de Procesos

Elaborado por: Nereida Camino

Análisis e Interpretación

Responden en su totalidad que no, representa el 100%

La Dirección de Relaciones Interinstitucionales de la Universidad no cuenta con una lista de verificación de procesos manifiestan todos quienes integran esta unidad, por lo que se determina que si bien es cierto se realizan ciertos procesos o actividades, pero son coherentes y articulados como lo establece una verdadera gestión por procesos dentro de la Administración.

8. ¿El usuario de los servicios de la Dirección, percibe un mejoramiento continuo en las actividades?

Cuadro N° 13: Mejoramiento Continuo

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SIEMPRE	0	0
FRECUENTEMENTE	0	0
RARA VEZ	4	80
NUNCA	1	20
TOTAL	5	100

Fuente: Empleados Administrativos

Elaborado por: Nereida Camino



Gráfico N° 12: Mejoramiento Continuo

Elaborado por: Nereida Camino

Análisis

Cuatro personas responden que RARA VEZ, que significa el 80%, 1 que NUNCA que representa el 20%.

Interpretación

Que el usuario de los servicios de la Dirección, percibe rara vez un mejoramiento continuo en las actividades manifiestan la mayoría de encuestados, lo que desdice la calidad de servicios y procesos que debe tener esta unidad, para satisfacer las necesidades de los usuarios.

9. ¿Considera que de existir una gestión por procesos influirá en el mejoramiento continuo de la Dirección de Relaciones Interinstitucionales de la Universidad?

Cuadro N° 14: Gestión de Procesos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SIEMPRE	1	20
FRECUENTEMENTE	4	80
RARA VEZ	0	0
NUNCA	0	0
TOTAL	5	100

Fuente: Empleados Administrativos

Elaborado por: Nereida Camino

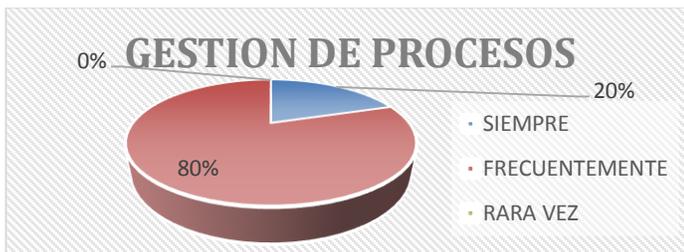


Gráfico N° 13: Gestión de Procesos

Elaborado por: Nereida Camino

Análisis

El personal administrativo, se manifiesta así: SIEMPRE señala 1 persona, representa el 20%, indican 4 personas, equivale al 80%, FRECUENTEMENTE.

Interpretación

Consideran en su mayoría que la gestión de procesos influiría frecuentemente en el mejoramiento continuo de la Dirección de Relaciones Interinstitucionales de la Universidad, esto es elocuente, sabiendo que si se cumplen a cabalidad la Gestión Administrativa, el mejoramiento de las funciones y actividades dentro de la unidad siempre tendrán un mejoramiento

10. ¿La Dirección de Relaciones Interinstitucionales de la Universidad cuenta con manual por procesos?

Cuadro N° 15: Manual de Procesos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0
NO	5	100
TOTAL	5	100

Fuente: Empleados Administrativos

Elaborado por: Nereida Camino



Gráfico N° 14: Manual de Procesos

Elaborado por: Nereida Camino

Análisis

Todo el personal administrativo manifiesta que no, que significa el 100%.

Interpretación

La Dirección de Relaciones Interinstitucionales de la Universidad no cuenta con manual por procesos, manifiestan en su totalidad los encuestados, lo que si llama la atención, puesto que esta Unidad es parte de una estructura administrativa institucional, y todas debe funcionar de una forma eficiente y eficaz con proceso de calidad administrativa

Encuesta dirigida al Personal Administrativo de las Facultades y Direcciones de la Universidad Técnica de Ambato

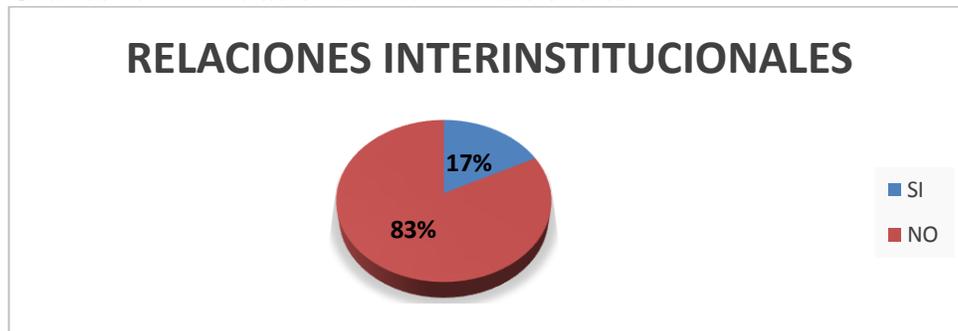
1. ¿Conoce si se realiza un control preliminar en la gestión por procesos de la Dirección de Relaciones Interinstitucionales de la Universidad?

Cuadro N° 16: Relaciones Interinstitucionales

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	7	18
NO	33	83
TOTAL	40	100

Fuente: Personal Administrativo de Facultades y Direcciones
Elaborado por: Nereida Camino

Gráfico N° 15: Relaciones Interinstitucionales



Elaborado por: Nereida Camino

Análisis

De los encuestado que Si responden 7 personas que equivale al 18%, mientras tanto 33 señalan que No correspondiente al 83%.

Interpretación

La mayor parte de los encuestados manifiestan que no conocen si se realiza un control preliminar en la gestión por procesos de la Dirección de Relaciones Interinstitucionales de la Universidad, esto puede suceder por la falta de socialización o inexistencia de una gestión por procesos.

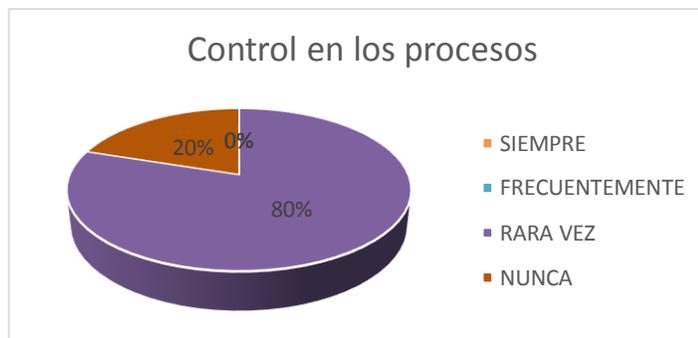
2. ¿Se realiza un control concurrente en los procesos de la Dirección de Relaciones Interinstitucionales de la Universidad?

Cuadro N° 17: Control en los procesos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SIEMPRE	0	0
FRECUENTEMENTE	0	0
RARA VEZ	32	80
NUNCA	8	20
TOTAL	40	100

Fuente: Personal Administrativo de Facultades y Direcciones
Elaborado por: Nereida Camino

Gráfico N° 16: Control en los procesos



Elaborado por: Nereida Camino

Análisis e Que SIEMPRE responde 4 igual al 10%, FRECUENTEMENTE señalan 6, corresponde al 15%, RARA VEZ tachan 28 representa el 70%, y NUNCA indican 2 que equivale al 5%.

Interpretación

Un número representativo de encuestados señalan que a veces se realiza un control concurrente en los procesos de la Dirección de Relaciones Interinstitucionales de la Universidad, se puede indicar que no se tiene una información detallada de los procesos que realiza la Dirección

3. ¿Considera que se realiza retroalimentación en la gestión administrativa de la Dirección de Relaciones Interinstitucionales de la Universidad?

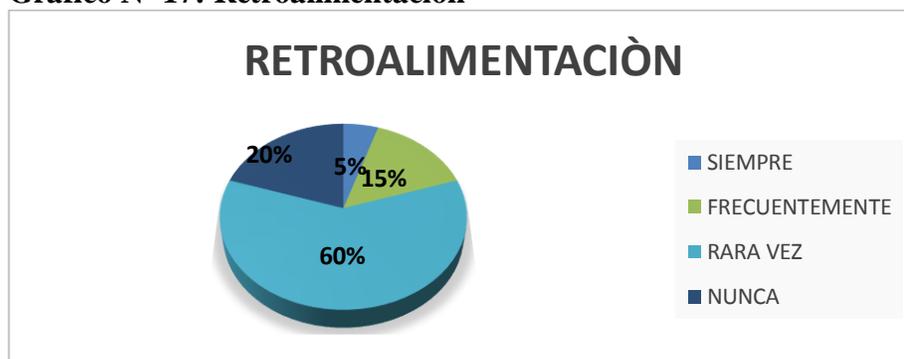
Cuadro N° 18: Retroalimentación

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SIEMPRE	2	5
FRECUENTEMENTE	8	20
RARA VEZ	24	60
NUNCA	6	15
TOTAL	40	100

Fuente: Personal Administrativo de Facultades y Direcciones

Elaborado por: Nereida Camino

Gráfico N° 17: Retroalimentación



Elaborado por: Nereida Camino

Análisis

Los encuestados manifiestan que SIEMPRE 2 personas que corresponde al 5%, FRECUENTEMENTE lo señalan 8 equivalente al 20%, RARA VEZ indican 24 igual al 60%, y NUNCA manifiestan 6 que significa el 15%.

Interpretación

Considera que rara vez se realiza retroalimentación en la gestión administrativa de la Dirección de Relaciones Interinstitucionales de la Universidad, responden la mayoría de personas, con lo cual se afirma la falta de una comunicación asertiva dentro de la Dirección.

4. ¿La Dirección de Relaciones Interinstitucionales de la Universidad ha establecido los procesos clave, estratégicos y de soporte?

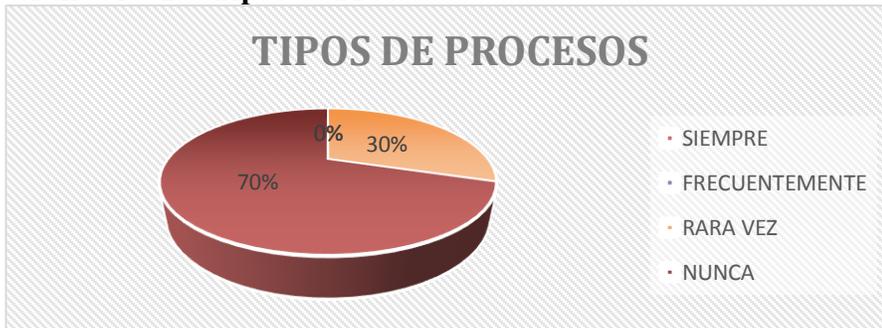
Cuadro N° 19: TIPOS DE PROCESOS

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SIEMPRE	0	0
FRECUENTEMENTE	0	0
RARA VEZ	12	30
NUNCA	28	70
TOTAL	40	100

Fuente: Personal Administrativo de Facultades y Direcciones

Elaborado por: Nereida Camino

Gráfico N° 18: Tipos de Procesos



Elaborado por: Nereida Camino

Análisis

El personal administrativo de las Facultades y direcciones de la Universidad responden que un número de 12 personas, representa el 30%, RARA VEZ indican 28 correspondiente al 70%, NUNCA.

Interpretación

Señalan que la Dirección de Relaciones Interinstitucionales de la Universidad NUNCA ha establecido los procesos clave, estratégicos y de soporte, por lo que no pueden responder de algo que conocen que no conocen, por lo que es necesario socializar las actividades que realiza este estamento de la Universidad.

5. ¿Cómo considera el servicio que brinda la Dirección de Relaciones Institucionales?

Cuadro N° 20: Servicios de la Dirección

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
EXCELENTE	0	0
MUY BUENO	1	2
BUENO	2	3
REGULAR	37	95
TOTAL	40	100

Fuente: Personal Administrativo de Facultades y Direcciones

Elaborado por: Nereida Camino

Gráfico N° 19: Servicios de la Dirección



Elaborado por: Nereida Camino

Análisis

Las personas manifiestan muy bueno en número de 1 es igual al 2%, MUY BUENO indican 2 que representa el 3%, BUENO señalan 37 que significa el 95%, equivale a REGULAR. Cómo REGULAR consideran el servicio que brinda la Dirección de Relaciones Institucionales.

Interpretación

Esto hace suponer que no se están realizando las cosas adecuadamente, que los procesos, entre ellos de atención al cliente interno y externo no es la mejor, se debe satisfacer la necesidad del cliente.

6. ¿Considera que el servicio que brinda la Dirección de Relaciones Interinstitucionales de la Universidad es adecuado / inadecuado?

Cuadro N° 21: Clases de Servicios

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
ADECUADO	12	30
INADECUADO	28	70
TOTAL	40	100

Fuente: Personal Administrativo de Facultades y Direcciones
Elaborado por: Nereida Camino

Gráfico N° 20: Clases de Servicios



Elaborado por: Nereida Camino

Análisis

Que es ADECUADO manifiestan 12 encuestados, representa el 30%, e INADECUADO señalan 28 personas que representa el 70%.

Interpretación

Considera la mayoría de encuestados que el servicio que brinda la Dirección de Relaciones Interinstitucionales de la Universidad es inadecuado, tiene relación con la pregunta anterior, donde los encuestados manifiestan su descontento por la falta de atención eficiente en la Dirección.

7. ¿La Dirección de Relaciones Interinstitucionales de la Universidad cuenta con una lista de verificación de procesos?

Cuadro N° 22: VERIFICACION DE PROCESOS

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	14	35
NO	26	65
TOTAL	40	100

Fuente: Personal Administrativo de Facultades y Direcciones
Elaborado por: Nereida Camino

Gráfico N° 21: Verificación de Procesos



Elaborado por: Nereida Camino

Análisis

Los encuestados manifiestan que SI 14 personas, representa el 35%, y que NO señalan 26 corresponde al 65%.

Interpretación

En su mayoría los encuestados manifiestan que la Dirección de Relaciones Interinstitucionales de la Universidad no cuenta con una lista de verificación de procesos, esto lo realizan porque en las demás Facultades y Direcciones posiblemente si lo poseen, es por lo tanto una deber estructurar una gestión por procesos adecuados y coherentes con los demás estamentos universitarios.

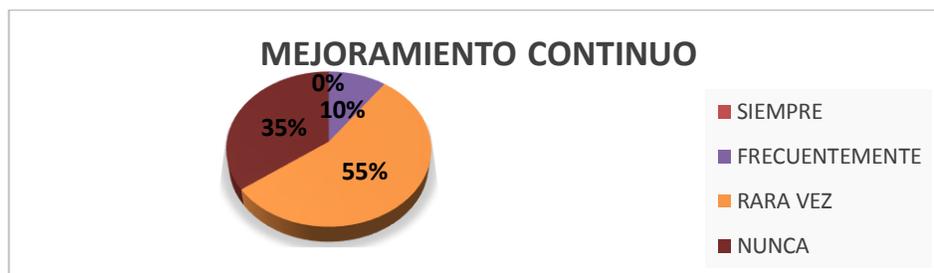
8. ¿Percibe que los servicios de la Dirección realizan un mejoramiento continuo?

Cuadro N° 23: Mejoramiento Continuo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SIEMPRE	0	0
FRECUENTEMENTE	4	10
RARA VEZ	22	55
NUNCA	14	35
TOTAL	40	100

Fuente: Personal Administrativo de Facultades y Direcciones
Elaborado por: Nereida Camino

Gráfico N° 22: Mejoramiento Continuo



Elaborado por: Nereida Camino

Análisis

Que FRECUENTEMENTE indican 4 personas que representa el 10%, que RARA VEZ manifiestan 22 encuestados igual al 55%, y NUNCA coinciden 14 equivalente al 35%.

Interpretación

En su gran mayoría los encuestados responden que rara vez percibe que los servicios de la Dirección realizan un mejoramiento continuo, esto porque ellos palpan a diario en sus actividades cotidianas, y ven como no se realiza estos procesos de mejoramiento, por esto son las respuestas que realizan en torno a la satisfacción en la atención que brinda la Dirección

9. ¿Considera que de existir una gestión por procesos influirá en el mejoramiento continuo de la Dirección de Relaciones Interinstitucionales de la Universidad?

Cuadro N° 14: MEJORAMIENTO CONTINUO

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SIEMPRE	8	20
FRECUENTEMENTE	32	80
RARA VEZ	0	0
NUNCA	0	0
TOTAL	40	100

Fuente: Empleados Administrativos

Elaborado por: Nereida Camino

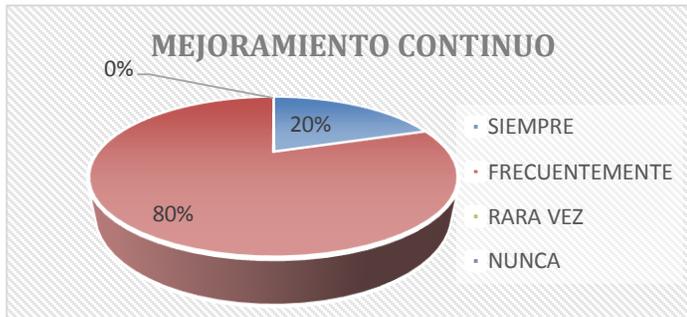


Gráfico N° 23: Mejoramamiento Continuo

Elaborado por: Nereida Camino

Análisis e El personal administrativo, se manifiesta así: SIEMPRE señala 8 personas, representa el 20%, indican 32 personas, equivale al 80%, FRECUENTEMENTE.

Interpretación

Consideran en su mayoría que la gestión de procesos influiría frecuentemente en el mejoramiento continuo de la Dirección de Relaciones Interinstitucionales de la Universidad, esto es elocuente, sabiendo que si se cumplen a cabalidad la Gestión Administrativa, el mejoramiento de las funciones y actividades dentro de la unidad siempre tendrán un mejoramiento

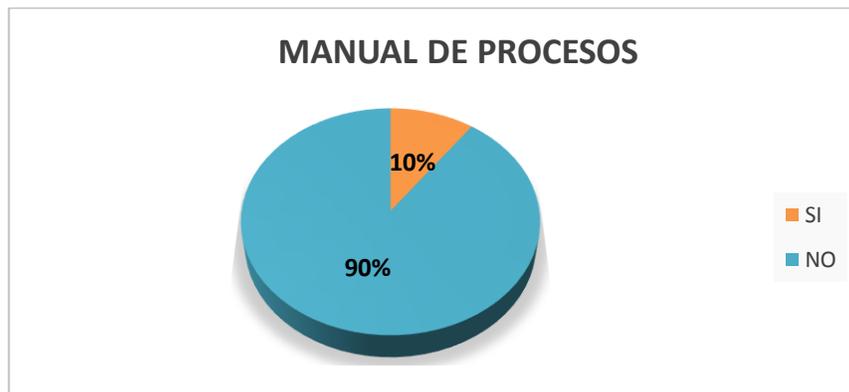
10. ¿La Dirección de Relaciones Interinstitucionales de la Universidad cuenta con manual de procesos?

Cuadro N° 25: MANUAL DE PROCESOS

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	10
NO	36	90
TOTAL	40	100

Fuente: Personal Administrativo de Facultades y Direcciones
Elaborado por: Nereida Camino

Gráfico N° 24: MANUAL DE PROCESOS



Elaborado por: Nereida Camino

Análisis

Los empleados universitarios manifiestan que Si en número de 4 que representa el 10%, los 36 indican que No equivalente al 90%.

Interpretación

Se manifiesta la mayoría en el sentido que la Dirección de Relaciones Interinstitucionales de la Universidad no cuenta con manual de procesos, por lo que se ve reflejado en las preguntas anteriores las respuestas de desconocimiento de la gestión administrativa que lleva adelante la Dirección.

Entrevista dirigida al Director de la Dirección de Relaciones Interinstitucionales “DIRENI” de la Universidad Técnica de Ambato

1. ¿En la Dirección se realiza un control preliminar dentro de la gestión por procesos?

Interpretación

En la Dirección se realiza un control preliminar dentro de la gestión por procesos, se puede dar cuenta que, que mientras el personal administrativo señala que frecuentemente se hace el control preliminar, el director contradice al manifestar que no existe ningún control preliminar, por lo que es necesario socializar, informarse de lo que se realiza en relación a la Gestión Administrativa en la Dirección

2. ¿Se realiza un control concurrente en los procesos de la Dirección de Relaciones Interinstitucionales de la Universidad?

Interpretación

De igual forma que en la pregunta anterior existe un desconocimiento de los procesos que se realizan en la Unidad, toda vez que manifiesta que no se realiza ningún control concurrente de los procesos, lo que se puede evidenciar que no existe un reporte de que es lo que se hace dentro de la Gestión Administrativa de la Dirección

3. ¿Se realiza retroalimentación en la gestión administrativa de la Dirección de Relaciones Interinstitucionales de la Universidad?

Interpretación

Señala el Director que en algunos procesos se realiza retroalimentaciones con el fin de cumplir objetivos, existe un desconocimiento total sobre gestión administrativa, por cuanto dentro de la gestión por procesos es importante la realización de la retroalimentación para tener la certeza de cómo avanza los procesos en la Dirección.

4. ¿La Dirección de Relaciones Interinstitucionales de la Universidad ha establecido los procesos clave, estratégicos y de soporte?

Interpretación

El Director manifiesta que no existe ningún proceso estratégico, para lo cual se ha visto la necesidad de implementarlos, es así como se vuelve a considerar que existe un desconocimiento de lo que realmente es la Gestión Administrativa y los procesos articulados que se deben cumplir, y en estos no debe existir improvisaciones.

5. ¿Cómo considera el servicio que brinda la Dirección?

Interpretación

Responde el Director que los servicios que brinda la Dirección son regulares, correspondiente a como se reflejan en las encuestas realizadas, lo que se demuestra que no existe una gestión por proceso, debido a que todos los servicios deben ser de calidad,

6. ¿Considera que el servicio que brinda la Dirección de Relaciones Interinstitucionales de la Universidad es adecuado o inadecuado?

Interpretación

Manifiesta que son inadecuados, tiene relación con la pregunta anterior, que existe una conformidad con lo que se hace en la Dirección, no se implementa gestión por procesos que sean el parámetro de la excelencia en todos los servicios.

7. ¿La Dirección de Relaciones Interinstitucionales de la Universidad cuenta con una lista de verificación de procesos?

Interpretación

El director manifiesta no tener un listado, se cumplen de acuerdo a las actividades de cada puesto para cumplir con cada uno de los trámites, se vuelve a evidenciar el desconocimiento de parte de quien está al frente de esta Unidad lo que realmente es una gestión por procesos, dentro de la estructura administrativa institucional.

8. ¿El usuario interno y externo de los servicios de la Dirección, percibe un mejoramiento continuo en las funciones?

Interpretación

Que existe un mejoramiento continuo más enfocado en el cliente externo; el interno tiene actividades y siempre son desempeñadas del mismo modo, lo que se pone de manifiesto es la falta de conocimiento sobre la relación que debe existir entre los procesos que tiene la Dirección que son relacionados y concomitantes con la calidad de atención que se da a los clientes externos, el mejoramiento continuo de procesos, dará como resultado un excelente servicio.

9. ¿Considera que la gestión de procesos influye en el mejoramiento continuo de la Dirección de Relaciones Interinstitucionales de la Universidad?

Interpretación

Responde claro que sí, que ayudaría a mejorar la calidad de satisfacción al usuario, se pone de manifiesto que no se ha establecido gestión por procesos en la Dirección

10. ¿La Dirección de Relaciones Interinstitucionales de la Universidad cuenta con manual por procesos?

Interpretación

No responde el director, no existe un Manual de procesos, es lógico suponer que no lo posean, debido a que ni siquiera se ha implementado un gestión por procesos en la Dirección como lo evidencias el personal administrativo y el propio Director.

4.3. Verificación de Hipótesis

Es un estadígrafo no paramétrico o de distribución libre que nos permite establecer correspondencia entre valores observados y esperados, llegando hasta la comparación de distribuciones enteras, es una prueba que permite la comprobación global del grupo de frecuencias esperadas calculadas a partir de la hipótesis que se quiere verificar.

4.3.1 Calculo del chi-cuadrado

Combinación de frecuencias

8. ¿Percibe que los servicios de la Dirección realizan un mejoramiento continuo?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SIEMPRE	4	10
FRECUENTEMENTE	6	15
RARA VEZ	28	70
NUNCA	2	5
TOTAL	40	100

Fuente: Personal Administrativo de Facultades y Direcciones
Elaborado por: Nereida Camino

9. ¿Considera que de existir una gestión por procesos influirá en el mejoramiento continuo de la Dirección de Relaciones Interinstitucionales de la Universidad?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SIEMPRE	8	20
FRECUENTEMENTE	32	80
RARA VEZ	0	0
NUNCA	0	0
TOTAL	40	100

Fuente: Empleados Administrativos

Elaborado por: Nereida Camino

4.3.2 Selección del Chi Cuadrado

Frecuencias Observadas

ALTERNATIVAS	ALTERNATIVAS				TOTAL
	SIEMPRE	FRECUENTEMENTE	RARA VEZ	NUNCA	
PREGUNTA 8	0	4	22	14	40
PREGUNTA 9	8	32	0	0	40
TOTAL	8	36	22	14	80

Frecuencias Esperadas

ALTERNATIVAS	ALTERNATIVAS				TOTAL
	SIEMPRE	FRECUENTEMENTE	RARA VEZ	NUNCA	
PREGUNTA 8	4	18	11	7	40
PREGUNTA 9	4	18	11	7	40
TOTAL	8	36	22	14	80

	O	E	O - E	(O - E) ²	(O - E) ²
					E
Pregunta 8 SIEMPRE	0	4.00	-4.00	16	4.00
Pregunta 8 FRECUENTEMENTE	4	18.00	-14.00	196	10.89
Pregunta 8 RARA VEZ	22	11.00	11.00	121	11.00
Pregunta 8 NUNCA	14	7.00	7.00	49	7.00
Pregunta 9 SIEMPRE	8	4.00	4.00	16	4.00
Pregunta 9 FRECUENTEMENTE	32	18.00	14.00	196	10.89
Pregunta 9 RARA VEZ	0	11.00	-11.00	121	11.00
Pregunta 9 NUNCA	0	7.00	-7.00	49	7.00
	80	80.00	0.00	χ^2 =	65.78

Modelo Lógico

Ho = La gestión por procesos NO incide en el mejoramiento continuo de la Dirección de Relaciones Interinstitucionales "DIRENI" de la Universidad Técnica de Ambato.”

H1= La gestión por procesos incide en el mejoramiento continuo de la Dirección de Relaciones Interinstitucionales "DIRENI" de la Universidad Técnica de Ambato.”

Nivel de Significación

El nivel de significación con el que se trabaja es del 5%.

$$\chi^2 = \sum \left[\frac{(O-E)^2}{E} \right]$$

En donde:

χ^2 = Chi-cuadrado

\sum = Sumatoria

O = Frecuencia observada

E = frecuencia esperada o teórica

Nivel de Significación y Regla de Decisión

Grado de Libertad

Para determinar los grados de libertad se utiliza la siguiente fórmula:

$$GL = (c-1) (f-1)$$

$$GL = (2-1) (4-1)$$

$$GL = 1*3$$

$$GL = 3$$

Grado de significación

$$\alpha = 0.05$$

En donde:

O = Frecuencia Observada

E = Frecuencia Esperada

O-E = Frecuencias observada- frecuencias esperadas

$O-E^2$ = resultado de las frecuencias observadas y esperadas al cuadrado

$O-E^2 / E$ = resultado de las frecuencias observadas y esperadas al cuadrado dividido para las frecuencias esperadas

4.3.3 Análisis de chi cuadrado

Conclusión

El valor de $X^2 t = 16.92 < X^2 c = 65.78$, se rechaza la HO de esta manera se acepta la hipótesis alterna, es decir: La gestión por procesos incide en el mejoramiento continuo de la Dirección de Relaciones Interinstitucionales "DIRENI" de la Universidad Técnica de Ambato.”

CAMPANA DE GAUS

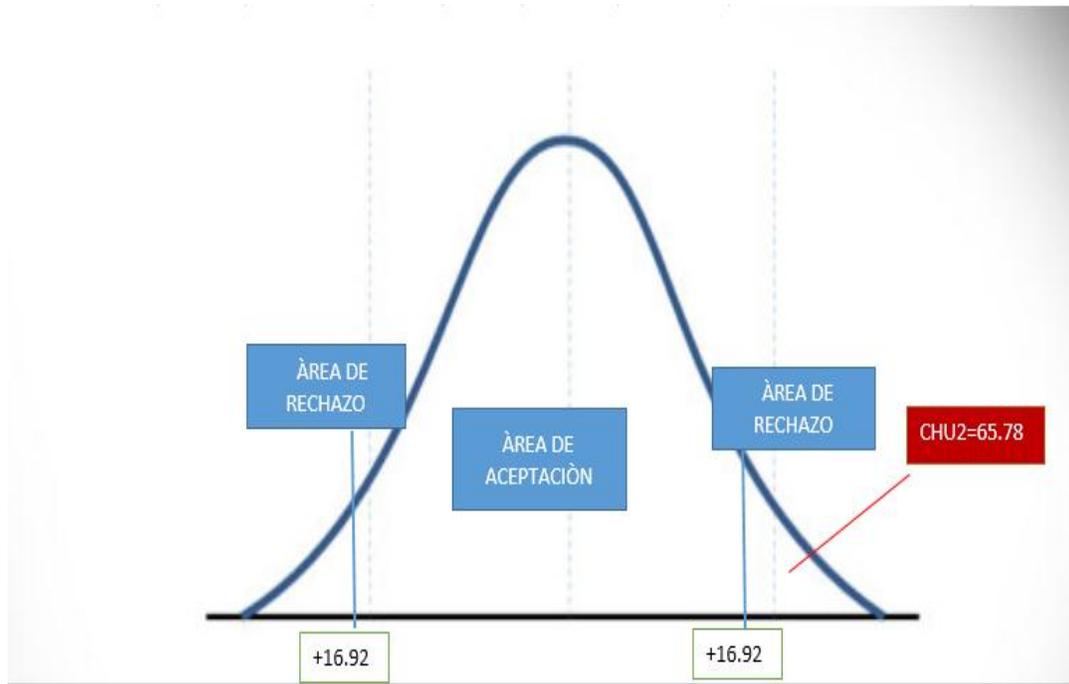


Gráfico N° 25: Campana de Gaus

TABLA DE VERIFICACION DEL CHI-CUADRADO															
G.1	NIVELES														
k \ P	0,01	0,05	0,10	0,20	0,25	0,30	0,40	0,50	0,60	0,70	0,75	0,80	0,90	0,95	0,99
1	0,000	0,004	0,016	0,064	0,102	0,148	0,275	0,455	0,708	1,074	1,323	1,642	2,706	3,841	6,635
2	0,020	0,103	0,211	0,446	0,575	0,713	1,022	1,386	1,833	2,408	2,773	3,219	4,605	5,991	9,210
3	0,115	0,352	0,584	1,005	1,213	1,424	1,869	2,366	2,946	3,665	4,108	4,642	6,251	7,815	11,34
4	0,297	0,711	1,064	1,649	1,923	2,195	2,753	3,357	4,045	4,878	5,385	5,989	7,779	9,488	13,28
5	0,554	1,145	1,610	2,343	2,675	3,000	3,656	4,351	5,132	6,064	6,626	7,289	9,236	11,07	15,09
6	0,872	1,635	2,204	3,070	3,455	3,828	4,570	5,348	6,211	7,231	7,841	8,558	10,64	12,59	16,81
7	1,239	2,167	2,833	3,822	4,255	4,671	5,493	6,346	7,283	8,383	9,037	9,803	12,02	14,07	18,48
8	1,647	2,733	3,490	4,594	5,071	5,527	6,423	7,344	8,351	9,524	10,22	11,03	13,36	15,51	20,09
9	2,088	3,325	4,168	5,380	5,899	6,393	7,357	8,343	9,414	10,66	11,39	12,24	14,68	16,92	21,67

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Se diagnosticó que es inadecuada la gestión por procesos en la Dirección de Relaciones Interinstitucionales "DIRENI" de la Universidad Técnica de Ambato, toda vez que las actividades, tramites y demás operaciones, se lo realiza de manera mecánica, que incluso se llega a improvisar los procesos como responde el Director, que muestra un desconocimiento sobre la estructura actual de la Gestión Administrativa requiere con normas de excelencia y calidad.

Se estableció que es ineficiente un mejoramiento en la Dirección de Relaciones Interinstitucionales "DIRENI" de la Universidad Técnica de Ambato, se realiza cambios de forma, pero no de fondo tomando en cuenta que un mejoramiento debe ser integral y articulado, se sabe que si los procesos que se implementen dará como resultados que los servicios que se oferten sean eficientes, eficaces y evidentes.

La Dirección de Relaciones Interinstitucionales "DIRENI" de la Universidad Técnica de Ambato, no cuenta con un manual de procesos, que le permita implementar una verdadera gestión por procesos, que le permita mejorar continuamente en todos los servicios que oferta dentro y fuera de la Universidad, la ciudad, el país y el mundo.

5.2. Recomendaciones

Se debe implementar un manual por procesos dentro de la Gestión Administrativa que cumpla la Dirección, tomando en cuenta las delicadas funciones que debe cumplir dentro de la Universidad en el mejoramiento continuo de la Dirección de Relaciones Internacionales debe ser integral, garantizar que todos los trámites que realizan tanto clientes internos como externos, tengan la satisfacción de quien lo necesita sin muchos trámites, oportunos, ya que todos los procesos funcionan a plenitud.

Es necesario que la Dirección de Relaciones Internacionales de la Universidad cuente con un Manual de Gestión por Procesos, que le permita realizar cambios profundos, con mejoramiento continuo en toda su estructura administrativa.

CAPÍTULO VI

LA PROPUESTA

6.1. Datos Informativos

6.1.1 Título de la Propuesta.

Manual de Gestión por Procesos en el Departamento de Relaciones Interinstitucionales

6.1.2 Institución Ejecutora

Institución: Universidad Técnica de Ambato

Cantón: Ambato

Provincia: Tungurahua

Director Dirección: Arquitecto Víctor Molina

Personal Administrativo “DIRENI”: 5

Personal Administrativo de las Facultades y Direcciones: 40

6.2 Antecedentes de la Propuesta

En la Universidad Técnica de Ambato, se ha identificado que no existe un levantamiento de procesos y por ende no se ha desarrollado una gestión adecuada a los mismos en los departamentos administrativos de Relaciones Interinstitucionales “DIRENI”, lo que ha provocado debilidad en el servicio otorgado a las entidades internas y externas.

El desconocimiento del mejoramiento continuo en los procesos, ha ocasionado baja eficiencia en la entrega de resultados; por lo que es necesario definir, implementar y difundir una estructura basada en gestión de procesos para alinear los métodos de trabajo y establecer herramientas de mejora para alcanzar la eficiencia y eficacia deseada.

6.3. Justificación de la Propuesta

La importancia de la propuesta radica en un modelo de estandarización mediante un manual en donde se establezcan los procesos del departamento de Relaciones Interinstitucionales de manera que estos puedan apoyar a una gestión clara y definida de las actividades que internamente permiten generar servicios y resultados en los procesos del departamento.

El impacto que este manual puede generar dentro y fuera de la universidad una garantía para mejorar la imagen del departamento en relación a los servicios que actualmente otorga y las mejoras significativas que puede alcanzar.

Los beneficiarios directos serán los departamentos administrativos de las Relaciones Interinstitucionales de la Universidad Técnica de Ambato.

6.4 Objetivos de la Propuesta

6.4.1. Objetivo General

Elaborar un Manual de Gestión por Procesos en el Departamento de Relaciones Interinstitucionales a fin de cumplir con los estándares y meta de la Planificación Institucional.

6.4.2. Objetivos Específicos

- Determinar los subprocesos de la Universidad y del Departamento de Relaciones Interinstitucionales, para definir procesos en todas las actividades.
- Levantar la documentación relevante en los subprocesos del Departamento de Relaciones Interinstitucionales, para que los procesos disminuyan el tiempo de desarrollo en cada actividad
- Establecer acciones correctivas para lograr el mejoramiento continuo, para realizar las correcciones y mejore la calidad en las actividades.

6.5 Análisis de Factibilidad

6.5.2 Aspecto Socio-Culturales

En sentido general, permite promover la transformación del entorno social y cultural para reajustar sus funciones y dar un espacio a todos sus miembros en función de la integración donde estos cambios pueden derivar en una reorganización utilizable en otros aspectos de la actividad humana y social, además son considerados como cambios también al asunción de nuevos roles y el mejoramiento de los ya asumidos en general de toda transformación e innovación educativa que permita la búsqueda de mejorar la gestión por procesos por medio de un mejoramiento continuo.

En lo social se contempla la naturaleza de la organización social, estructuras, clases y movilidad de las mismas, existencia de instituciones sociales, valores sociales, entre otras. La estructura sociológica que presenta determinado sistema en cuanto a valores sociales como la familia, la educación, el nivel cultural de la población, la percepción de los problemas sociales.

En lo cultural comprende todos aquellos antecedentes históricos, ideológicos de valores y normas de la sociedad que definen la naturaleza de los sistemas educativos y todos los aspectos que consideran que no habrá problemas puesto que el proyecto no va en contra a su cultura, más bien quiere cambiar la forma de organizar las actividades.

6.5.2 Organizacional

Las políticas a implementarse antes y durante la ejecución de la propuesta son:

Se prohíbe, la copia y reproducción del Manual de Gestión por Procesos en el Departamento de Relaciones Interinstitucionales.

En caso de realizar una corrección o ampliación del Manual de Gestión por Procesos en el Departamento de Relaciones Interinstitucionales, se deberá contactar con la Autora, para que se otorgue los permisos necesarios.

Una vez que se inicie la aplicación del Manual de Gestión por Procesos en el Departamento de Relaciones Interinstitucionales, se realizará la evaluación de resultados de cada uno de los procesos

El equipo Técnico responsable monitoreará si deben hacerse ajustes a los textos propuestos en el manual

Una vez que se inicie con la aplicación del Manual, se debe informar a las autoridades de la institución con el fin de obtener los permisos para la utilización del espacio físico.

6.5.2.1 Aspectos Tecnológicos

En los aspectos tecnológicos tenemos los avances científicos que permiten la generación de los determinados bienes y servicios que repercuten en la calidad de vida de los ciudadanos y permiten una considerable aplicación y renovación de sus expectativas sociales y personales.

Por tal motivo, es necesario que se cuente con los siguientes aparatos: proyectores, televisores, computadoras, DVD, y los recursos técnicos, entre otros para que se proyecten videos y materiales de información, para que capten con mayor facilidad el mejoramiento de la gestión por procesos.

6.5.2.2 Participaciones de los Actores con Equidad de Género

Existe una sociedad en la que el Hombre y la Mujer, tienen una Equidad de Género, en el caso específico de esta propuesta va dirigido a todo el personal administrativo, donde no se puede excluir a nadie puesto que este es un gran problema social que debe ser resuelto por todos, por tanto, todos los criterios y aportaciones se las toman de un mismo nivel sin tener en cuenta de quien proviene.

6.5.2.3 Aspecto Ambiental

Comprende la naturaleza, la cantidad y la calidad de recursos naturales, se puede decir que el Aspecto Ambiental no pone una restricción en la ejecución de la propuesta, además se debe destacar que la ejecución de la presente no ocasione que se contamine, ni dañe el ambiente, al contrario se quiere utilizar los recursos de la región de una manera sostenible.

6.5.2.4 Presupuesto de la Economía Financiera.

Se cuenta para la ejecución necesariamente con fondos que serán obtenidos y respaldados por la autogestión de las autoridades de la Universidad Técnica de Ambato.

Por tratarse del Manual de Gestión por Procesos en el Departamento de Relaciones Interinstitucionales., cuyo texto es escrito se realizará convenios con Instituciones para que en una cierta página se promocióne a través de una cuña comercial y a cambio de ello se nos proporcione la ayuda económica que implica los gastos de publicación.

6.5.2.5 Marco Legal para la Implementación de la Propuesta

Implica la consideración de la naturaleza del sistema legal, jurídico administrativo y fiscal: jurisdicción, legalización específica sobre las organizaciones, en este caso se protegerá al texto con derechos de autor que la Ley confiere, por tanto se ampara en:

Copyright o Derechos de Autor, derecho de la propiedad que permiten proteger los derechos e interese de los creadores de trabajos literarios u otros programas, por lo tanto es necesario recalcar que se acogerá a los derechos legales mencionados, que protegerán la publicación del Manual de Gestión por Procesos en el Departamento de Relaciones Interinstitucionales.

6.6. Fundamentación Teórica-Científica

6.6.1 La Gestión por Procesos

Se ha permitido obtener un interés creciente y que ha sido de gran beneficio para muchas instituciones, donde permiten observar la identificación de todos sus procesos desarrollados, de una manera sistemática y que en particular tiene relación con distintos procesos en la organización. (Peteiro. 2008, pp. 25).

Es importante saber que una buena gestión de procesos dentro de la institución permite cumplir con los objetivos, tanto empresariales como para cada trabajador, para que el cliente pueda sentirse satisfecho por el servicio ofrecido, además se debe tomar como un punto primordial los distintos enfoques de la gestión de procesos, ya que de esta manera se tendrá un mayor interés sobre la calidad de procesos que se realicen en la institución.

Por otro lado permite tener distintas estrategias dentro de una organización y que además permite precisar las estrategias más frecuentes, para un mejor resultado, como es el marketing, la planificación y el seguimiento de los objetivos, para la satisfacción y gusto del consumidor y de esta manera tener un mayor reconocimiento en el mercado, con el propósito de que la organización cumpla sus metas propuestas. (Bonilla. 2012, pp. 29).

Se puede considerar que los procesos estratégicos es de gran beneficio para la institución, ya que de esta manera se cumplirá los objetivos propuestos en base a su gestión por procesos, donde es necesario que los procesos de la empresa sean manejados por los empleados a través del aura portal, ya que de esta manera se podrá obtener datos reales y así poder determinar la eficiencia de la empresa, evitando de tal manera los riesgos y el gasto de dichos recursos.

Finalmente, señala que una gestión por procesos tiene una mayor calidad y beneficio, por cuanto cualquier empresa define sus funciones de una manera cronológica, para que de esta manera se puedan cumplir los objetivos de una manera correcta en la gestión por procesos, para poder ofrecer un mayor beneficio al cliente dentro de la institución.

La gestión de la organización a partir del estudio del flujo de materiales y el flujo informativo asociado, desde los suministradores hasta los clientes, por cuánto la orientación al cliente, o sea brindar el servicio para un determinado nivel de satisfacción de las necesidades y requerimientos de los clientes, representa el medidor fundamental de los resultados de las empresas de servicios, respondiendo de tal forma la planificación de proceso.

6.6. 2 Mejoramiento Continuo

Señala que el mejoramiento continuo es un esfuerzo que realizan distintas instituciones para poder mejorar sus distintas áreas de la organización, para que el cliente pueda sentirse satisfecho, observando que una de las importantes ventajas es que las personas que laboran en la empresa, colaboren con el mejoramiento de sus procesos y así poder alcanzar los objetivos de la empresa, ya que tienen capacidad de opinar y proponer mejoras, identificándose más con su trabajo la fuente de información que sea lo primordial , ya que quien plantea el problema y propone la mejora conoce el proceso y lo realiza todos los días. Hay varias metodologías asociadas a la mejora continua. (Sullivan. 2007, pp. 12).

Es necesario que la institución permita mejorar y optimizar continuamente sus procesos, para que de esta manera se logre alcanzar los objetivos, a través de un buen desarrollo y crecimiento personal.

Señala que todas las empresas que son partícipes de dicho proceso lo conozcan y todos lo apliquen de la misma manera cada vez y que es importante saber que dentro de la institución, el personal administrativo es de gran beneficio, ya que colaboran de una manera eficiente durante sus procesos. (Escobar. 2010, pp. 36).

Esto permite que la mejora continua no solo tiene sentido para una empresa de producción masiva, sino que también en empresas que prestan servicios y que es perfectamente válida y ventajosa por todos en la empresa, esto permite que todas las personas que son partícipes de dicho proceso lo conozcan y todos lo apliquen de la misma manera cada vez.

Son aquellos esfuerzos que consiguen mejoras en un corto plazo, permitiendo de tal manera que permita incrementar la productividad para las actuales organizaciones, contribuyendo a la adaptación de los procesos a los avances tecnológicos y de esta manera eliminar procesos repetitivos. (Gómez. 1992, pp. 14).

Se puede comprobar que el esfuerzo es una de las ventajas más importantes del mejoramiento continuo, ya que personas día a día tienen que lidiar con las virtudes y defectos del mismo, en donde en varias compañías existen diferentes actividades de mejoramiento que deberían formar parte de toda empresa, sea grande o pequeña, ya que a través del mejoramiento continuo se logra ser más productivos y competitivos en el mercado.

6.7. Modelo Operativo o Plan de Acción

6.7.1 Descripción general

El modelo operativo o plan de acción propuesto consta de dos fases en las que se establece la gestión por procesos por medio de una estandarización guiada por documentación de la Dirección de Relaciones Interinstitucionales así como el desarrollo de una metodología de verificación, mejora continua que apoya y garantiza que el modelo propuesto se implemente de manera eficaz.

A continuación se describen las fases de la propuesta:

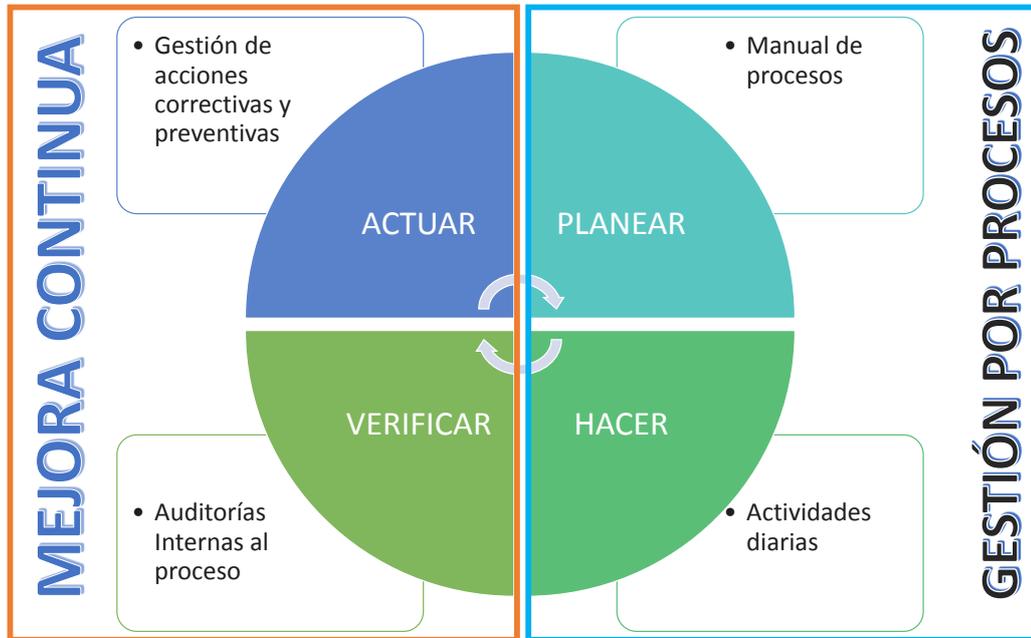
CUADRO N: 26 FASES PROPUESTA

N:	FASES	ACTIVIDADES
1	Determinación del Subproceso	REALIZAR UN DIAGNÓSTICO DEL ENTORNO EN BASE A NECESIDADES Y NORMATIVA
		IDENTIFICAR VARIABLES ESENCIALES INSTITUCIONALES
		DEFINIR OBJETIVOS ESTRATÉGICOS EN FUNCION DE LA MISION Y VISION INSTITUCIONAL
		DETERMINAR OBJETIVOS DE LOS ACTORES
		EVALUAR LAS ACCIONES ESTRATÉGICAS DE LOS ACTORES
		DEFINIR LAS ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES
		ESTRUCTURAR LAS POLITICAS INTITUCIONALES
		DEFINIR OBJETIVOS TÁCTICOS E INDICADORES
2	Levantamiento de Información	CONTRATACION PERSONAL IDONEO
		CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES
		DEFINICION DE PROCEDIMIENTOS
		REALIZACION DE FORMATOS
		APLICACIÓN DE FORMATOS
3	Acciones Correctivas	RESULTADOS DE APLICACIÓN DE GESTION POR PROCESOS
		REALIZAR PROGRAMAS DE AUDITORIAS
		ELABORAR PLANES DE AUDITORIA
		ANALISAR LAS LISTAS DE VERIFICACION
		PRESENTACION DE INFORMES DE AUDITORIA

Fuente: Dirección Interinstitucional
 Elaborado por: Nereida Camino

Grafico N: 26

GRÁFICO DESCRIPTIVO DE LA PROPUESTA



Fuente: Bernal, 2013.

Como se puede observar la presente propuesta se encuentra basada en una gestión por procesos en donde se utilizará como aporte fundamental la teoría del círculo de Deming en el que se establecen etapas del PLANEAR, HACER, VERIFICAR Y ACTUAR.

La parte de gestión de procesos se sustentará con el apoyo del manual de procesos, que delimitará el campo de acción de la Dirección en donde parte fundamental será el compromiso de líderes de proceso para su implementación.

Los métodos para mejora continua en la presente propuesta se encuentran basados en dos ejes fundamentales:

- Auditorías internas
- Acciones correctivas y preventivas en el proceso. (ANSI BIBILIO)

De esta manera lo que se busca es gestionar la calidad desde sus bases hasta la mejora continua de los procesos.

6.7.2 Manual de procesos de la Dirección de Relaciones Interinstitucionales

La concepción de procesos basada en el ciclo de Deming de la presente tesis, establece Planear, Hacer Verificar y Actuar, en este apartado específicamente el investigador propone definir una metodología clara para el “planear” basada en la documentación de los procesos de la Dirección de Relaciones Interinstitucionales en donde el Manual de procesos será un pilar fundamental.

El manual de procesos se encuentra basado en buenas prácticas de sistemas de gestión de calidad, en donde la identificación de la interacción e interrelación de los procesos son fundamentales el momento de determinar y definir los procesos de la institución. Es por ello que se ha determinado el mapa de procesos en donde se puede identificar claramente los procesos y su relación; del mapa de procesos se desprende la caracterización de procesos que será el punto de partida en donde las actividades, recursos, entradas y salidas empiezan a generar un norte en la organización.

Las caracterizaciones de procesos nos ayudarán a definir actividades clave para el levantamiento de la consiguiente documentación como por ejemplo: procedimientos, documentos generales y registros.

De esta manera el manual de procesos tiene como norte fundamental el apoyar a la organización con una parte medular como es la planificación de la gestión por procesos

**6.7.2.1 MANUAL DE GESTIÓN POR PROCESOS EN EL
DEPARTAMENTO DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES**



Elaborado por: Ing. Nereida del Rocío Camino Villamarin

Fecha de elaboración: ABRIL del 2015

ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

- 1.1. Historia institucional
- 1.2. Misión
- 1.3. Visión
- 1.4. Objetivos estratégicos institucionales

2. DIRECCION DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES

- 2.1. Objetivo
- 2.2. Responsable
- 2.3. Ubicación
- 2.4. Organigrama
- 2.5. Funciones

3. MANUAL DE PROCESOS

- 3.1. Introducción
- 3.2. Objetivo
- 3.3. Alcance
- 3.4. Referencias normativas
- 3.5. Definiciones
- 3.6. Políticas
- 3.7. Mapa de procesos
- 3.8. Caracterización de procesos
- 3.9. Procedimientos y registros
- 3.10. Modelo desarrollo e implementación Manual de procesos

4. MÉTODO PARA LA MEJORA CONTINUA

- 4.1. Auditorías Internas
- 4.2. Gestión de acciones correctivas y preventivas

1. PRESENTACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

1.1 Historia Institucional

La Universidad Técnica de Ambato, se crea mediante Ley No. 69-05 del 18 de abril de 1969, como una comunidad de profesores, estudiantes y trabajadores.

La Universidad Técnica de Ambato, la primera universidad estatal creada en la zona central del Ecuador, desarrolla sus actividades en su casona ubicada en la ciudadela Ingahurco, ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua

Tomado del libro Creación de la Universidad Técnica de Ambato (Dr. Pedro Reino)

Ambato es la capital de la provincia de Tungurahua, está ubicada virtualmente en el centro de la zona andina ecuatoriana, rodeada de nevados y volcanes.

La Universidad Técnica de Ambato fue creada el 14 de abril de 1969 según aprobación del Congreso Nacional. Nació con el lema "Educarse es aprender a ser libres" bajo el pensamiento y la égida del Doctor Carlos Toro Navas quien presidió la conformación del Primer Consejo Universitario, luego de realizada la primera Asamblea Universitaria un 10 de mayo de 1969. Vicerrector fue designado el economista Víctor Cabrera Guzmán.

La Universidad Técnica de Ambato tiene su antecedente académico en un Instituto Superior fundado por profesionales en la rama de Contabilidad que se creó un 13 de septiembre de 1959 (Periódico Énfasis, UTA, Noviembre de 1985, p3) Dicho Instituto se oficializó un 5 de julio de 1963 con sus escuelas de Contabilidad, Gerencia y Técnica Industrial.

Entre las razones de motivación cultural para la creación de una universidad en Ambato, no se debe dejar de descartar la alusión a ser la tierra de aquellos personajes linajudos del siglo XIX que se destacaron en la literatura y en la política ecuatoriana como Juan Montalvo, Juan León Mera, Pedro Fermín Cevallos, Juan Benigno Vela, Luis Alfredo Martínez, José María Urbina, Celiano Monge y otros

ligados a estos mismos apellidos por pertenecer a colaterales familiares destacados y prominentes.

Visto de otro ángulo, la necesidad de un pueblo pujante, de proyectar a sus hijos hacia la formación intelectual al margen de apellidos y de economías solventes, debe ser tenida como razón para el surgimiento de un espacio educativo de alto nivel. Por idiosincrasia hay que anotar que las universidades de provincia no surgieron de la ideología de las clases de poder económico.

Sus hijos generalmente siempre van a universidades privadas y del exterior. Ha sido la clase media la que ha luchado por hacer que sus hijos no se queden sin la formación con que veían de lejos a los hijos de los más acomodados de la sociedad. Este es el caso de la Técnica de Ambato, que aún en la actualidad, no retiene alumnos de la clase alta lugareña.

2. DIRECCION DE RELACIONES INTERISTITUCIONALES

2.1 Objetivo

Generar convenios que fortalezcan las áreas académicas y el servicio de la Universidad Técnica de Ambato a la comunidad

2.2 Responsable

Director relaciones nacionales e internacionales

2.3 Ubicación

La dirección de Relaciones Interinstitucionales está ubicada en la Av. Colombia 02-111 Y Chile.

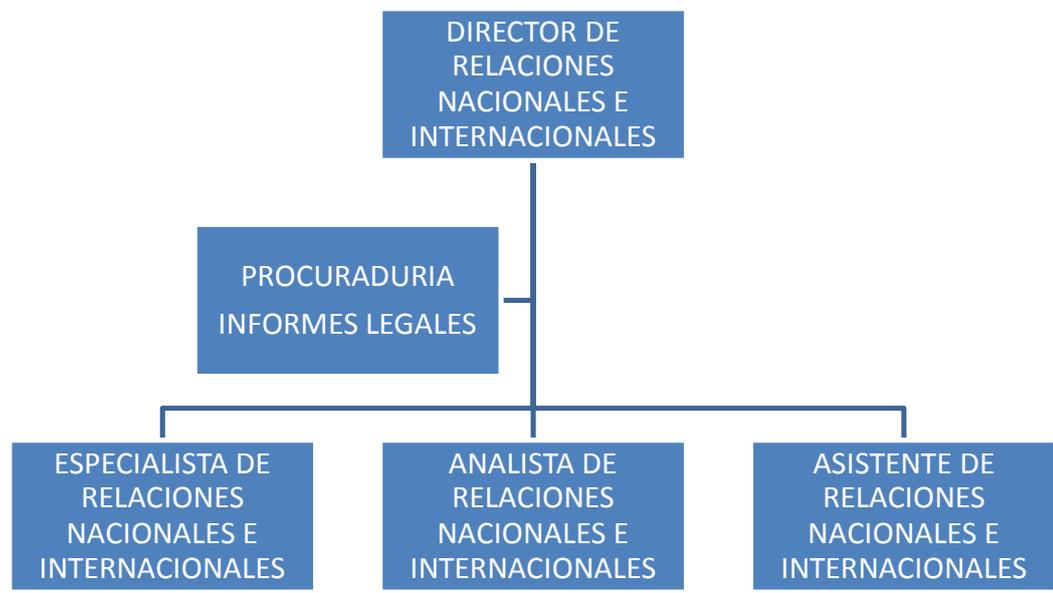
Ciudad: Ambato

Provincia: Tungurahua



Ciudadela Universitaria - Predios de Ingahurco

2.4 Organigrama funcional de la Dirección de relaciones Interinstitucionales



2.5 Descriptivo de funciones:

2.5.1 Especialista de relaciones nacionales e internacionales

- Planificación operativa de la unidad
- Emite lineamientos para la elaboración y ejecución de convenios
- Evalúa el impacto de los convenios
- Diseña bases de datos de las suscripciones de intercambio docente, estudiantes y servidores universitarios de convenios nacionales e internacionales.
- Supervisa elaboración de informes técnicos

2.5.2 Analista de relaciones nacionales e internacionales

- Asesora la ejecución de programas y proyectos.
- Realiza propuesta de proyectos de convenio.
- Elabora convenios de intercambio docente y estudiantil.
- Aplicar normas y procedimientos en convenios interinstitucionales con el fin de obtener resultados esperados.
- Elabora informes técnicos sobre los convenios.

2.5.3 Asistente de relaciones nacionales e internacionales

- Recopila y valida la información que sustenta la aplicación de los procesos en programas.
- Colabora en el monitoreo y seguimiento de los convenios.
- Actualiza la base de datos de los convenios.
- Establece vínculos de comunicación entre los actores de los procesos.
- Colabora en la ejecución y desarrollo de proyectos.

3. MANUAL DE PROCESOS

3.1 Introducción

El presente manual de procesos tiene como objetivo reflejar de forma fidedigna las actividades que se realizan en la organización manteniendo un esquema que garantice el correcto desenvolvimiento de las mismas; el manual pretende convertirse en una clara guía para los dueños y usuarios de los procesos.

Es importante señalar que una de las bondades del manual es la constante actualización al que puede ser sometido, debido a que la mejora continua se encuentra reflejada en las revisiones y verificaciones que se lleven a cabo en la organización.

3.2 Objetivo

Fortalecer los procesos de la organización mediante el desarrollo e implementación de documentación que ayude a establecer un método estándar para ejecutar el trabajo de la organización.

3.3 Alcance

Los procesos pertenecientes a la Dirección de Relaciones Interinstitucionales

3.4 Referencias normativas

- Estatuto Universidad Técnica de Ambato.
- Norma ISO 9001:2008
- Norma ISO 9000:2005

3.5 Definiciones

3.5.1 MANUAL: Documento que contiene información válida y clasificada sobre una determinada materia de la organización.

3.5.2 MANUAL DE PROCESOS: Documento que contiene información válida y clasificada sobre los procesos de una organización.

3.5.3 CARACTERIZACION DE PROCESOS: Documento que permite evidenciar la interacción que existe entre los procesos identificando de forma clara sus entradas, actividades, salidas, indicadores o métodos de medición, recursos físicos, documentación del proceso; así como los recursos personales que participan en el proceso.

3.5.4 PROCEDIMIENTO: Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso.

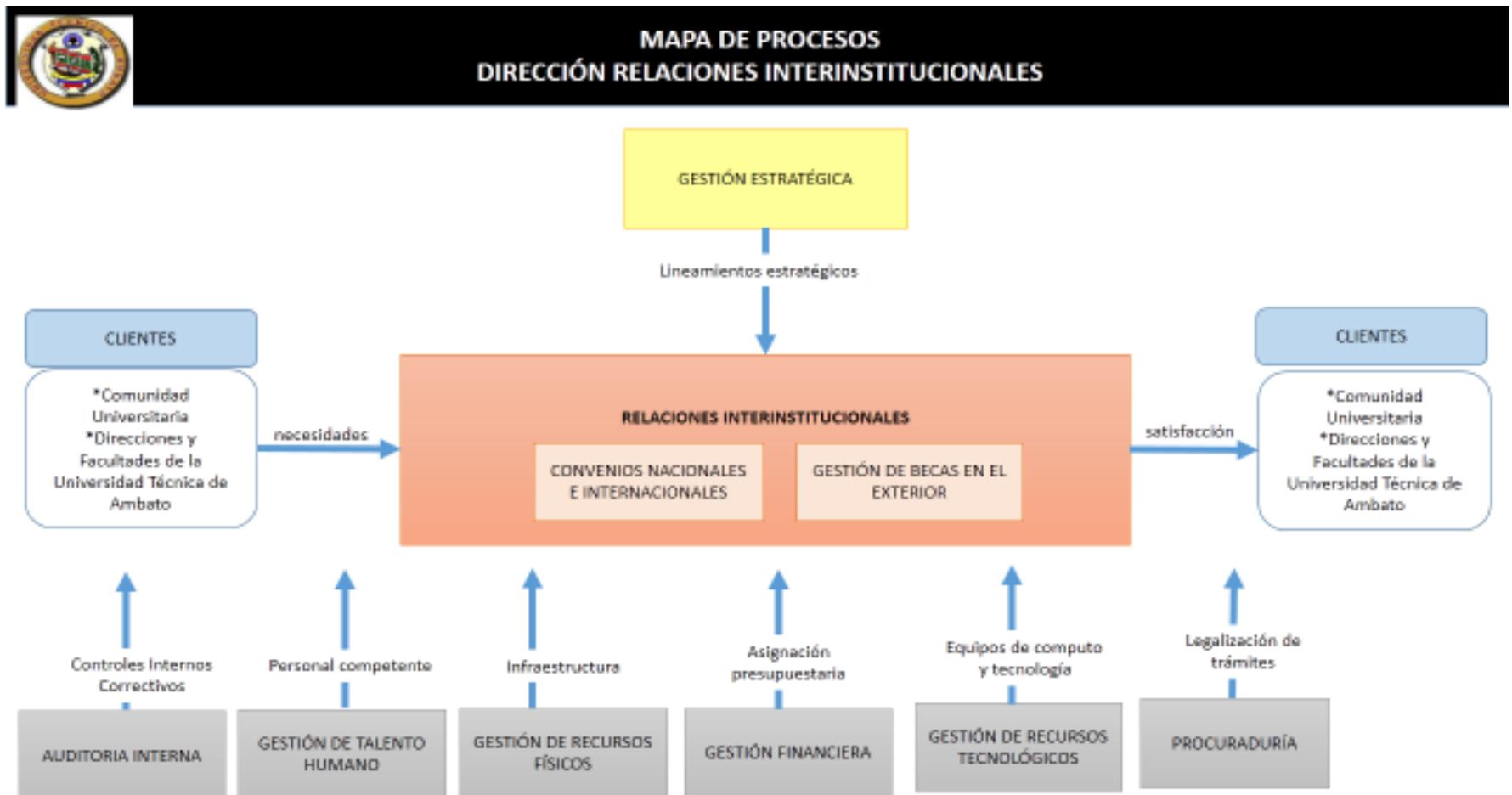
3.5.5 DOCUMENTO: Información y su medio de soporte.

3.5.6 REGISTRO: documento que presenta los resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

3.6 Políticas

- El levantamiento y actualización de la documentación se encontrará a cargo del especialista de relaciones interinstitucionales.
- La difusión de los cambios del manual se encuentra a cargo del especialista y analista de la dirección.
- Previo a la difusión del manual se debe implementar la documentación en un lapso no mayor a tres meses.
- La verificación del cumplimiento de los procesos se realizará mediante auditorías internas organizadas de manera regular cada semestre; sin embargo queda a consideración del Director realizar auditorías no planificadas sorpresivas.
- Los resultados de las auditorías serán evaluados para garantizar la mejora continua de los procesos.

3.7 Mapa de procesos



PROCESOS ESTRATÉGICOS



PROCESO GESTIÓN ESTRATÉGICA

CODIGO: REL-CAR-08

FECHA:30-03-2015

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 1 de 1

Objetivo:

PROMOVER Y COORDINAR LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL PARA LOGRAR IMPACTOS SATISFACTORIOS EN EL ENTORNO SOCIAL Y PRODUCTIVO.

Responsable:

DIRECTOR DE EVALUACIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Alcance:

EL PROCESO TIENE COMO ALCANCE LA ELABORACIÓN DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA EL DESARROLLO INSTITUCIONAL

Procedimientos/Manuales

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

Entradas		Actividades Principales	Salidas	
Proveedor	Entradas		Salidas	Cliente
AUTORIDADES, DIRECCIONES, SOCIEDAD, CARRERAS, PLAN DEL BUEN VIVIR	NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS	REALIZAR UN DIAGNÓSTICO DEL ENTORNO EN BASE A NECESIDADES Y NORMATIVA		
		IDENTIFICAR VARIABLES ESENCIALES INSTITUCIONALES		
		DEFINIR OBJETIVOS ESTRATÉGICOS EN FUNCION DE LA MISION Y VISION INSTITUCIONAL		
		DETERMINAR OBJETIVOS DE LOS ACTORES		
		EVALUAR LAS ACCIONES ESTRATÉGICAS DE LOS ACTORES		
		DEFINIR LAS ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES		
		ESTRUCTURAR LAS POLITICAS INTITUCIONALES		
		DEFINIR OBJETIVOS TÁCTICOS E INDICADORES		
		DEFINIR ACCIONES		
		ELABORAR PLAN ESTRATÉGICO	PLAN ESTRATÉGICO POR APROBAR	HONORABLE CONSEJO UNIVERSITARIO
HONORABLE CONSEJO UNIVERSITARIO	PLAN ESTRATÉGICO APROBADO	APROBAR PLAN ESTRATÉGICO		
		DIFUNDIR PLAN ESTRATÉGICO	AUTORIDADES	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

Recursos

RRHH que interviene	Infraestructura	Hardware y Software	Comunicación
RECTOR, AUTORIDADES, HONORABLE CONSEJO UNIVERSITARIO	DIRECCIÓN DE EVALUACIÓN Y ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	COMPUTADOR Y SISTEMAS	EMAIL

Objetivos

Indicador

PLANES ESTRATÉGICOS APROBADOS / PLANES ESTRATÉGICOS ELABORADOS

PROCESOS DE CADENA DE VALOR

	PROCESO RELACIONES INTERINSTITUCIONALES			CODIGO: REL-CAR-01
				FECHA:30-03-2015
				VERSIÓN: 01
				PÁGINA: 1 de 1
Subproceso:	CONVENIOS NACIONALES E INTERNACIONALES			
Objetivo:	PROMOVER LA COLABORACION ACADÉMICA, CIENTÍFICA Y CULTURAL ENTRE LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS CON LAS QUE SE SUSCRIBE LOS CONVENIOS PARA EXPRESAR LA INTENCIÓN DE ESTABLECER UNA RELACIÓN DURADERA.			
Responsable:	DIRECTOR RELACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES			
Alcance:	APLICA DESDE EL PREVIO ACUERDO DE LAS PARTES HASTA LA SUSCRIPCIÓN Y ENTRADA EN VIGENCIA DEL CONVENIO			
Procedimientos//Manuales				
RESOLUCIÓN DEL HONORABLE CONSEJO UNIVERSITARIO				
CONVENIO SUSCRITO				
FORMULARIO DE RESPONSABILIDAD				
Entradas		Actividades Principales		Salidas
Proveedor	Entradas		Salidas	Cliente
FACULTAD DIRECCIONES	PROPUESTA DE CONVENIO	REVISAR PROPUESTA DE CONVENIO		
ENTIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS		REVISAR REQUISITOS LEGALES Y REQUISITOS PREVIOS AL CONVENIO	REQUISITOS LEGALES Y PREVIOS AL CONVENIO	PROCURADURÍA Y DIRECCIONES
		REDACTAR RESUMEN EJECUTIVO DEL CONVENIO		
		ENVIAR A HONORABLE CONSEJO UNIVERSITARIO CONVENIO COMPLETO IMPRESO PARA APROBACIÓN	CONVENIO COMPLETO POR APROBAR	HONORABLE CONSEJO UNIVERSITARIO
HONORABLE CONSEJO UNIVERSITARIO	CONVENIO APROBADO	RECEPCIÓN DE CONVENIO APROBADO Y ENVÍO PARA APROBACIÓN RECTORADO	CONVENIO APROBADO	RECTORADO
RECTORADO	APROBACIÓN CONVENIO	TRAMITAR SUSCRIPCIÓN DEL CONVENIO		
		REGISTRAR CONVENIO EN HOJA ELECTRÓNICA Y PUBLICAR	CONVENIO PARA PUBLICACIÓN EN PÁGINA WEB	GESTIÓN DE RECURSOS TECNOLÓGICOS
GESTIÓN DE RECURSOS TECNOLÓGICOS	CONVENIO PUBLICADO	ENVIAR FORMULARIO DE RESPONSABLE DE EJECUCIÓN Y PROPONENTE DE CONVENIO	FORMULARIO DE EJECUCIÓN Y PROPONENTE	FACULTAD DIRECCIONES ENTIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS
		ENVIAR OFICIO CON FORMULARIO DE RESPONSABILIDAD		DECANOS / DIRECTORES
		REALIZAR EL SEGUIMIENTO Y MONITOREO AL CONVENIO	GESTIÓN DEL CONVENIO APROBADO	DIRENI /DECANOS / DIRECTORES
Recursos				
RRHH que interviene		Infraestructura	Hardware y Software	Comunicación
HONORABLE CONSEJO UNIVERSITARIO, DIRECTOR RELACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES, PROCURADOR, ESPECIALISTA, ANALISTA Y ASISTENTE DE DIRENI		DIRECCIÓN DIRENI	COMPUTADOR Y SISTEMAS DIRENI	EMAIL
Objetivos Indicador				
PORCENTAJE DE EJECUCIÓN DE CONVENIOS FIRMADOS				



PROCESO RELACIONES INTERINSTITUCIONALES

CODIGO: REL-CAR-02

FECHA:30-03-2015

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 1 de 1

Subproceso:

GESTIÓN DE BECAS EN EL EXTRANJERO

Objetivo:

GESTIONAR AYUDAS ECONÓMICAS Y BECAS A DOCENTES A NOMBRAMIENTO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

Responsable:

DIRECTOR RELACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES

Alcance:

ENTREGA DE BECAS A DOCENTES A NOMBRAMIENTO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

Procedimientos/Manuales

INFORME CON JUSTIFICATIVOS DE BECAS

INFORME DE ASIGNACION DE BECAS

CONTRATO

Entradas		Actividades Principales		Salidas	
Proveedor	Entradas				Cliente
COMUNIDAD UNIVERSITARIA	SOLICITUD DE BECA	RECEPTAR Y APROBAR SOLICITUD DE BECA		SOLICITUD DE BECA APROBADA	COMUNIDAD UNIVERSITARIA
		ELABORAR INFORME CON JUSTIFICATIVOS DE ESTUDIOS			
		VERIFICAR DATOS DE BECA Y DE INSTITUCIONES			
		SOLICITAR INFORME TÉCNICO		SOLICITUD DE INFORME TÉCNICO	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO
		SOLICITAR INFORME JURÍDICO		SOLICITUD DE INFORME JURÍDICO	PROCURADURÍA
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	INFORME TÉCNICO	REVISAR INFORMES Y CERTIFICACIÓN PRESUPUESTARIA			
PROCURADURÍA	INFORME JURÍDICO				
GESTIÓN FINANCIERA	CERTIFICACIÓN PRESUPUESTARIA ASIGNADA			CERTIFICACIÓN PRESUPUESTARIA APROBADA	GESTIÓN FINANCIERA
		ELABORAR INFORME DE LA ASIGNACION DE BECAS			
		SOLICITAR APROBACIÓN DE ENTREGA DE BECAS O AYUDA ECONÓMICA		SOLICITUD APROBACIÓN DE BECAS O AYUDA ECONÓMICA	HONORABLE CONSEJO UNIVERSITARIO
HONORABLE CONSEJO UNIVERSITARIO	APROBACIÓN DE BECAS O AYUDA ECONÓMICA	GESTIONAR LA LEGALIZACIÓN DEL CONTRATO DE BECAS O AYUDA ECONÓMICA		SOLICITUD DE LEGALIZACIÓN DE CONTRATO DE BECAS O AYUDA ECONÓMICA	PROCURADURÍA
PROCURADURÍA	BECA O AYUDA ECONÓMICA LEGALIZADA	ENTREGAR BECA O AYUDA ECONÓMICA		BECA O AYUDA ECONÓMICA APROBADA	COMUNIDAD UNIVERSITARIA
Recursos					
RRHH que interviene		Infraestructura	Hardware y Software	Comunicación	
HONORABLE CONSEJO UNIVERSITARIO, DIRECTOR RELACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES, DIRECTOR TALENTO HUMANO, PROCURADOR, ESPECIALISTA, ANALISTA Y ASISTENTE DE DIRENI		DIRECCIÓN DIRENI	COMPUTADOR Y SISTEMAS DIRENI	EMAIL	
Objetivos Indicador					
SOLICITUDES APROBADAS/ SOLICITUDES RECIBIDAS					

PROCESOS DE APOYO



PROCESO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

CODIGO: REL-CAR-03

FECHA:30-03-2015

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 1 de 1

Objetivo:

Responsable:

Alcance:

SELECCIONAR Y DESARROLLAR COMPETENCIAS DEL PERSONAL PARA ALCANZAR NIVELES DE DESEMPEÑO SATISFACTORIOS CUMPLIENDO DISPOSICIONES LEGALES Y REGLAMENTARIAS DEL TRABAJO INTERNO.

DIRECTOR DE TALENTO HUMANO

AL TALENTO HUMANO BAJO LA DEPENDENCIA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

Procedimientos/Manuales

REQUERIMIENTOS DE PERSONAL

PARTIDA PRESUPUESTARIA

INFORME DE CALIFICACIÓN DE SERVICIOS Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Proveedor	Entradas	Entradas	Actividades Principales	Salidas	Salidas	Ciente
SELECCIÓN						
DECANOS / DIRECTORES	REQUERIMIENTO DE PERSONAL / PARTIDA PRESUPUESTARIA		REVISAR REQUERIMIENTOS Y GESTIONAR SELECCIÓN DE PERSONAL	CONVOCATORIAS		COMUNIDAD
COMUNIDAD	INGRESAR REQUERIMIENTOS EN LA PLATAFORMA SOCIOEMPLEO		CONFORMAR TRIBUNAL DE MÉRITO Y OPOSICIÓN			
POSTULANTE	PRESENTAR REQUISITOS EMITIDOS EN LA CONVOCATORIA		REALIZAR PROCESOS DE SELECCIÓN PERSONAL			
			CALIFICAR Y PUBLICAR RESULTADOS, EMITIR TIEMPO DE APELACIÓN, RESOLUCIÓN, REGISTRO DE RESULTADOS DE APELACIONES A LAS PRUEBAS TÉCNICAS Y PUBLICAR RESULTADOS			
			REGISTRAR CALIFICACIONES Y PUBLICAR RESULTADOS			
			EMITIR ACTA DE GANADOR Y ELABORAR INFORME	ENTREGA DE ACTAS DE MÉRITO Y OPOSICIÓN		HONORABLE CONSEJO UNIVERSITARIO
HONORABLE CONSEJO UNIVERSITARIO	RESOLUCIÓN PARA PUBLICAR GANADORES		COMUNICAR A PERSONAL SELECCIONADO SU CONTRATACIÓN	SERVIDOR UNIVERSITARIO COMPETENTE SELECCIONADO		FACULTADES Y DEPENDENCIAS DE LA UNIVERSIDAD
INDUCCIÓN						
FACULTADES Y DEPENDENCIAS DE LA UNIVERSIDAD	SERVIDOR UNIVERSITARIO INTEGRADO A LA INSTITUCIÓN		PLANIFICAR LA INDUCCIÓN DEL PERSONAL QUE INGRESA A LA INSTITUCIÓN			
			INDUCIR DURANTE EL PRIMER MES DE LABOR AL NUEVO SERVIDOR, EN CASO DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EL TIEMPO DE INDUCCIÓN PODRÁ SER HASTA DOS MESES PREVIO ANÁLISIS	SERVIDOR UNIVERSITARIO INDUCIDO		FACULTADES Y DEPENDENCIAS DE LA UNIVERSIDAD
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO						
FACULTADES Y DEPENDENCIAS DE LA UNIVERSIDAD	SERVIDOR UNIVERSITARIO A EVALUAR		REALIZAR EL PROCESO DE EVALUACIÓN			
			NOTIFICAR LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN AL SERVIDOR PÚBLICO	SERVIDOR PÚBLICO EVALUADO		FACULTADES Y DEPENDENCIAS DE LA UNIVERSIDAD
			ESTABLECER LAS ACCIONES A TOMARSE CON LOS RESULTADOS	GESTIONAR CAPACITACIÓN A PERSONAL EVALUADO		FACULTADES Y DEPENDENCIAS DE LA UNIVERSIDAD
CAPACITACIÓN						
FACULTADES Y DEPENDENCIAS DE LA UNIVERSIDAD	INFORME DE CALIFICACIÓN DE SERVICIOS Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO SOLICITUD A CAPACITACIÓN O FORMACIÓN		ANALIZAR Y VERIFICAR REQUISITOS DEL SERVIDOR UNIVERSITARIO; ASÍ COMO EL PLAN DE CAPACITACIÓN			
			CONTRATAR SERVICIOS DE FORMACIÓN DE INTERÉS			
			RECIBIR ESTUDIOS DE FORMACIÓN Y/O CAPACITACIÓN EN EL TEMA ASIGNADO			
			ESTABLECER PARÁMETROS DE EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN RECIBIDA	SERVIDOR CAPACITADO Y/O FORMADO		FACULTADES Y DEPENDENCIAS DE LA UNIVERSIDAD
Recursos						
RRHH que interviene		Infraestructura	Hardware y Software	Comunicación		
ESPECIALISTA DE TALENTO HUMANO, ANALISTA DE TALENTO HUMANO, ASISTENTE DE TALENTO HUMANO		INFRAESTRUCTURA TALENTO HUMANO	COMPUTADOR Y SISTEMAS	EMAIL		
Objetivos Indicador						
NÚMERO DE PERSONAL CONTRATADO / NÚMERO DE PERSONAL REQUERIDO PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO AL PLAN DE CAPACITACIÓN						



PROCESO GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS

CODIGO: REL-CAR-04

FECHA:30-03-2015

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 1 de 1

Objetivo:

PROGRAMAR ACTIVIDADES DE SOLUCIÓN A PROBLEMAS Y DAÑOS DE LAS INSTALACIONES ASI COMO TAMBIÉN LA COMPRA PARA LA EJECUCIÓN DE MANTENIMIENTO Y ENTREGA DE INSTALACIONES

Responsable:

DIRECTOR DE INFRAESTRUCTURA

Alcance:

PROCEDIMIENTO QUE APOYA A LA INFRAESTRUCTURA

Procedimientos//Manuales

ACTAS DE RECEPCIÓN / CONTRATO

PLAN DE MANTENIMIENTO

ORDENES DE MANTENIMIENTO

Entradas		Actividades Principales	Salidas		Cliente
Proveedor	Entradas				
FISCALIZACIÓN					
PROCURADURÍA	CONTRATO	VERIFICAR CONTRATO			
		REVISAR EL CRONOGRAMA DE TRABAJO			
		REALIZAR INSPECCIÓN DE LA OBRA			
		EMITIR ACTA DE RECEPCIÓN DEFINITIVA A DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y PROCURADURÍA	ACTA DE RECEPCIÓN		DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y PROCURADURÍA
		SUSCRIPCIÓN DE ACTAS DEFINITIVAS	ACTAS DEFINITIVAS		PROCURADURÍA
			CIERRE DE PROCESO EN SERCOP		
GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO					
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO	PREDIOS UNIVERSITARIOS	REALIZAR LA PLANIFICACIÓN ANUAL DE MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS Y PREVENTIVOS A REALIZARSE			
	SOLICITUD DE MANTENIMIENTO	IDENTIFICAR MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS A REALIZARSE	ORDENES DE MANTENIMIENTO		PERSONAL INFRAESTRUCTURA
		IDENTIFICAR MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS A REALIZARSE	ORDENES DE MANTENIMIENTO		PERSONAL INFRAESTRUCTURA
		REALIZAR INSPECCIÓN TÉCNICA			
		REALIZAR MANTENIMIENTOS A INFRAESTRUCTURA	PREDIOS UNIVERSITARIOS MANTENIDOS		UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
Recursos					
RRHH que interviene		Infraestructura	Hardware y Software	Comunicación	
DIRECTOR DE INFRAESTRUCTURA, ANALISTA DE SERVICIOS INSTITUCIONALES, PERSONAL DE MANTENIMIENTO.		INSFRAESTRUCTURA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO	COMPUTADOR Y SISTEMAS	EMAIL	
Objetivos Indicador					
MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS, PREVENTIVOS REALIZADOS / MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS, PREVENTIVOS SOLICITADOS					



PROCESO GESTIÓN FINANCIERA

CODIGO: REL-CAR-05

FECHA: 30-03-2015

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 1 de 1

Objetivo:

PLANIFICAR, ORGANIZAR, DIRIGIR, CONTROLAR Y SUPERVISAR EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES FINANCIERAS

Responsable:

DIRECTOR FINANCIERO

Alcance:

ACTIVIDADES FINANCIERAS EN LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

Procedimientos//Manuales

CERTIFICACIÓN PRESUPUESTARIA

DOCUMENTOS DE RESPALDO CONTABLES

Entradas		Actividades Principales	Salidas	
Proveedor	Entradas		Salidas	Cliente
PROCURADURÍA	DOCUMENTACIÓN DE SUSTENTO PARA TRÁMITES	GARANTIZAR LA CONFIABILIDAD E INTEGRIDAD DE LOS CONTRATOS DE PREGRADO, POSGRADO, CLAUSULAS CONTRACTUALES DE ADQUISICIONES DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO	INFORME PARA REGISTRO PRESUPUESTARIO INFORME DE CONFORMIDAD BECAS	GESTIÓN FINANCIERA
CONTROL PREVIO	SOLICITUD DE CERTIFICACION PRESUPUESTARIA	EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA		
MINISTERIO DE FINANZAS	PRESUPUESTO APROBADO			
		REPROGRAMACIONES FINANCIERAS Y PRESUPUESTARIAS		
		FORMULACIÓN PRESUPUESTARIA		
		APROBACIÓN PRESUPUESTARIA	CERTIFICACIÓN PRESUPUESTARIA APROBADA Y ASIGNADA	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
GESTIÓN FINANCIERA	CERTIFICACIÓN PRESUPUESTARIA APROBADA Y ASIGNADA	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO PRESUPUESTARIO	GESTIÓN FINANCIERA
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO	DOCUMENTACIÓN CONTABLE A EJECUTARSE	GESTIÓN CONTABLE.- PRESENTAR LA REALIDAD FINANCIERA, MANEJO, ENTREGA, VERIFICACIÓN Y CONTROL DE LAS ACTIVIDADES CONTABLES	CONTROL FINANCIERO	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO	TRANSACCIONES CONTABLES	TESORERÍA .-REGISTRAR CUENTAS POR COBRAR, RECAUDACIONES, INGRESOS Y EGRESOS DE ESPECIES VALORADAS QUE SE REALIZAN POR VENTANILLA, ASÍ COMO TAMBIEN EL CONTROL Y AUTORIZACIÓN DE PAGO DE BIENES, SERVICIOS RECIBIDOS Y REMUNERACIONES.		
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO	MAQUINARIA, HERRAMIENTAS, EQUIPOS, MOBILIARIO, LIBROS	ADMINISTRACIÓN DE BIENES .-REGISTRAR CUENTAS POR COBRAR, RECAUDACIONES, INGRESOS Y EGRESOS DE ESPECIES VALORADAS QUE SE REALIZAN POR VENTANILLA, ASÍ COMO TAMBIEN EL CONTROL Y AUTORIZACIÓN DE PAGO DE BIENES, SERVICIOS RECIBIDOS Y REMUNERACIONES.		

Recursos

RRHH que interviene	Infraestructura	Hardware y Software	Comunicación
PERSONAL DIRECCIÓN FINANCIERA	DIRECCIÓN DIRENI	COMPUTADOR Y SISTEMAS DIRENI	EMAIL

Objetivos Indicador

INDICADORES FINANCIEROS UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



GESTIÓN DE RECURSOS TECNOLÓGICOS

CODIGO: REL-CAR-06

FECHA:30-03-2015

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 1 de 1

Objetivo:

ADMINISTRAR Y CONTROLAR LA RED INTERNA DE LA UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO, CONTROLAR EQUIPOS Y SU ESTADO EN INTERVALOS PLANIFICADOS UTILIZADOS EN LA UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO

Responsable:

DIRECTOR DE TECNOLOGÍA Y COMUNICACIONES

Alcance:

SOFTWARE Y HARDWARE DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

Procedimientos//Manuales

ORDEN DE MANTENIMIENTO

PLAN DE MANTENIMIENTO

	Entradas	Entradas	Actividades Principales	Salidas	Salidas	Cliente
ADQUISICIÓN DE EQUIPOS						
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO	NECESIDADES DE COMPRA HARDWARE / SOFTWARE		ANALIZAR REQUERIMIENTOS			
			DETERMINAR ESPECIFICACIONES DE EQUIPO, MATERIAL O SERVICIOS			
			ADQUIRIR EQUIPO, MATERIALES O SERVICIO	COMPRA DE HARDWARE / SOFTWARE		COMUNIDAD
COMUNIDAD	INGRESO DE HARDWARE / SOFTWARE		REVISAR EQUIPO, MATERIAL COMPRADO O SERVICIO ADQUIRIDO	ENTREGA DE HARDWARE /SOFTWARE		UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
			REALIZAR MANTENIMIENTO PERIODICO DE EQUIPOS, REDES Y SERVICIOS	MONITOREO DE EQUIPOS		
MANTENIMIENTO DE EQUIPOS						
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO	REQUERIMIENTOS DE MANTENIMIENTO		ANALIZAR REQUERIMIENTOS			
			ANALIZAR MANTENIMIENTO A EFECTARSE			
			ELABORAR PLAN DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS Y SISTEMAS	PLAN DE MANTENIMIENTO EQUIPOS		GESTIÓN DE RECURSOS TECNOLÓGICO
			REALIZAR MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS Y SISTEMAS	ORDEN DE MANTENIMIENTO		SERVIDOR PUBLICO TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN
			REALIZAR INFORME DE MANTENIMIENTO	ENTREGA DE INFORME DE MANTENIMIENTO		UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
Recursos						
RRHH que interviene	Infraestructura		Hardware y Software		Comunicación	
DIRECTOR, ESPECIALISTA, ANALISTA, ASISTENTE DE TECNOLOGIA Y COMUNICACIONES	DIRECCIÓN DE TECNOLOGIA Y COMUNICACIONES		COMPUTADOR Y SISTEMAS		EMAIL	
Objetivos Indicador						
MANTENIMIENTOS EJECUTADOS / MANTENIMIENTOS PROGRAMADOS						



PROCESO PROCURADURÍA

CODIGO: REL-CAR-07

FECHA:30-03-2015

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 1 de 1

Objetivo:

SATISFACER LAS NECESIDADES DE AUTORIDADES Y FUNCIONARIOS DE PROCURAR LA LEGALIDAD DE LOS PROCEDIMIENTOS

Responsable:

PROCURADOR

Alcance:

DESDE LA SOLICITUD O CONSULTA HASTA SU RESOLUCIÓN

Procedimientos//Manuales

INFORME ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS

INFORME DE CONVENIOS

Entradas		Actividades Principales	Salidas	
Proveedor	Entradas		Salidas	Cliente
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO	OFICIO SOLICITANDO ABSOLUCIÓN DE CONSULTA	REGISTRO DE INGRESO DE LA COMUNICACIÓN Y ENTREGA A PROCURADOR		
	SOLICITUD DE INFORMES			
		ANÁLISIS Y ASIGNACIÓN DE RESPONSABLE		
		ANALIZAR OFICIO Y/O CONSULTA		
		REVISAR INFORMACIÓN LEGAL PARA ABSOLUCIÓN DE CONSULTA		
		INDAGAR EN INFORMACIÓN LEGAL INTERNA O EXTERNA	CRITERIO JURIDICO O INFORME DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTA	AUTORIDADES UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
DIRECCIÓN DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	BORRADOR DE CONVENIO	REVISAR EL BORRADOR DE CONVENIO		
	REQUISITOS LEGALES Y PREVIOS AL CONVENIO			
		ELABORACIÓN DE INFORME SOBRE LA PROCEDENCIA O NO PROCEDENCIA DEL CONVENIO	LEGALIZACIÓN DE BECA O AYUDA ECONÓMICA	DIRECCIÓN DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES

Recursos

RRHH que interviene

Infraestructura

Hardware y Software

Comunicación

PROCURADOR, ESPECIALISTAS, ANALISTAS

OFICINAS PROCURADURIA

COMPUTADOR

EMAIL

Objetivos

Indicador

INFORMES E INFORMACIÓN ENTREGADA / INFORMES E INFORMACIÓN SOLICITADA

3.9 Procedimientos y registros

	CONVENIOS NACIONALES E INTERNACIONALES	CODIGO: REL-PRO-01
		FECHA: 10-04-2015
		VERSIÓN: 01
		PÁGINA: 116 de 187

OBJETIVO

Establecer los lineamientos a seguir para la suscripción de convenios Nacionales e Internacionales requeridos por las diferentes dependencias de la Universidad Técnica de Ambato.

ALCANCE

Aplica desde el previo acuerdo de las partes hasta la suscripción y entrada en vigencia del convenio.

REFERENCIAS NORMATIVAS

Estatuto Universidad Técnica de Ambato.

DEFINICIONES

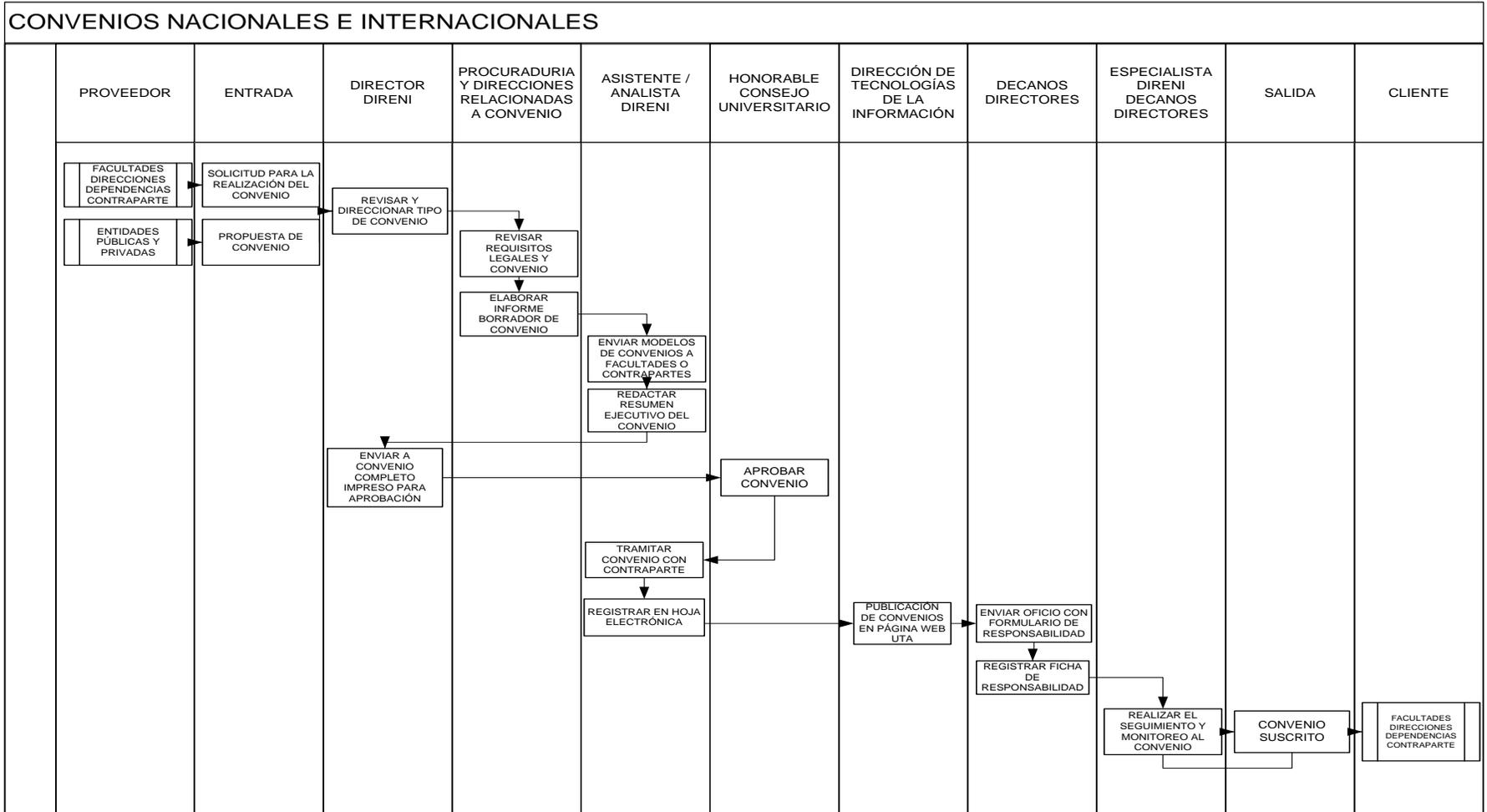
- **DIRENI.-** Dirección de relaciones Interinstitucionales.
- **PROPUESTA DE CONVENIO.-** Borrador de convenio que ha pasado por las fases de revisión y aprobación.
- **CONVENIO MARCO.-** Es la declaración de la intención de las instituciones firmantes de colaborar conjuntamente, para el desarrollo de acciones que benefician a las partes interesadas.
- **CONVENIO ESPECÍFICO.-** Es un acuerdo por el que se crea un espacio de colaboración común entre las partes firmantes, que, posteriormente se concretaran en acciones determinadas

- **CONVENIO DE REFERENDUM.-** Acuerdo realizado en casos excepcionales que pueden ser firmados para el Representante Legal y sometidos a ratificación de HCU según Art. 28 literal 2.

POLÍTICAS

- Toda propuesta de convenio en primera instancia debe pasar por el Rectorado para conocimiento de la máxima autoridad de la Universidad Técnica de Ambato.
- La propuesta de convenio emitida hacia el Sr. Rector debe incluir la información del responsable del convenio (nombre, cargo, mail, teléfono.)
- El asistente de DIRENI debe tramitar la suscripción del convenio con la contraparte.
- El despacho del convenio a las dependencias es responsabilidad de la analista DIRENI.
- Los Decanos y Directores deben registrar la ficha de responsabilidad.
- El seguimiento al convenio es responsabilidad de Decanos, Directores y Especialista DIRENI, el primer trimestre de cada año los responsables de los convenios deberán presentar un informe del seguimiento.

METODOLOGÍA



ANEXOS

ANEXO 1. MODELO DE CONVENIO NACIONAL

CONVENIO MARCO DE COOPERACIÓN

ENTRE

LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO-UTA

Y

.....

La Universidad Técnica de Ambato, representada por su Rector, Dr. M.Sc. Galo Naranjo López y, representada por el, por medio del presente Convenio, proponen fomentar el intercambio y la cooperación entre ambas instituciones, para lo cual acuerdan celebrar el presente Convenio Marco, al tenor de las siguientes cláusulas:

PRIMERA.-ANTECEDENTES

La Universidad Técnica de Ambato es una institución de Educación Superior, de derecho público, con domicilio principal en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, creada mediante Ley N° 69-05 del 18 de Abril de 1969. Se rige por la Constitución y Leyes de la República del Ecuador, la Ley Orgánica de Educación Superior, el Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Superior, los Reglamentos del Consejo de Educación Superior (CES), y del Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la calidad de la Educación Superior (CEAACES).

(Nombre y datos de la

Empresa.....)

SEGUNDA.-OBJETIVO

Establecer una relación de cooperación directa entre la Universidad Técnica de Ambato y, que permita:

- *Desarrollar actividades de cooperación interinstitucional,*
- *Programas y proyectos de investigación y vinculación,*
- *Programación de Seminarios y Eventos académicos,*
- *Programas de capacitación y educación continua, y*
- *Desarrollo de prácticas profesionales y pasantías*

TERCERA.-ACTIVIDADES CONJUNTAS

Estas actividades se llevarán a cabo una vez que se hayan establecido consultas mutuas entre las instituciones o los departamentos pertinentes. Cada institución firmará un Convenio Específico, estableciendo las responsabilidades de las partes en relación a las actividades a desarrollar, así como los mecanismos para un eficiente desarrollo de las mismas.

Las modificaciones a este Convenio se efectuarán por escrito entre las instituciones. Dichas modificaciones serán efectivas una vez que ambas instituciones hayan acordado los cambios propuestos.

CUARTA.-PLAZO

El presente documento entrará en vigor una vez aprobado por escrito por las partes y permanecerá vigente por un período de cinco (5) años. Asimismo podrá ser revisado por los interesados en pos de verificar si el convenio está cumpliendo con los objetivos señalados anteriormente. De ser así, el mismo será renovado automáticamente por un período de cinco (5) años más. Sin embargo, cualquiera de las partes podrá terminar el presente Convenio al final de un año académico dado, en tanto se avise al menos con seis meses de anticipación y por escrito de

tales intenciones. Dicha terminación no afectará a las actividades ya aprobadas bajo este acuerdo.

En relación a la interpretación y aplicación del presente Convenio, las partes procurarán resolverlo de común acuerdo, de buena fe y poniendo en ello sus mejores esfuerzos.

QUINTA.-MEDIACIÓN Y ARBITRAJE

En caso de persistir la controversia o diferencia que surja del convenio interinstitucional o que tenga relación con el mismo, las partes se sujetan a un Tribunal Arbitral del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Ambato y la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, en la cual estarán a lo dispuesto en la Ley de Arbitraje y Mediación del Ecuador, al Reglamento de dicho Centro y a las siguientes normas:

- 1) El tribunal estará integrado por un árbitro designado conforme al Reglamento del Centro;*
- 2) El tribunal decidirá en derecho;*
- 3) Para la ejecución de medidas cautelares, el tribunal arbitral está facultado para solicitar a los funcionarios públicos, judiciales, policiales y administrativos su cumplimiento sin que sea necesario el recurrir a juez ordinario alguno;*
- 4) El lugar del arbitraje serán las instalaciones del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Ambato y la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato;*
- 5) Las partes renuncian a la jurisdicción ordinaria, así como también a su fuero y domicilio, en la cual se obligan a acatar el laudo que explica el tribunal arbitral*

El presente Convenio ha sido suscrito en dos (2) ejemplares en la ciudad de
.....

(Agregar firmas correspondientes)

.....

REPRESENTANTE UTA

**ANEXO 2. FORMULARIO PARA LA TRAMITACIÓN DE CONVENIOS
NACIONALES/ INTERNACIONALES**

	FORMULARIO DIRENI	CODIGO: REL-REG-01
		FECHA: 10-04-2015
		VERSIÓN: 01
		PÁGINA: 123 de 187

1.-INSTITUCIÓN / FACULTAD/UNIDAD

SOLICITANTE:.....

2.- REPRESENTANTE

LEGAL:.....

3.-CARGO QUE OCUPA EL

SOLICITANTE:.....

4.- DIRECCIÓN:.....

5.- CORREO

ELECTRÓNICO:.....

6.TELÉFONO:.....

7.- TIPO DE TRAMITE QUE SOLICITA

Convenio marco

Convenio específico

Carta de intención

Renovación de convenio

Otros

**8.- ÁMBITO / ÁREA A DESARROLLARSE A TRAVÉS DE ESTE
CONVENIO:**

.....
.....
.....

Representante de Institución

Director DIRENI

	<p style="text-align: center;">GESTIÓN DE BECAS EN EL EXTRANJERO</p>	<p>CODIGO:REL-PRO-02</p>
		<p>FECHA: 10-04-2015</p>
		<p>VERSIÓN: 01</p>
		<p>PÁGINA:124 de 187</p>

OBJETIVO

Gestiona ayudas económicas y becas a docentes a nombramiento de la Universidad Técnica De Ambato

ALCANCE

Entrega de becas a docentes a nombramiento de la Universidad Técnica De Ambato.

REFERENCIAS NORMATIVAS

Estatuto Universidad Técnica de Ambato.

DEFINICIONES

DIRENI.- Dirección de relaciones Interinstitucionales.

BECA.-Aporte económico que se concede a aquellos estudiantes o investigadores con el fin de llevar a cabo sus estudios o investigaciones.

POLÍTICAS

- La solicitud de beca será únicamente recibida bajo el formato establecido.
- El analista deberá verificar los datos de la beca y de instituciones.
- El especialista del DIRENI debe solicitar la certificación presupuestaria por solicitud.
- Previo la legalización por parte de la procuraduría no se puede aprobar ninguna beca.

ANEXOS

ANEXO 1.- Formulario solicitud de beca

	FORMULARIO SOLICITUD DE BECA	CODIGO: REL-REG-02
		FECHA: 10-04-2015
		VERSIÓN: 01
		PÁGINA: 125 de 187

Centro Universitario:		Solicitud de Beca: Primera vez () Segunda vez o más ()	
Forma de pago de los dos últimos semestres:			
Apellidos:		Nombres:	
Céd. Identidad:	E-mail:	Nº Telef. (Domicilio):	Celular:
Carrera:		Ciclo:	
Período Académico para el que solicito la beca:		Asignaturas elegidas ciclo anterior: Aprobadas (Nº) _____ Reprobadas (Nº) _____	
Observaciones:			

REQUISITOS: (Que deben ser entregados en los plazos establecidos por el Área de Becas)

1. Formulario debidamente llenado y firmado, adjuntando una foto tamaño carnet (actualizada).	<input type="checkbox"/>
2. Copia de la cédula de identidad del estudiante.	<input type="checkbox"/>

Programa al que pertenece

Convocatoria Abierta	<input type="checkbox"/>	Año	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
		Fase	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>
Enseña Inglés	<input type="checkbox"/>					
Excelencia Posgrado	<input type="checkbox"/>					
Docentes Universitarios	<input type="checkbox"/>					
4to Nivel para Pueblos y Nacionalidades	<input type="checkbox"/>					

TIPO DE SOLICITUD

Revisión/Incremento de presupuesto*	<input type="checkbox"/>	*Incluir Anexo 2 de aumento de presupuesto
Ampliación de tiempo de estudios	<input type="checkbox"/>	Con financiamiento Si* <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
Prórroga de inicio de compensación	<input type="checkbox"/>	
Suspensión temporal de beca	<input type="checkbox"/>	
Suspensión definitiva de beca	<input type="checkbox"/>	
Cambio de universidad	<input type="checkbox"/>	
Cambio de programa de estudios	<input type="checkbox"/>	
Cambio de responsables solidarios	<input type="checkbox"/>	
Otros (indicar)	<input type="checkbox"/>	_____

FIRMA:
RESOLUCIÓN DEL COMITÉ DE BECAS

FIRMA:
SOLICITANTE

	PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN PERSONAL	CODIGO: REL-PRO-03
		FECHA: 10-04-2015
		VERSIÓN: 01
		PÁGINA: 126 de 187

OBJETIVO

Orientar de forma clara y precisa las actividades que deben seguirse para cumplir con el reclutamiento y selección del personal, a fin de facilitar su correcto desempeño en la Universidad Técnica de Ambato.

ALCANCE

Desde el reclutamiento y análisis de necesidades hasta la selección del personal

REFERENCIAS NORMATIVAS

Estatuto Universidad Técnica de Ambato.

DEFINICIONES

PUESTO: Es el nombre y el conjunto de funciones que debe cumplir el ocupante

EXPEDIENTE: Documentos para comprobar condiciones generales de trabajo y de antigüedad de un empleado que se deben conservar por un periodo determinado

RECLUTAMIENTO:

Búsqueda o inscripción de personas para una actividad o un fin determinados

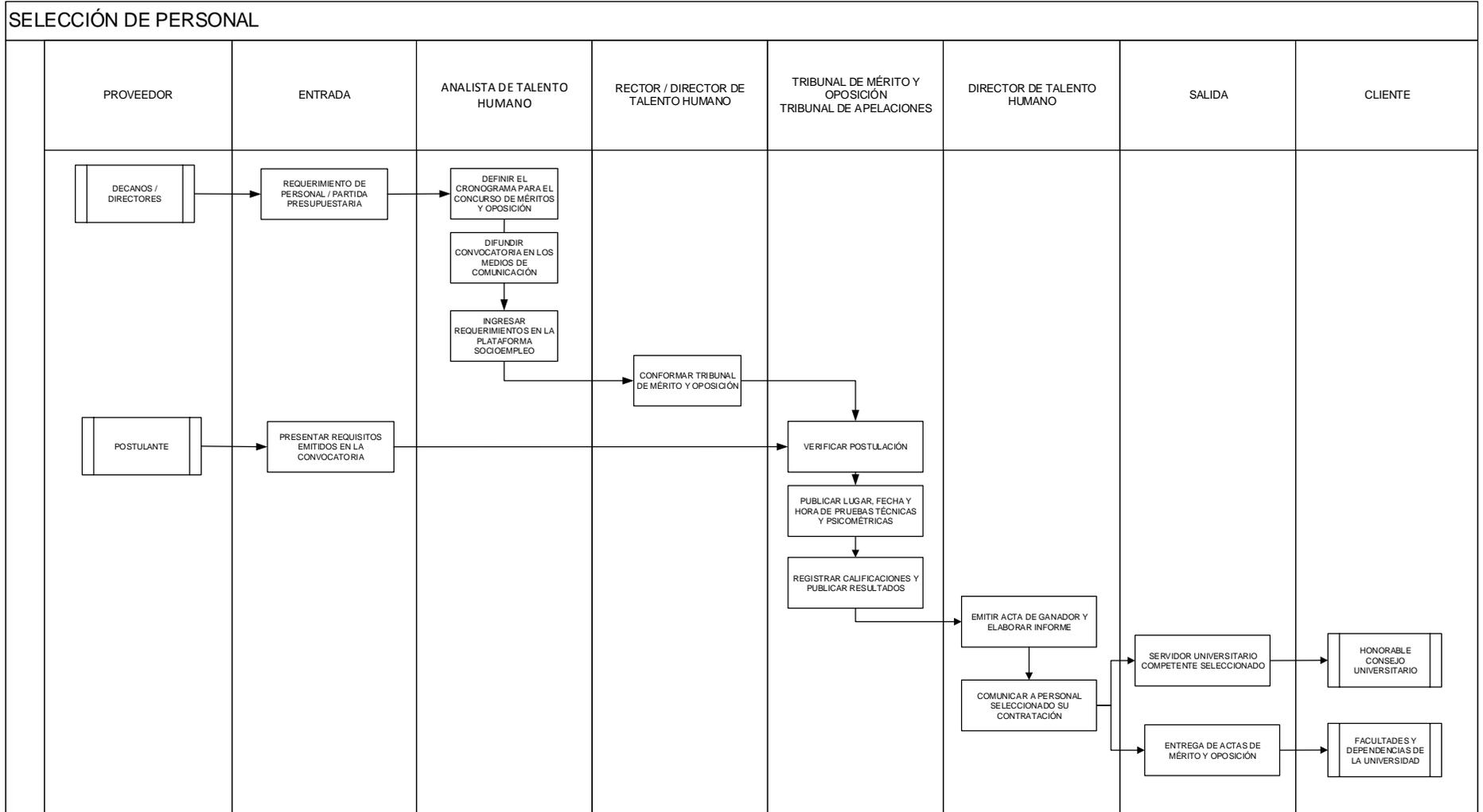
SELECCIÓN: El proceso de selección consta de pasos específicos que se siguen para decidir cuál solicitante cubrirá el puesto vacante.

POLÍTICAS

- a. El ingreso de requerimientos de personal se lo realizará por medio de la página de Socio empleo Ecuador.
- b. Se aceptarán hojas de vida de postulantes únicamente suscritos por medio de la Página Socio empleo Ecuador.
- c. Verificar postulación y publicar resultados, es responsabilidad del Tribunal de méritos y oposición.

- d. Emitir tiempo de apelación, resolución y publicar resultados de apelación es responsabilidad del Tribunal de apelaciones.
- e. La publicación del lugar, fecha y hora de pruebas técnicas y psicométricas será responsabilidad del Tribunal de méritos y oposición.
- f. Es obligación del Tribunal de méritos y oposición emitir acciones afirmativas, resolución de empates y publicar puntaje final.

METODOLOGIA



ANEXOS

FORMATO CRONOGRAMA CONCURSOS MÉRITO Y OPOSICIÓN

CRONOGRAMA CONCURSO DE MÉRITOS Y OPOSICIÓN UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA EL CONCURSO PUBLICO ABIERTO DE MERECEMIENTOS Y OPOSICION DE SERVIDORAS Y SERVIDORES PÚBLICOS, AÑO 2015

No.	ACTIVIDADES	MES					MES																		
		25	26	27	28	29	2	3	4	5	6	9	10	11	12	13	16	17	18	19	20	23	24		
1	Resolución Administrativa de los Cargos sometidos al Concurso	X																							
2	Convocatoria y presentación de documentos		X	X	X	X																			
3	Conformación del Tribunal de méritos y oposición					X																			
4	Verificación de requisitos y calificación de méritos					X	X																		
5	Notificación y publicación de resultados de calificación de méritos						X																		
6	Recepción de solicitudes escritas de revisión y recalificación de méritos							X																	
7	Resolución y publicación sobre las solicitudes de revisión o recalificación de méritos								X	X															
8	Pruebas de oposición											X													
9	Calificación de pruebas de oposición												X												
10	Notificación de resultados de la prueba de oposición													X											
11	Conformación del tribunal de apelación														X										
12	Recepción de solicitudes escritas de revisión o recalificación de las pruebas de oposición														X										
13	Resolución y publicación de las solicitudes de revisión o recalificación de las pruebas de oposición															X									
14	Entrevista																X								
15	Publicación de resultados finales																	X							
16	Recepción escrita de impugnaciones debidamente fundamentada																		X						
17	Resolución de las impugnaciones																			X					
18	Designación a las personas que han obtenido el mayor puntaje para ocupar los cargos																						X	X	

	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO EN INFRAESTRUCTURA	CODIGO: REL-PRO-04
		FECHA: 10-04-2015
		VERSIÓN: 01
		PÁGINA: 131 de 187

OBJETIVO

Establecer las actividades en las diferentes tareas de mantenimiento preventivo y correctivo de Infraestructura, instalaciones permanentes e instalaciones auxiliares de la Institución a fin de encontrarse en condiciones óptimas de uso en el menor tiempo posible.

ALCANCE

Desde la revisión o diagnóstico de la infraestructura e instalaciones, hasta la disponibilidad de los mismos.

REFERENCIAS NORMATIVAS

Estatuto Universidad Técnica de Ambato.

DEFINICIONES

INFRAESTRUCTURA.- Sistema de obras civiles, instalaciones permanentes, auxiliares y alarmas de los cuales dispone la empresa.

HERRAMIENTAS.- Instrumento de trabajo constituido por un conjunto de elementos y/o órganos mecánicos y/o eléctricos y/o hidráulicos dispuestos o elaborados a fin de facilitar la realización de una tarea que requiere de una aplicación de energía.

MANTENIMIENTO CORRECTIVO.- Tareas de mantenimiento que se ejecutan de manera emergente cuando se presenta una falla no prevista en algún equipo, máquina, herramienta, instalación auxiliar o permanente o en la infraestructura.

MANTENIMIENTO PREVENTIVO.- Es aquel que se ejecuta en base a una programación establecida con el propósito de evitar paradas inesperadas y poder

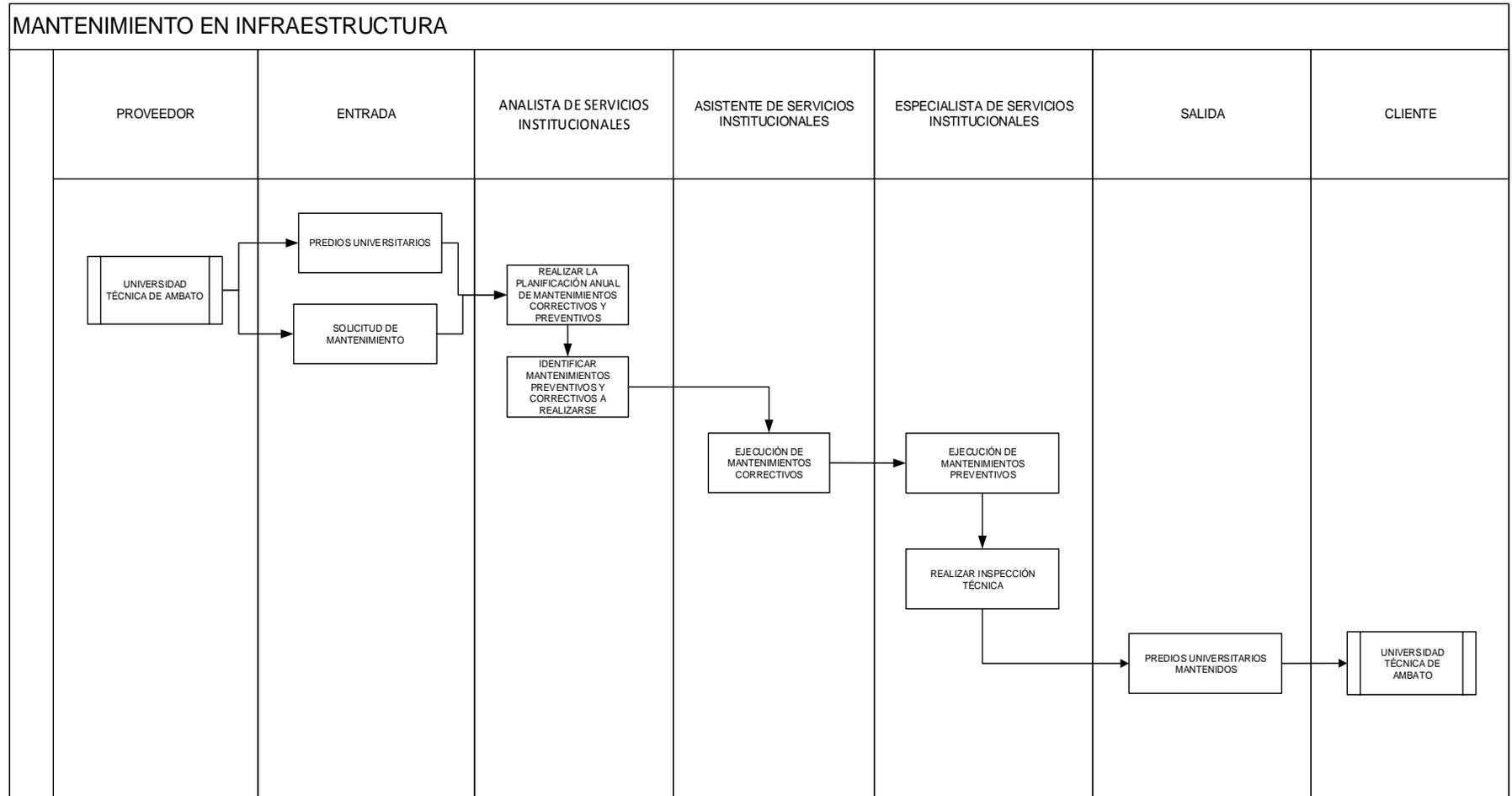
contar con los equipos, máquinas, herramientas, y/o instalaciones, siempre disponibles para su uso.

OPERADOR.- Persona encargada de manejar u operar un equipo, máquina o herramienta, siguiendo instrucciones fundamentales de manejo.

POLÍTICAS

- El mantenimiento correctivo de la infraestructura e instalaciones se realizará por cada evento que ocurra dentro de los departamentos de la organización, mediante una solicitud de mantenimiento.
- En caso de trabajos que impliquen un riesgo de accidente, acudir al Jefe de Seguridad y salud ocupacional, quien deberá hacer cumplir estrictamente con la norma de seguridad especificada.
- Los servicios de mantenimiento que requieran ser atendidas por personal externo deberán ser contratadas por el departamento de compras y se deberá registrar el plazo de pago y entrega.
- Los mantenimientos preventivos serán realizados en el horario que no interfiera o afecte al servicio de la Institución.
- Elaborar y actualizar inventario de infraestructura e instalaciones periódicamente.
 - Elaborar cuadro de criticidad de infraestructura e instalaciones.

METODOLOGIA



ANEXOS

ANEXO 1.- Solicitud de mantenimiento

No.	MÁQUINA/EQUIPO	FECHA	FALLAS PRESENTADAS	TIEMPO ESPERADO DE RESPUESTA	TIEMPO REAL DE ENTREGA	ACCIÓN CORRECTIVA	TRABAJO ESPERADO *	OBSERVACIONES	FIRMA

	PROCEDIMIENTO EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA	CODIGO: REL-PRO-02
		FECHA: 10-04-2015
		VERSIÓN: 01
		PÁGINA: 136 de 187

OBJETIVO

Utilizar de manera óptima el talento humano, recursos materiales y financieros asignados en el presupuesto de la Universidad Técnica De Ambato con el propósito de obtener bienes, servicios en cantidad, calidad y oportunidad previstos en el mismo.

ALCANCE

Desde la emisión de certificación hasta la entrega del CUR hacia contabilidad así como la liquidación del comprobante.

REFERENCIAS NORMATIVAS

Estatuto Universidad Técnica de Ambato.

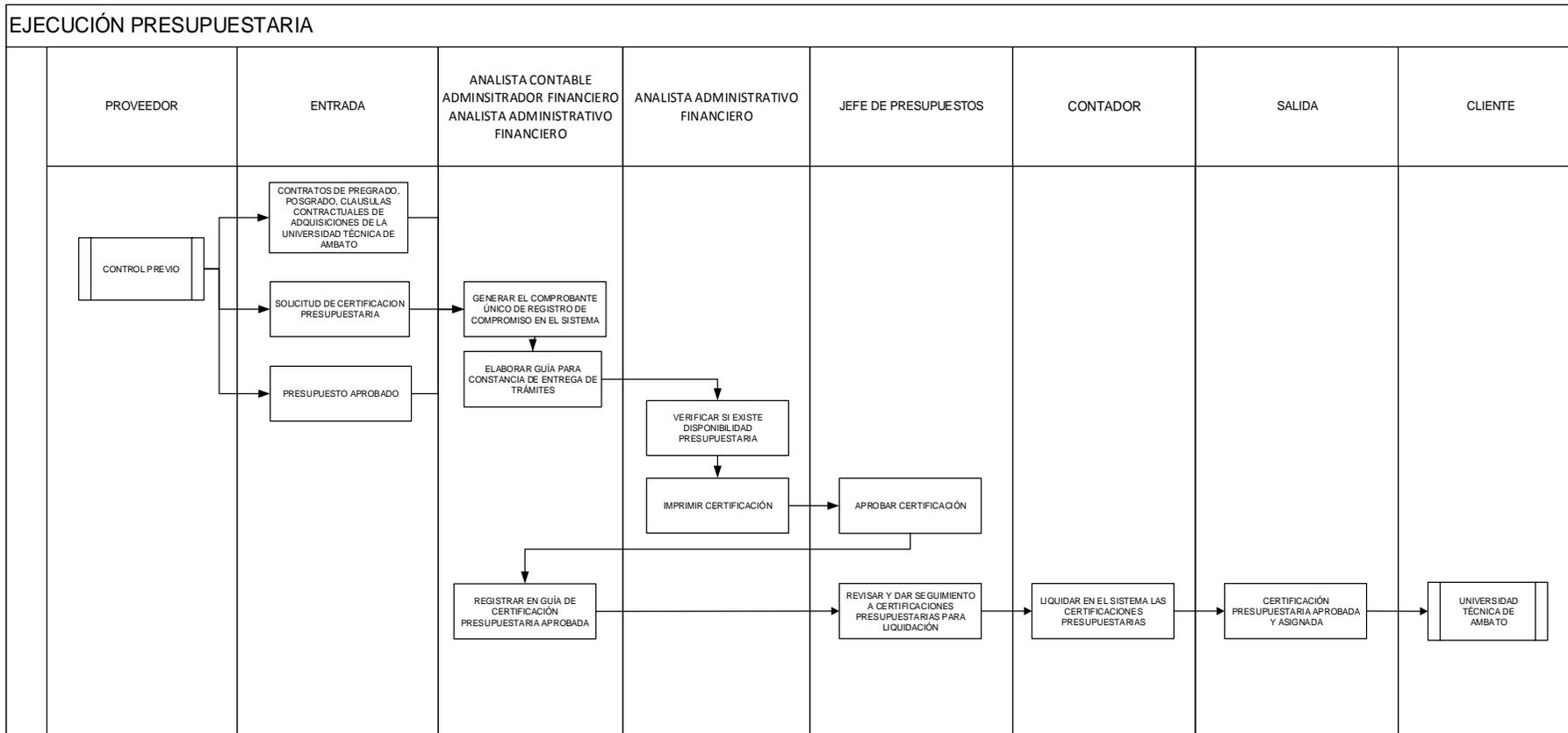
DEFINICIONES

CUR: Comprobante único de registro.

POLÍTICAS

- El especialista deberá Ingresar el detalle de la estructura presupuestaria incluyendo ítems, fuentes de financiamiento que constan en la certificación presupuestaria con valores facturados o calculados.
- El analista contable debe registrar en guía de certificación presupuestaria aprobada.
- El jefe financiero debe revisar y dar seguimiento a certificaciones presupuestarias para liquidación.
- El analista liquidar en el sistema las certificaciones presupuestarias.

METODOLOGÍA



	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO INVENTARIO TÉCNICO DE RED</p>	<p>CODIGO:REL-PRO-02</p>
		<p>FECHA: 10-04-2015</p>
		<p>VERSIÓN: 01</p>
		<p>PÁGINA:138 de 187</p>

OBJETIVO

Controlar equipos de infraestructura de red y su estado.

ALCANCE

Mantener un inventario técnico de la infraestructura de red de la Universidad Técnica de Ambato.

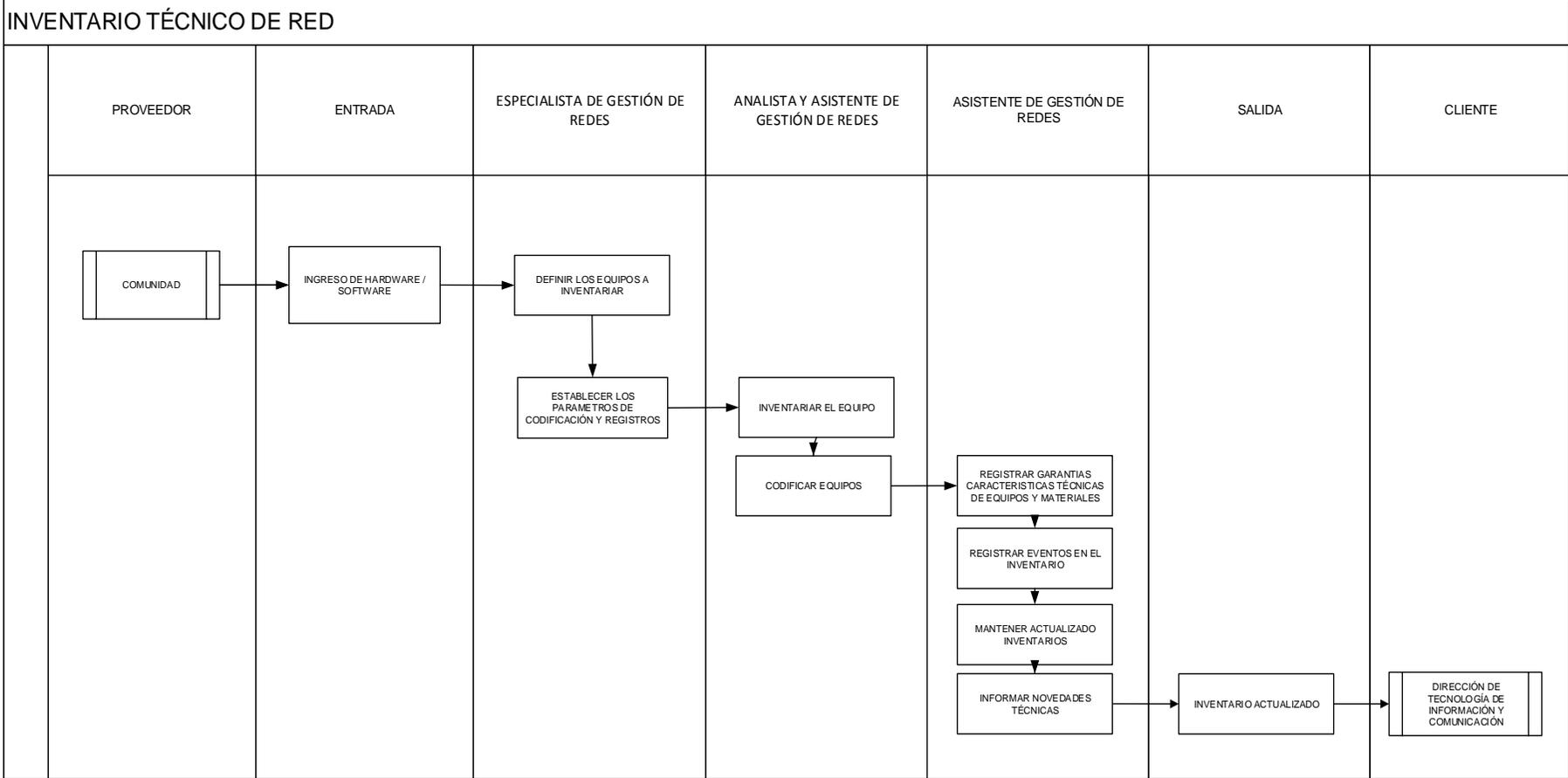
REFERENCIAS NORMATIVAS

Estatuto Universidad Técnica de Ambato.

POLÍTICAS

- El especialista en gestión de redes debe definir los equipos a inventariar.
- Se establecer los parámetros de codificación y registros antes de realizar la gestión de inventarios.
- Mensualmente se deben mantener actualizado el inventario.
- El analista y asistente de gestión de redes informar sobre las novedades técnicas al Director.

METODOLOGÍA



	<p>PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NORMATIVA INTERNA</p>	CODIGO: REL-PRO-01
		FECHA: 10-04-2015
		VERSIÓN: 01
		PÁGINA: 140 de 187

OBJETIVO

Proporcionar a la institución reglamentación actualizada conforme a la legislación ecuatoriana vigente.

ALCANCE

Desde la revisión hasta la emisión de normativa interna con cambios solicitados.

REFERENCIAS NORMATIVAS

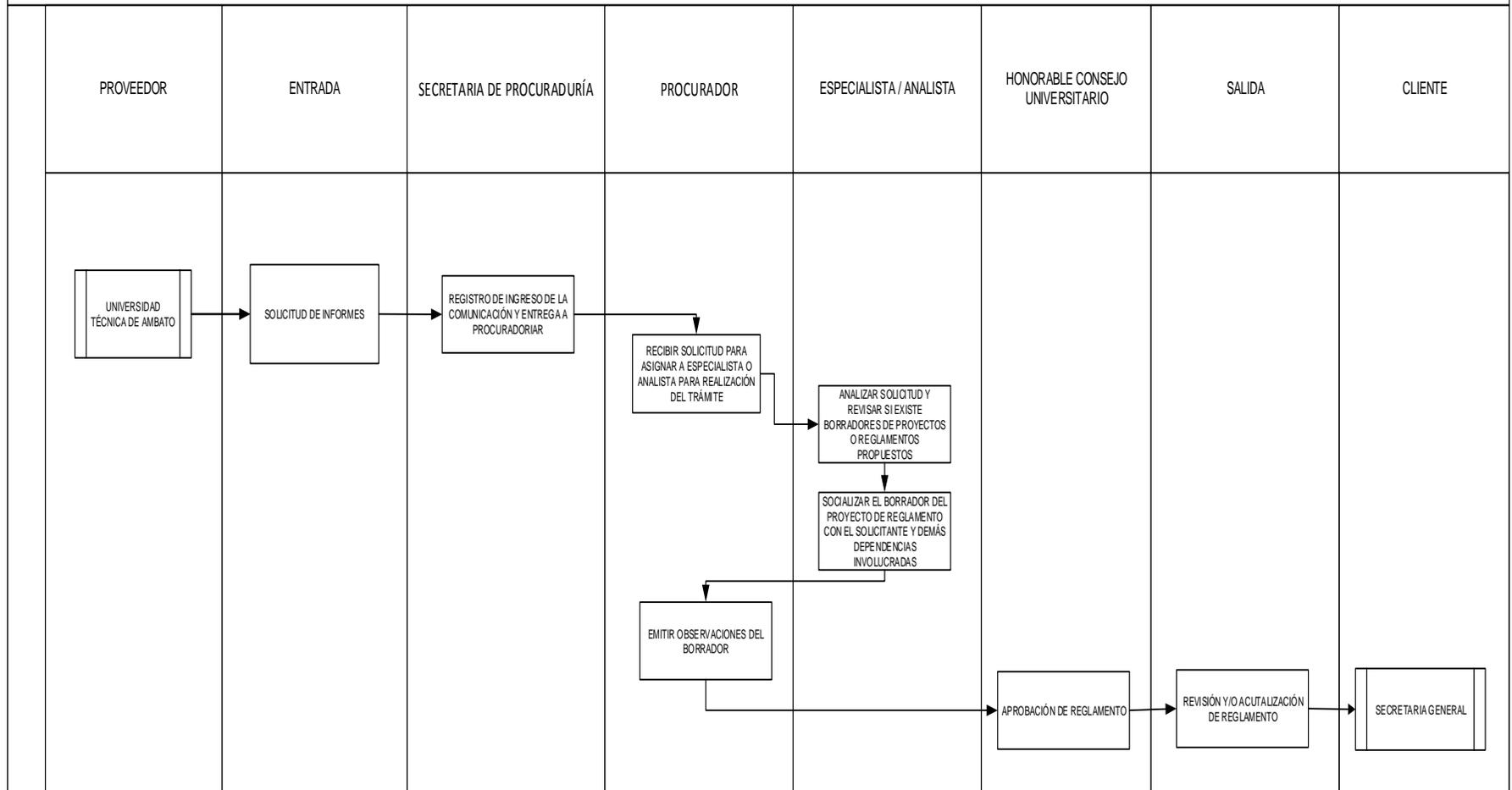
Estatuto Universidad Técnica de Ambato.

POLÍTICAS

- Antes de proceder con un cambio o creación se debe analizar por parte del especialista la solicitud y revisar si existe borradores de proyectos o reglamentos propuesto.
- Toda modificación a reglamentos deberán ser emitidos a la Secretaría General para su difusión.

METODOLOGIA

REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NORMATIVA INTERNA

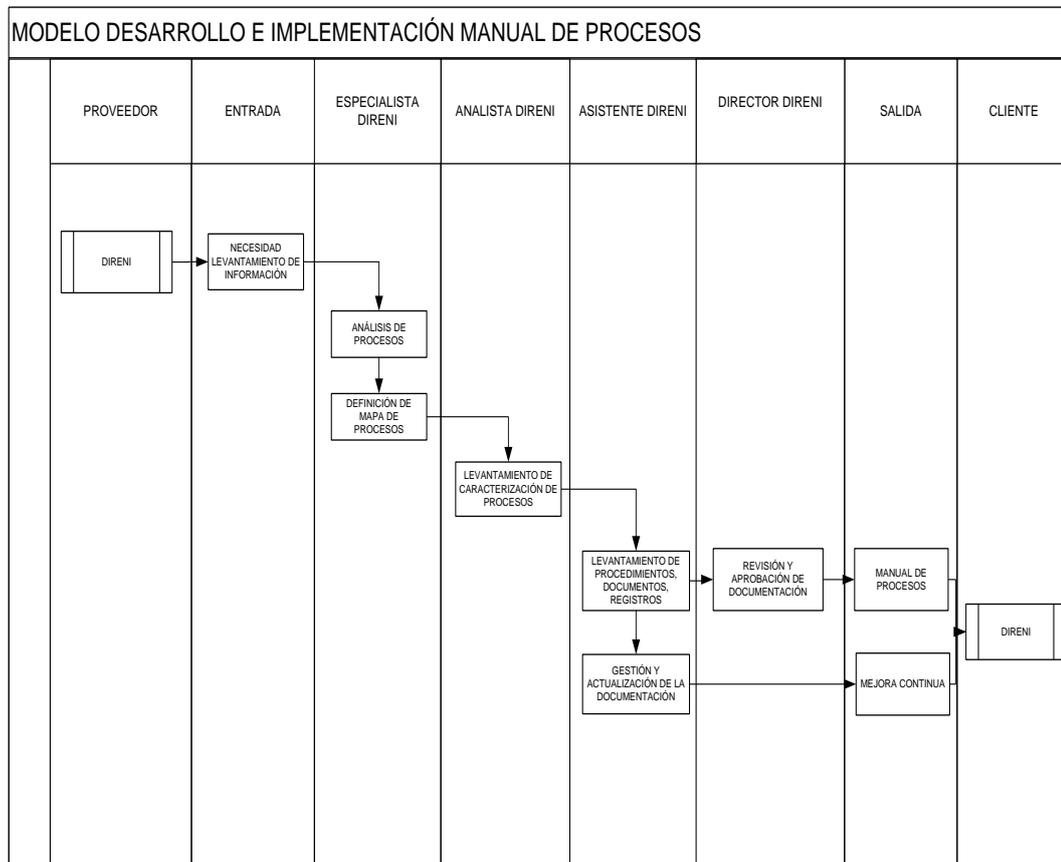


MODELO DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN MANUAL DE PROCESOS

El investigador ha considerado indispensable diagramar un esquema para la difusión del manual de procesos; en donde se establecen responsabilidades y se asegura una correcta implementación de la información; adicionalmente se esquematiza responsabilidades futuras sobre el levantamiento y actualización de la información.

De esta manera se garantiza la implementación del manual de procesos y es importante resaltar que el uso permanente de esta metodología incurrirá en una gestión de procesos bajo mejora continua.

Modelo para el desarrollo e implementación del manual de procesos



1. MÉTODO PARA LA MEJORA CONTINUA

La presente tesis se encuentra respaldada por los fundamentos teóricos del ciclo de Deming por tanto el investigador ha decidido basar su esquema de Mejora continua en dos pilares fundamentales:

- Auditorías internas
- Gestión de acciones correctivas y preventivas

Estas herramientas apoyarán a la mejora continua de la dirección, de forma que el personal se encuentre comprometido y al tanto de sus procesos; es importante recalcar que un proceso de auditoría no tiene cabida sino se gestionan los hallazgos; es por ello que se ha identificado como una buena práctica el desarrollar un esquema de gestión bajo acciones correctivas y preventivas.

1.1 AUDITORÍAS INTERNAS

Es imperante la necesidad de contar con un esquema de auditoría interna; la norma ISO 9001 contempla este apartado como fuente de análisis y mejora continua en donde establece que “Las auditorias se utilizan para determinar el grado en que se han alcanzado los requisitos del sistema de gestión de la calidad. Los hallazgos de las auditorías se utilizan para evaluar la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para identificar oportunidades de mejora.”

Es por esta razón que el investigador desea plantear un mecanismo de gestión en la Dirección; ya que la documentación por sí sola no podrá proveer de los resultados esperados por ende se ha establecido un procedimiento que contiene la estructura y pasos a seguir para la implementación eficaz de auditorías internas en la Dirección de Relaciones Interinstitucionales.

Procedimiento Auditorías Internas

	AUDITORÍAS INTERNAS	CODIGO: REL-PRO-03
		FECHA: 10-04-2015
		VERSIÓN: 01
		PÁGINA: 144 de 187

OBJETIVO

Este procedimiento describe los lineamientos para planificar y desarrollar las Auditorías Internas basadas en un esquema de gestión por procesos.

ALCANCE

Engloba todas las actividades relativas a la ejecución de la auditoría, su planificación, los requisitos de los auditores internos y como se prepara, realiza, documenta y se comunican los resultados de la auditoría.

REFERENCIAS NORMATIVAS

Norma ISO 9001:2008
Norma ISO 19011

DEFINICIONES

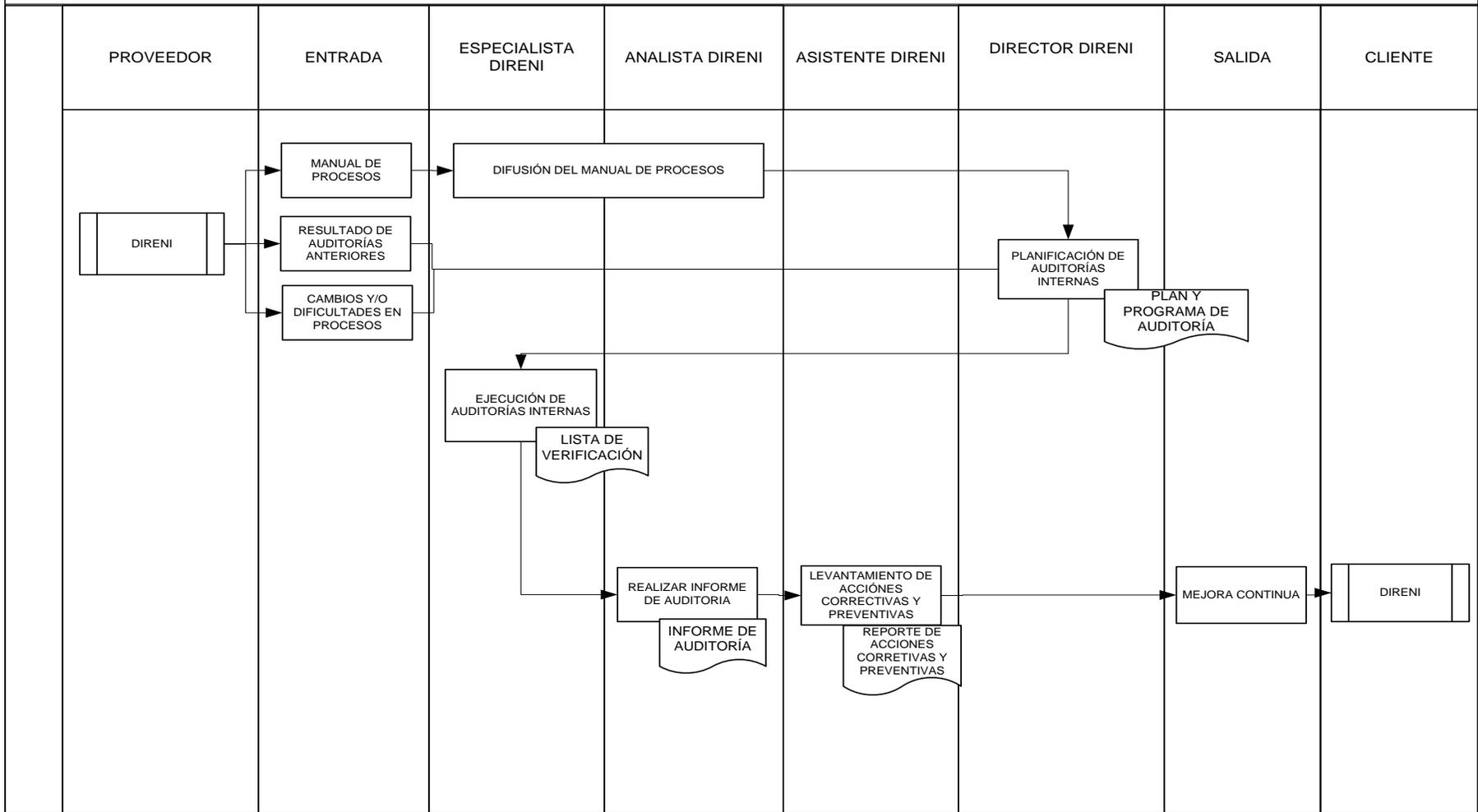
- **Auditoría de la Calidad:** es un examen sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias (registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información), y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen las políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia. (ISO 9001:2008).
- **Auditor Interno de Calidad:** es la persona con la competencia (habilidades, conocimientos y aptitudes) para llevar a cabo auditorías de la calidad (ISO 9001:2008).
- **No conformidad:** Es el incumplimiento de los requisitos especificados. (ISO 9001:2000). Para el efecto se han clasificado las No Conformidades en tres categorías

- **Plan de Auditoría:** Descripción de las actividades y los detalles acordados en una auditoría.
- **Hallazgos de la auditoría:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.
- **Lista de Verificación:** Es un documento que no se distribuye, es de uso del auditor y confeccionado por él antes de comenzar una auditoría. Es archivado por él durante el tiempo que el estime.

POLÍTICAS

- Las auditorías internas se deberán realizar semestralmente, sin embargo se pueden realizar auditorías internas selectivas dependiendo de las no conformidades encontradas, y autorizadas por el representante de la dirección.
- La planeación de la auditoría interna deberá realizarse con anticipación a la realización de la auditoría.
- El personal a ser auditado deberá ser avisado con al menos una semana de anticipación a la realización de la auditoría interna de calidad.
- Las acciones correctivas derivadas de las no conformidades detectadas durante las auditorías internas deberán atenderse sin demora y en forma inmediata.
- El equipo auditor deberá entregar los informes de auditoría con un plazo máximo de 5 días laborables después de la realización de la auditoría.

AUDITORÍAS INTERNAS



ANEXOS

ANEXO 1.- PROGRAMA DE AUDITORIAS

	PROGRAMA DE AUDITORÍAS INTERNAS	CODIGO: REL-REG-03
		FECHA: 10-04-2015
		VERSIÓN: 01
		PÁGINA: 147 de 187

AÑO		2015				
PROCESOS	TIPO DE AUDITORIA	Interna	Seguimiento SGC	Interna	Seguimiento SGC	Interna
	RESPONSABLE	MES	MES	MES	MES	MES
GESTIÓN ESTRATÉGICA						
CONVENIOS NACIONALES E INTERNACIONALES						
GESTIÓN DE BECAS EN EL EXTERIOR						
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO						
GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS						
GESTIÓN FINANCIERA						

DIRECTOR

FIRMA

ESPECIALISTA

FIRMA

4.2 GESTIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Tomando nuevamente con referencia a la norma ISO 9000:2005 y desentrañando los conceptos de acción correctiva establece “acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.” De igual forma se establece el concepto de acción preventiva como “acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.”

De donde el investigador puede emitir un criterio en donde se justifica la utilización de esta clase de herramientas de análisis que pretende la norma ISO 9001:2008. Análisis basados en evidencias que en contraste con la norma ISO 9001 sus requisitos así como varios requisitos de la organización y legales darán como resultado la generación de un hallazgo.

El tratamiento del hallazgo generará dos vías para análisis; tratamiento de acciones correctivas o preventivas, en donde las acciones correctivas tratarán sobre la no conformidad y su eliminación; mientras que las acciones preventivas generarán un planteamiento sobre la posible no conformidad; en ambos casos debe existir un empoderamiento por el proceso y gestionar sus mejoras para de esta manera obtener un ciclo constante de mejora continua.

Es por ello que se ha establecido el siguiente procedimiento como lineamiento para implementación de la gestión en acciones correctivas y preventivas:

4.2.1 Procedimiento de acciones correctivas y preventivas

	GESTIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	CODIGO: REL-PRO-04
		FECHA: 10-04-2015
		VERSIÓN: 01
		PÁGINA: 152 de 187

OBJETIVO

Establecer el método para identificar las causas de los hallazgos sean correctivos o potenciales, implantar y verificar las soluciones.

ALCANCE

Abarca todas las acciones correctivas y preventivas de la Dirección de Relaciones Interinstitucionales desde la identificación de causas hasta su solución y/o verificación.

REFERENCIAS NORMATIVAS

Norma ISO 9001:2008.

Estatuto de la Universidad Técnica de Ambato.

Manual de procesos Dirección de Relaciones Interinstitucionales.

DEFINICIONES

- **No Conformidad:** incumplimiento de un requisito establecido.
- **Acción Correctiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad u otra situación no deseada detectada. La acción correctiva se toma para evitar la repetición de un problema.

- **Acción Preventiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.
- **Corrección:** acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- **Reporte de Acciones Correctivas y Preventivas:** documento en el que se describe el problema y la solución a tomar.

POLITICAS

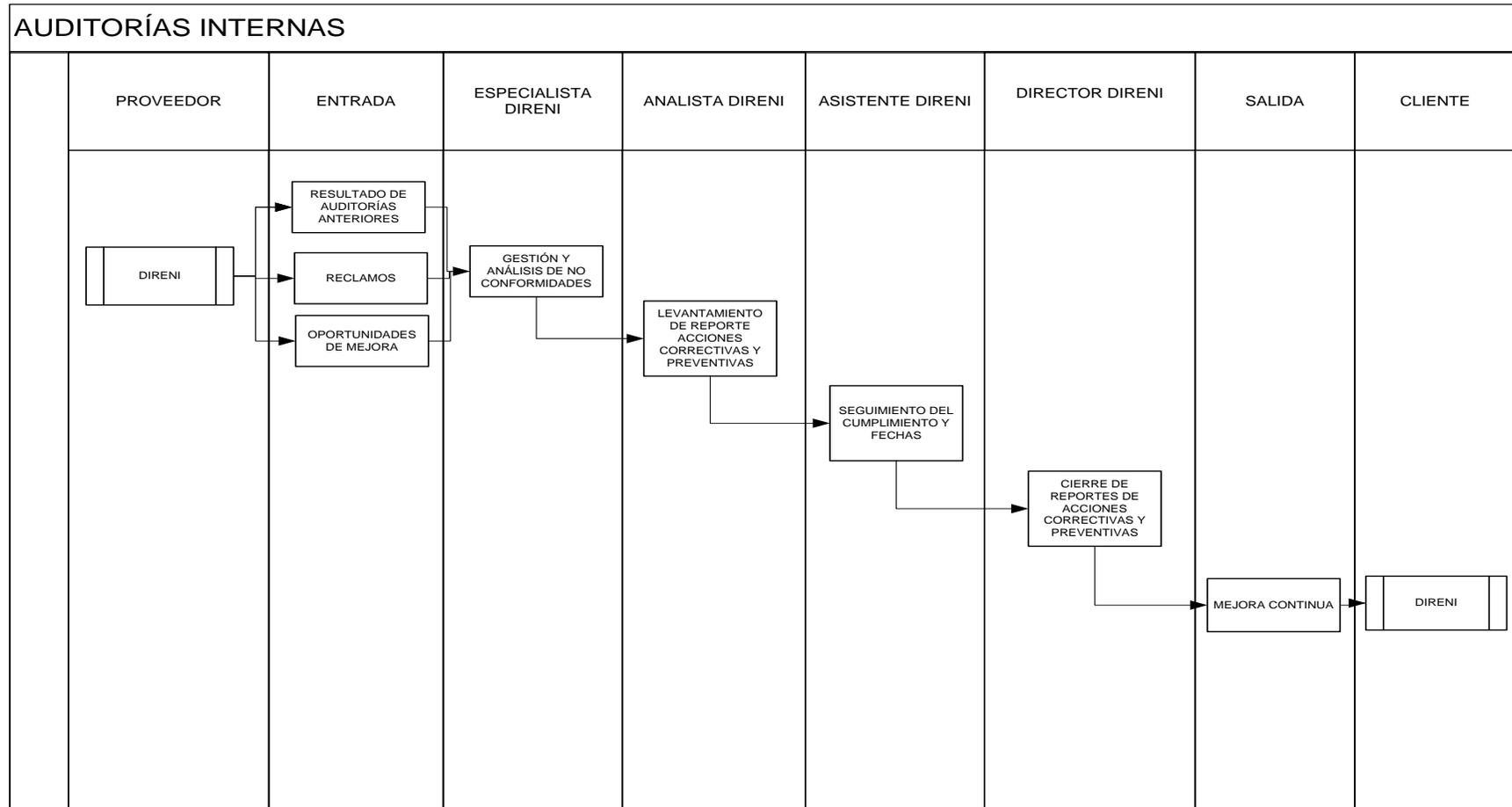
• **IDENTIFICACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS**

Algunos casos en los que se aplicarán acciones correctivas son los siguientes:

- **No Conformidades:** Se genera una no conformidad si se presentan incumplimientos a lo establecido en los procesos del SGC.

Si el incumplimiento se detecta en una Auditoría Interna se documentará en el Informe de no conformidades
- **Reclamos:** Cada reclamo de clientes debe tener una acción correctiva..
- Cualquier funcionario de la Dirección o Institución puede identificar problemas existentes, potenciales u oportunidades de mejora, para lo que se deberá utilizar el formato “Reporte de Acciones Correctivas y preventivas”.
- Si se presentan atrasos en las fechas establecidas para el cumplimiento del plan de acciones correctivas y preventivas, deberán ser justificados mediante el envío de un e-mail solicitando la re planificación de la fecha.
- El Director será la persona encargada de cerrar el Reporte de Acciones Correctivas y Preventivas, siempre y cuando se cuente con todas las evidencias que sustenten que se ha realizado la verificación y efectividad de la implementación.

METODOLOGÍA



ANEXOS

ANEXO 1.- REPORTE DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

REPORTE DE ACCIÓN CORRECTIVA Y PREVENTIVA

PROCESO / DEPARTAMENTO / SECCIÓN	IDENTIFICADO POR:	GESTIONADO POR:	FECHA DE INGRESO	TIPO DE NO CONFORMIDAD		CRITICIDAD		FRECUENCIA	# REPORTE
				CORRECTIVA	PREVENTIVA	ALTA	MEDIA	BAJA	
ETAPA 1.- DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA									
.....									
ETAPA 2.- ACCIÓN CORRECTIVA INMEDIATA (ACCIÓN CURITA)									
¿QUE ACCIÓN CORRECTIVA INMEDIATA SE TOMÓ?									
						RESPONSABLE	FECHA FIN	ESTADO	
.....									
ETAPA 3.- ANÁLISIS CAUSA RAÍZ (Seleccione el o los métodos a utilizarse)									
DIAGRAMA DE CAUSA Y EFECTO									
<p>Mano de obra Máquina Medio ambiente</p>					<p>5 POR QUÉS</p> ¿Por qué? ¿Por qué? ¿Por qué? ¿Por qué? ¿Por qué?			<p>LLUVIA DE IDEAS</p>	
.....									
ETAPA 4.- PLAN DE ACCIÓN									
ACTIVIDAD						RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FIN	ESTADO
.....									
.....									
.....									
.....									
.....									
ETAPA 5.- CIERRE									
FECHA		RESPONSABLE	ACCIÓN EFECTIVA			ACCIÓN NO EFECTIVA			
.....									
.....									

6.8. ADMINISTRACION DE LA PROPUESTA

Este manual de procesos deberá ser administrado por el Director del DIRENI, como la parte principal y estratégica en los procesos de la Dirección, mediante la aprobación del Señor Rector de la Universidad

Es así como la propuesta deberá ser administrada, y este a su vez delegará las funciones para cada uno del personal administrativo mencionado en cada uno de los procesos.

6.9. EVALUACION DE LA PROPUESTA

La evaluación de la propuesta permitirá evaluar si con la implementación del Manual de Procesos, ha logrado facilitar los procesos de cada una de las actividades en el DIRENI, de tal manera que el servicio público sea reflejado en los indicadores de la Administración pública de la Universidad, por lo tanto es necesario establecer el correspondiente monitoreo y evaluación de la propuesta realizada y se presenta a continuación la siguiente tabla.

PREGUNTAS BASICAS	EXPLICACIONES
¿Quiénes necesitan evaluar?	Director de Talento Humano, Director DIRENI
¿Para qué evaluar?	Proporcionar a la administración una seguridad razonable mediante la aplicación de las recomendaciones en las acciones correctivas
¿Que evaluar?	La implementación de un manual por procesos para que los procesos se cumplan a cabalidad, cumpliendo la calidad del servicio
¿Quién Evalúa?	Director DIRENI
¿Cuándo evaluar?	Trimestralmente
¿Cómo evaluar?	Mediante los indicadores establecidos en la propuesta
¿Con que evaluar?	Observación encuesta

Fuente: DIRENI

Elaborado por: Nereida Camino

BIBLIOGRAFÍA

- ABEL. (2006). *El mejoramiento continuo*. México: Limusa.
- AGUDELO, L. (2012). *Evolución de la Gestión por procesos*. Medellín: Icontec.
- Anastasi Maribel. (2012). *Control de Calidad*. Lima: Aguilar.
- ANASTASI, M. (2012). *Control de Calidad*. Lima: Aguilar.
- Bamnet Jeanne. (2011). *Control de la Calidad*: Barcelona: Fontanella.
- BEER, M. (1992). *La renovación de las empresas*. España: Mc. Graw Hill.
- BOB. (2009). *Gestión de calidad*. México: Limusa.
- Bogar, M. (2009). *Plan de mejoramiento continuo*. Barcelona: Limusa.
- BONILLA, E. (2012). *Mejora continua de los procesos* . Lima: Universidad de Lima.
- CAMARA DE LA PEQUEÑA INDUSTRIA DE TUNGURAHUA. (2014).
MEJORAMIENTO CONTINUO. AMABATO.
- CAMINO. (2015). Ambato.
- CAMINO. (2015). *“LA GESTIÓN POR PROCESOS Y EL MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA DIRECCIÓN DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES "DIRENI" DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO.*”. Ambato: UTA.
- Carretta, A. (2009). *Aplicaciones en la planificación de recursos humanos 47-74*. Bilbao: Deusto.
- CARRETTA, A. (2009). *Aplicaciones en la planificación de recursos humanos 47-74*. Bilbao: Deusto.
- CASTRO D. (2006). *Administración y Dirección*. Madrid: Mc Graw Hill.
- CHANG, R. (1996). *Mejora continua de procesos*. Buenos Aires: Granica S.A. .
- CHIAVENATO, A. (2002). *La Administración en los nuevos tiempos*. Colombika: Mc. Graw Hill.
- Claudio Coello. (2005). *Gestion por Procesos*. España: MC Graw Hill.
- COELLO, C. (2005). *Gestion por Procesos*. España: MC Graw Hill.
- DEMING, E. (1989). *El Control de la Calidad*. Madrid: Norma.

- Domingo Rey Peteiro. (2008). *Gestión Por Procesos* . España : Mc Graw Hill.
- ESCOBAR, J. (2010). *La toma de decisiones en el mejoramiento continuo*. Sangolqui: ESPE.
- FAYOL, H. (1971). *Administración*. Paris: Universitaria.
- FAYOL, H. (2006). *Administración*. Paris: Garnier.
- Fayol, H. (2006). *Administración* . Paris : Garnier.
- GALLOWAY, D. (2002). *Mejora continua de procesos*. Barcelona: Gestión S.A.
- George Terry y Stephen Franklin. (2010). *Principios de Administración* . Mexico : Continental .
- GIBSON, I. (2001). *Las Organizaciones*. México: Mc. Graw Hill.
- GODFREY. (1998). *La Planificación de la Calidad*. México: Limusa.
- GÓMEZ, L. (1992). *Mejoramiento continuo de la calidad*. Caracas: Caracas.
- HARRINGTON. (1987). *Actividades del Mejoramiento Continuo*. Buenos Aires: Barcelona.
- Hayes Bob. (2009). *La gestión de calidad*. Barcelona: Gestión.
- HAYES, B. (2009). *La gestión de calidad*. Barcelona: Gestión.
- HERBERT, C. (1986). *Administración de Personal*. México: Continental S.A.
- HERNÁNDEZ, R. (1998). *Metodología de la Investigación*. México: Mc. Graw. Hill.
- JACQUEZ, O. y. (2007). *La Calidad del servicio*. Madrid: McGraw-Hill.
- KABBOUL. (2008). *El Mejoramiento Continuo*. Madrid: Barcelona.
- KOTTER, J. (2009). *Cambio y Liderazgo*. México: Mc. Graw Hill.
- LANDER, L. y. (2011). *La Planificación*. Mexico: Limusa.
- LEÓN, A. (2010). *Gestión por Procesos en la Planificación Estratégica*. Cuba: Cuba.
- Luis Lander y Maria Josefina de Rangel. (2011). *La Planificación*. Mexico : Limusa.
- MARCANO, Á. (1991). *El Organigrama y la organización*. Venezuela: Tropikos.
- Mario Molins Pera. (2008). *Introducción a la Planificación General*. Venezuela : Editorial Carhel.
- MARTÍNEZ, J. (2000). *Planificación Estratégica*. México: Gestión.

- MOLINS, M. (2008). *Introducción a la Planificación General*. Venezuela: Editorial Carhel.
- MORERA, C. (2000). *El Mejoramiento continuo*. México: Gestipolis.
- NEGRIN. (2006). *LA GESTION POR PROCESOS*. Limusa: Mexico.
- Omarov A. (2007). *Administración* . España : Mc Graw Hill.
- Orovitz & Jacquez. (2007). *La Calidad del servicio*. Madrid: McGraw-Hill.
- ORTIZ GUSTAVO. (2013). *gestion por procesos*. QUITO: LA HORA.
- ORTIZ, G. (2013). *gestion por procesos*. QUITO: LA HORA.
- Pérez Fernández De Velasco, J. A. (2009). *Gestión de la calidad orientada a los procesos*. Madrid: Esic.
- PÉREZ, B. Y. (2007). *Enfoque Cualitativo-cuantitativo*. México: Limusa.
- PETEIRO, D. (2008). *Gestion Por Procesos*. España: Mc Graw Hill.
- PETEIRO, L. (2008). *Principios de La Gestión por Procesos*. La Habana: Mondragón.
- RICO, R. (2009). *Sistema de Gestión de la Calidad*. México: Limusa.
- Salguero A. (2009). *Como mejorar la calidad*. Madrid : AENOR.
- SAMPIERI.ROBERTO. (1991). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. MÉXICO: MCGRAW-HILL .
- SERNA, H. (1992). *Equipos del mejoramiento continuo*. Barcelona: Legis.
- SILICEO, A. (1997). *Capacitación y desarrollo del personal*. México: Prentice Hall.
- SULLIVAN. (2007). *El Mejoramiento Continuo*. Madrid: Limusa.
- TERRY, G. y. (2010). *Principios de Administración*. Mexico: Continental.
- YÉPEZ, G. (2009). *Diseño y propuesta de un modelo de gestión por procesos*. Quito: Quito.

ANEXO 1

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
DIRECCIÓN DE POSGRADO
MAESTRÍA EN AUDITORIA GUBERNAMENTAL

Encuesta dirigida al Personal Administrativo de la Dirección de Relaciones Interinstitucionales “DIRENI” de la Universidad Técnica de Ambato

Objetivo

Recopilar información acerca de la gestión por procesos y el mejoramiento continuo

Fecha:

Indicaciones

Por favor marque una X dentro del paréntesis en la respuesta que considere que es correcta.

Responda con toda libertad y sinceridad por cuanto la presente encuesta es anónima.

Cuestionario

1. ¿Se realiza un control preliminar en la gestión por procesos de la Dirección de Relaciones Interinstitucionales de la Universidad?

SIEMPRE ()

FRECUENTEMENTE ()

RARA VEZ ()

NUNCA ()

2. ¿Considera que se realiza un control concurrente en los procesos de la Dirección de Relaciones Interinstitucionales de la Universidad?

SIEMPRE ()

FRECUENTEMENTE ()

RARA VEZ ()

NUNCA ()

3. ¿Se realiza retroalimentación en la gestión administrativa de la Dirección de Relaciones Interinstitucionales de la Universidad?

SIEMPRE ()

FRECIENTEMENTE ()

RARA VEZ ()

NUNCA ()

4. ¿La Dirección de Relaciones Interinstitucionales de la Universidad ha establecido los procesos clave, estratégicos y de soporte?

SIEMPRE ()

FRECIENTEMENTE ()

RARA VEZ ()

NUNCA ()

5. ¿Considera que el servicio que brinda la Dirección es?:

EXCELENTE ()

BUENO ()

REGULAR ()

MALO ()

6. ¿Considera que el servicio que brinda la Dirección de Relaciones Interinstitucionales de la Universidad es adecuado / inadecuado?

ADECUADO ()

INADECUADO ()

7. ¿La Dirección de Relaciones Interinstitucionales de la Universidad cuenta con una lista de verificación de procesos?

SI ()

NO ()

8. ¿El usuario de los servicios de la Dirección, percibe un mejoramiento continuo en las actividades?

SIEMPRE ()

FRECIENTEMENTE ()

RARA VEZ ()

NUNCA ()

9. ¿Considera que la gestión de procesos influye en el mejoramiento continuo de la Dirección de Relaciones Interinstitucionales de la Universidad?

SIEMPRE ()

FRECUENTEMENTE ()

RARA VEZ ()

NUNCA ()

10. ¿La Dirección de Relaciones Interinstitucionales de la Universidad cuenta con manual de procesos?

SI ()

NO ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 2

**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
DIRECCIÓN DE POSGRADO
MAESTRÍA EN AUDITORIA GUBERNAMENTAL**

Encuesta dirigida al Personal Administrativo de las Facultades y Direcciones de la Universidad Técnica de Ambato

Objetivo

Recopilar información acerca de la gestión por procesos y el mejoramiento continuo

Fecha:

Indicaciones

Por favor marque una X dentro del paréntesis en la respuesta que considere que es correcta.

Responda con toda libertad y sinceridad por cuanto la presente encuesta es anónima.

Cuestionario

1. ¿Conoce si se realiza un control preliminar en la gestión por procesos de la Dirección de Relaciones Interinstitucionales de la Universidad?

SI ()

NO ()

2. ¿Se realiza un control concurrente en los procesos de la Dirección de Relaciones Interinstitucionales de la Universidad?

SIEMPRE ()

FRECUENTEMENTE ()

RARA VEZ ()

NUNCA ()

3. ¿Considera que se realiza retroalimentación en la gestión administrativa de la Dirección de Relaciones Interinstitucionales de la Universidad?

SIEMPRE ()

FRECIENTEMENTE ()

RARA VEZ ()

NUNCA ()

4. ¿La Dirección de Relaciones Interinstitucionales de la Universidad ha establecido los procesos clave, estratégicos y de soporte?

SIEMPRE ()

FRECIENTEMENTE ()

RARA VEZ ()

NUNCA ()

5. ¿Cómo considera el servicio que brinda la Dirección de Relaciones Institucionales?

EXCELENTE ()

BUENO ()

REGULAR ()

MALO ()

6. ¿Considera que el servicio que brinda la Dirección de Relaciones Interinstitucionales de la Universidad es adecuado / inadecuado?

ADECUADO ()

INADECUADO ()

7. ¿La Dirección de Relaciones Interinstitucionales de la Universidad cuenta con una lista de verificación de procesos?

SI ()

NO ()

DESCONOZCO ()

8. ¿Percibe que los servicios de la Dirección realizan un mejoramiento continuo?

SIEMPRE ()

FRECIENTEMENTE ()

RARA VEZ ()

NUNCA ()

9. ¿Considera que la gestión de procesos influye en el mejoramiento continuo de la Dirección de Relaciones Interinstitucionales de la Universidad?

SIEMPRE ()

FRECUENTEMENTE ()

RARA VEZ ()

NUNCA ()

10. ¿La Dirección de Relaciones Interinstitucionales de la Universidad cuenta con manual de procesos?

SI ()

NO ()

DESCONOZCO ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 3

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
DIRECCIÓN DE POSGRADO
MAESTRÍA EN AUDITORIA GUBERNAMENTAL**

**Entrevista dirigida al Director de la Dirección de Relaciones Interinstitucionales
“DIRENI” de la Universidad Técnica de Ambato**

Objetivo

Recopilar información acerca de la gestión por procesos y el mejoramiento continuo

Nombre:.....

Edad:.....

Fecha:.....

Indicaciones

Responda con toda libertad y sinceridad a las preguntas planteadas

Cuestionario

1. ¿En la Dirección se realiza un control preliminar dentro de la gestión por procesos?

.....
.....
.....
.....

2. ¿Se realiza un control concurrente en los procesos de la Dirección de Relaciones Interinstitucionales de la Universidad?

.....
.....
.....
.....

3. ¿Se realiza retroalimentación en la gestión administrativa de la Dirección de Relaciones Interinstitucionales de la Universidad?

.....
.....
.....
.....

4. ¿La Dirección de Relaciones Interinstitucionales de la Universidad ha establecido los procesos clave, estratégicos y de soporte?

.....
.....
.....
.....

5. ¿Cómo considera el servicio que brinda la Dirección?

.....
.....
.....
.....

6. ¿Considera que el servicio que brinda la Dirección de Relaciones Interinstitucionales de la Universidad es adecuado o inadecuado?

.....
.....
.....
.....

7. ¿La Dirección de Relaciones Interinstitucionales de la Universidad cuenta con una lista de verificación de procesos?

.....
.....
.....
.....

8. ¿El usuario interno y externo de los servicios de la Dirección, percibe un mejoramiento continuo en las funciones?

.....
.....
.....
.....

9. ¿Considera que la gestión de procesos influye en el mejoramiento continuo de la Dirección de Relaciones Interinstitucionales de la Universidad?

.....
.....
.....
.....

10. ¿La Dirección de Relaciones Interinstitucionales de la Universidad cuenta con manual por procesos?

.....
.....
.....
.....

GRACIAS SEÑOR DIRECTOR