

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

COHORTE 2018

Tema: “Diseño de un modelo de gestión por procesos para el área administrativa del Instituto Superior Tecnológico Riobamba”

Trabajo de Titulación, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en
Administración Pública

Autora: Economista Tania María Fierro García.

Director: Ingeniero Juan Gabriel Saltos Cruz, PhD.

Ambato – Ecuador

2021

A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad Ciencias Administrativas

El Tribunal receptor del Trabajo de Titulación, presidido por el Ingeniero Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA., e integrado por los señores: Ingeniero César Andrés Guerrero Velástegui, Magíster, y Doctor Jorge Francisco Abril Flores, Magíster, designados por la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el Informe Investigación con el tema: “*Diseño de un modelo de gestión por procesos para el área administrativa del Instituto Superior Tecnológico Riobamba*” elaborado y presentado por la señora Economista Tania María Fierro García, para optar por el Grado Académico de Magíster en Administración Pública; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación, el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

Ing. Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA.
Presidente y Miembro del Tribunal

Ing. César Andrés Guerrero Velástegui, Mg.
Miembro del Tribunal

Dr. Jorge Francisco Abril Flores, Mg.
Miembro del Tribunal

AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en Trabajo de Titulación, presentado con el tema: Diseño de un modelo de gestión por procesos para el área administrativa del Instituto Superior Tecnológico Riobamba, le corresponde exclusivamente a la Economista Tania María Fierro García, autora bajo la Dirección del Ingeniero Juan Gabriel Saltos Cruz, PhD., Director del Trabajo de Titulación, y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.

Econ. Tania María Fierro García.

C.C. 0604177436

AUTORA

Ing. Juan Gabriel Saltos Cruz, PhD.

C.C. 1802570984

DIRECTOR

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el Trabajo de Titulación, sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos de mi trabajo, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad.

Econ. Tania María Fierro García.

C.C. 0604177436

ÍNDICE GENERAL

A LA UNIDAD ACADÉMICA DE TITULACIÓN DE LA FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS.....	ii
AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN.....	iii
DERECHOS DE AUTOR.....	iv
ÍNDICE GENERAL.....	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiii
DEDICATORIA	xviii
AGRADECIMIENTO.....	xix
RESUMEN EJECUTIVO	xx
EXECUTIVE SUMMARY.....	xxii
INTRODUCCIÓN	1
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	2
1. TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	3
2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA DE POSGRADO	3
2.1. Área de conocimiento	3
2.2. Líneas de investigación.....	3
3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	3
3.1. Tiempo de ejecución.....	3
3.2. Financiamiento.....	3
3.3. Autora	3
4. DESCRIPCIÓN DETALLADA.....	4
4.1. Definición del problema de la investigación	4
4.2. Objetivos de la investigación.....	5
4.3. Justificación de la investigación	5
4.4. Marco teórico referencial.....	7
4.4.1. Fundamentación filosófica.....	7
4.4.2. Fundamentación legal.....	7
4.4.3. Marco teórico referencial.....	9

4.4.3.1. Origen y Evolución de la Teoría de la Calidad.....	9
4.4.3.2. Modelos de Gestión de Calidad para Instituciones de Educación Superior.....	12
4.4.3.3. Sistemas de Gestión para Instituciones de Educación Superior.....	18
4.4.3.6. Modelo de Evaluación Institucional para los Institutos Técnicos y Tecnológicos en proceso de acreditación.....	26
4.5. Metodología.....	30
4.5.1. Enfoque de la investigación.....	30
4.5.2. Modalidad básica de la investigación.....	30
4.5.3. Tipos de la investigación.....	30
4.5.4. Población y Muestra.....	31
4.5.5. Operacionalización de variables.....	32
4.5.6. Instrumentos.....	44
5. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	53
5.1. Análisis por pregunta de la entrevista.....	53
5.2. Análisis por pregunta de la encuesta.....	60
5.4. Validación estadística.....	169
5.5. Análisis factorial.....	169
6. PROPUESTA.....	176
6.1. Introducción.....	176
6.2. Componentes del Modelo.....	177
6.3. Criterios del Modelo.....	178
6.4. Modelo estructural.....	180
6.5. Índices de Bondad de Ajuste.....	183
7. CONCLUSIONES.....	184
8. RECOMENDACIONES.....	185
9. REFERENCIAS CITADAS.....	187
10. ANEXOS.....	192

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Criterios del Modelo EFQM	13
Tabla 2. ISO 9001:2008 vs ISO 9001: 2015	20
Tabla 3. Cláusulas de las normas ISO 9001:2015 en la educación superior.....	22
Tabla 4. ISO 9001:2015 vs ISO 9004: 2018.....	24
Tabla 5. Criterios y subcriterios del modelo de evaluación institucional CACES	27
Tabla 6. Tipos de indicadores del modelo de evaluación institucional CACES.....	27
Tabla 7. Población de la investigación.....	31
Tabla 8. Muestreo de la investigación.....	32
Tabla 9. Operacionalización de la variable independiente.....	33
Tabla 10. Operacionalización de la variable dependiente.....	41
Tabla 11. Procesos del Modelo de Evaluación para Institutos CACES.....	44
Tabla 12. Dimensiones y subdimensiones de procesos para centros educativos	52
Tabla 13. Identificación de entradas y salidas de procesos en las unidades administrativas	53
Tabla 14. Determinación de la secuencia en procesos en las unidades	54
Tabla 15. Métodos y criterios definidos para operación eficaz	55
Tabla 16. Disponibilidad de información y recursos	56
Tabla 17. Determinación de responsabilidades y autoridades	57
Tabla 18. Determinación de riesgos y oportunidades	58
Tabla 19. Seguimiento y medición a los procesos	59
Tabla 20. Implementación de acciones necesarias para alcanzar lo planificado	60
Tabla 21. Evaluación del aumento del uso de procedimientos para recoger quejas y sugerencias	61
Tabla 22. Comunicación interna de las autoridades.....	63
Tabla 23. Comunicación interna de los coordinadores	64
Tabla 24. Comunicación de la Unidad de Bienestar	66
Tabla 25. Comunicación de los docentes.....	67
Tabla 26. Comunicación de los estudiantes	68
Tabla 27. Comunicación de otras áreas.....	69
Tabla 28. Planificación de las asignaturas	71

Tabla 29.Revisión del proceso de enseñanza- aprendizaje en función de los resultados.....	72
Tabla 30. Reuniones sistemáticas de docentes.....	73
Tabla 31.Orientación personal del estudiante	75
Tabla 32.Valoración de la eficacia de las reuniones entre autoridades y docentes....	76
Tabla 33.Valoración de la eficacia de las reuniones entre coordinadores de carrera y estudiantes	78
Tabla 34.Valoración de la eficacia de las reuniones entre coordinadores de carrera y docentes.....	79
Tabla 35.Valoración de la eficacia de las reuniones entre Unidad de Bienestar y docentes.....	81
Tabla 36.Valoración de la eficacia de las reuniones entre Unidad de Bienestar y estudiantes	82
Tabla 37.Utilidad de la revisión del Modelo Pedagógico	84
Tabla 38.Utilidad de la revisión de la planificación de la asignatura	85
Tabla 39.Utilidad de la revisión del calendario académico	86
Tabla 40. Utilidad de la revisión de la planificación estratégica	88
Tabla 41.Planificación anual académica y administrativa se basan en resultados del rendimiento académico de estudiantes.....	89
Tabla 42.Planificación anual académica y administrativa se basan en resultados de la evaluación de los docentes	91
Tabla 43.Planificación anual académica y administrativa se basan en evaluación de actividades complementarias de los docentes	92
Tabla 44.Valoración de la mejoría en la planificación anual académica y administrativa.....	94
Tabla 45. Estudio de las necesidades de los docentes y estudiantes	95
Tabla 46.Análisis de quejas y sugerencias recibidas de los docentes y estudiantes ..	96
Tabla 47.Evaluaciones de satisfacción de docentes y estudiantes	98
Tabla 48.Reconocimiento al éxito de los objetivos significativos alcanzados por los docentes.....	99
Tabla 49.Evaluación de la política de apoyo, reconocimiento y recompensa	101

Tabla 50. Mejoría en el reconocimiento a docentes con excelentes resultados	102
Tabla 51. Mejoría en el reconocimiento a docentes que llevan a cabo proyectos de mejora e innovación	104
Tabla 52. Valoración del sistema de gestión de Apoyo, Reconocimiento y Recompensa del personal	105
Tabla 53. Mejoría en el clima laboral	107
Tabla 54. Mejoría en la relación entre docentes	108
Tabla 55. Participación de las autoridades para mejorar el clima laboral.....	110
Tabla 56. Mejoría de la participación del docente en el cumplimiento del Código de Ética.....	111
Tabla 57. Mejoría de las relaciones entre docentes y estudiantes.....	113
Tabla 58. Mejoría en la aplicación de medidas tomadas para estudiantes con comportamiento inadecuado	114
Tabla 59. Mejoría en las medidas adoptadas para resolver conflictos entre los docentes.....	116
Tabla 60. Mejoría en la capacidad de resolver conflictos de los docentes	117
Tabla 61. Autoridades resuelven los conflictos en forma eficaz	119
Tabla 62. Aumento en la cooperación entre docentes para organizar eventos	120
Tabla 63. Aumento del interés de docentes para participar en proyectos de vinculación e investigación	121
Tabla 64. Aumento del interés de los docentes por aprender nuevos métodos de enseñanza	123
Tabla 65. Aumento el intercambio de experiencias pedagógicas entre los docentes	124
Tabla 66. Valoración de la mejora del clima de trabajo	125
Tabla 67. Planes de mejora se basa en resultados de evaluaciones de estudiantes...	127
Tabla 68. Planes de mejora se basa a los resultados de evaluaciones externas	128
Tabla 69. Planes de mejora se basa en estudiantes con bajo rendimiento	130
Tabla 70. Evaluación de los métodos de enseñanzas incluidos en las planificaciones de las asignaturas.....	131
Tabla 71. Docentes adaptan los métodos de enseñanza a las características de los estudiantes	132

Tabla 72. Se organizan grupos flexibles de asignaturas centrales	134
Tabla 73. Aumento de la motivación de los estudiantes por los métodos de enseñanza utilizados	135
Tabla 74. Los planes de refuerzo y la adaptación curricular se basan en la evaluación a los estudiantes.....	137
Tabla 75. Se utilizan instrumentos de evaluación para sistematizar evaluaciones	138
Tabla 76. Se utilizan herramientas de evaluación para apoyar las calificaciones de los estudiantes	140
Tabla 77. Los estudiantes pueden revisar actividades que han sido evaluadas en su aprendizaje	141
Tabla 78. Coordinadores de carrera realizan reuniones de orientación personal con cada estudiante	143
Tabla 79. Existe seguimiento de los compromisos adquiridos durante las reuniones de orientación.....	144
Tabla 80. Plan de Acción de Bienestar Institucional se evalúa al final de semestre para introducir mejoras	146
Tabla 81. Programas de asesoramiento externo al Instituto se incluyen en el Plan de Acción de Bienestar Institucional	147
Tabla 82. Mejoría en el proceso de enseñanza- aprendizaje.....	149
Tabla 83. Aumento de satisfacción de docentes	150
Tabla 84. Aumento de satisfacción de estudiantes.....	151
Tabla 85. Mejoría en la satisfacción de docentes y estudiantes.....	153
Tabla 86. Se realizan actividades conjuntas con otros institutos	154
Tabla 87. Incremento de relaciones con otras instituciones públicas y privadas.....	155
Tabla 88. Se aumentado los beneficios obtenidos por las relaciones con otras instituciones.....	157
Tabla 89. Se realizan acciones para fortalecer redes académicas, de vinculación e investigación con otras instituciones.....	158
Tabla 90. Ha mejorado el Instituto la imagen en su entorno en los dos últimos dos años	159
Tabla 91. Ha sido el Instituto reconocido en los medios de comunicación	161

Tabla 92. Se lleva a cabo sistemáticamente acciones específicas para mejorar su prestigio.....	162
Tabla 93. Se aprovechan los recursos ofrecidos en el entorno	164
Tabla 94. Planes y acciones específicas para mejorar el uso de los recursos ofrecidos en el entorno.....	166
Tabla 95. Valoración general en la mejora de relaciones interinstitucionales	168
Tabla 96. Alfa de Cronbach	169
Tabla 97. Pruebas de esfericidad de Bartlett y el índice Kaiser Meyer Olkin	170
Tabla 98. Análisis descriptivo de las variables	170
Tabla 99. Comunalidades.....	171
Tabla 100. Varianza explicada.....	173
Tabla 101. Criterios del Modelo estructural basado en las Normas ISO 9001:2015	178
Tabla 102. Correlaciones del modelo estructural.....	181
Tabla 103. Índices de Bondad de Ajuste.....	183

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Modelo Malcolm Baldrige National Quality Award	15
Figura 2. Esquema de elementos necesarios para procesos según ISO 9001:2015	21

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Identificación de entradas y salidas de procesos en las unidades administrativas	53
Gráfico 2. Determinación de la secuencia en procesos en las unidades	54
Gráfico 3. Métodos y criterios definidos para operación eficaz	55
Gráfico 4. Disponibilidad de información y recursos	56
Gráfico 5. Determinación de responsabilidades y autoridades	57
Gráfico 6. Determinación de riesgos y oportunidades	58
Gráfico 7. Seguimiento y medición a los procesos	59
Gráfico 8. Implementación de acciones necesarias para alcanzar lo planificado	60
Gráfico 9. Evaluación del aumento del uso de procedimientos para recoger quejas y sugerencias	62
Gráfico 10. Comunicación interna de las autoridades	63
Gráfico 11. Comunicación interna de los coordinadores	65
Gráfico 12. Comunicación de la Unidad de Bienestar	66
Gráfico 13. Comunicación de los docentes	67
Gráfico 14. Comunicación de los estudiantes	69
Gráfico 15. Comunicación de otras áreas	70
Gráfico 16. Planificación de las asignaturas	71
Gráfico 17. Revisión del proceso de enseñanza- aprendizaje en función de los resultados.....	72
Gráfico 18. Reuniones sistemáticas de docentes.....	74
Gráfico 19. Orientación personal del estudiante	75
Gráfico 20. Valoración de la eficacia de las reuniones entre autoridades y docentes	77
Gráfico 21. Valoración de la eficacia de las reuniones entre coordinadores de carrera y estudiantes.....	78
Gráfico 22. Valoración de la eficacia de las reuniones entre coordinadores de carrera y docentes.....	80
Gráfico 23. Valoración de la eficacia de las reuniones entre Unidad de Bienestar y docentes.....	81

Gráfico 24.Valoración de la eficacia de las reuniones entre Unidad de Bienestar y estudiantes	83
Gráfico 25.Utilidad de la revisión del Modelo Pedagógico	84
Gráfico 26. Utilidad de la revisión de la planificación de la asignatura	85
Gráfico 27.Utilidad de la revisión del calendario académico	87
Gráfico 28. Utilidad de la revisión de la planificación estratégica	88
Gráfico 29.Planificación anual académica y administrativa se basan en resultados del rendimiento académico de estudiantes.....	90
Gráfico 30.Planificación anual académica y administrativa se basan en resultados del rendimiento académico de estudiantes.....	91
Gráfico 31.Planificación anual académica y administrativa se basan en evaluación de actividades complementarias de los docentes	93
Gráfico 32. Valoración de la mejoría en la planificación anual académica y administrativa.....	94
Gráfico 33.Estudio de las necesidades de los docentes y estudiantes.....	95
Gráfico 34.Análisis de quejas y sugerencias recibidas de los docentes y estudiantes	97
Gráfico 35.Evaluaciones de satisfacción de docentes y estudiantes	98
Gráfico 36.Reconocimiento al éxito de los objetivos significativos alcanzados por los docentes.....	100
Gráfico 37. Evaluación de la política de apoyo, reconocimiento y recompensa	101
Gráfico 38.Mejoría en el reconocimiento a docentes con excelentes resultados	103
Gráfico 39. Mejoría en el reconocimiento a docentes que llevan a cabo proyectos de mejora e innovación	104
Gráfico 40.Valoración del Sistema de Gestión de Apoyo, Reconocimiento y Recompensa del personal.....	106
Gráfico 41.Mejoría en el clima laboral	107
Gráfico 42. Mejoría en la relación entre docentes	109
Gráfico 43. Participación de las autoridades para mejorar el clima laboral.....	110
Gráfico 44.Mejoría de la participación del docente en el cumplimiento del Código de Ética.....	112

Gráfico 45.Mejoría de la participación del docente en el cumplimiento del Código de Ética.....	113
Gráfico 46.Mejoría en la aplicación de medidas tomadas para estudiantes con comportamiento inadecuado	115
Gráfico 47.Mejoría en las medidas adoptadas para resolver conflictos entre los docentes.....	116
Gráfico 48.Mejoría en la capacidad de resolver conflictos de los docentes	118
Gráfico 49.Autoridades resuelven los conflictos en forma eficaz	119
Gráfico 50.Aumento de la coordinación de docentes en la organización eventos... ..	120
Gráfico 51.Aumento del interés de docentes para participar en proyectos de vinculación e investigación	122
Gráfico 52.Aumento del interés de los docentes por aprender nuevos métodos de enseñanza	123
Gráfico 53.Aumento del intercambio de experiencias pedagógicas entre docentes	124
Gráfico 54.Valoración de la mejora del clima de trabajo	126
Gráfico 55.Planes de mejora se basa en resultados de evaluaciones de estudiantes	127
Gráfico 56.Planes de mejora se basa en resultados de evaluaciones externas	129
Gráfico 57. Planes de mejora se basa en estudiantes con bajo rendimiento	130
Gráfico 58.Evaluación de los métodos de enseñanzas incluidos en las planificaciones de las asignaturas.....	131
Gráfico 59.Docentes adaptan los métodos de enseñanza a las características de los estudiantes	133
Gráfico 60.Se organizan grupos flexibles de asignaturas centrales	134
Gráfico 61.Aumento de la motivación de los estudiantes por los métodos de enseñanza utilizados.....	136
Gráfico 62.Los planes de refuerzo y la adaptación curricular se basan en la evaluación a los estudiantes	137
Gráfico 63.Se utilizan instrumentos de evaluación para sistematizar las evaluaciones	139
Gráfico 64.Se utilizan herramientas de evaluación para apoyar las calificaciones de los estudiantes	140

Gráfico 65. Los estudiantes pueden revisar actividades que han sido evaluadas en su aprendizaje	142
Gráfico 66. Coordinadores de carrera realizan reuniones de orientación personal con cada estudiante	143
Gráfico 67. Existe seguimiento de los compromisos adquiridos durante las reuniones de orientación.....	145
Gráfico 68. Plan de Acción de Bienestar Institucional se evalúa al final de semestre para introducir mejoras	146
Gráfico 69. Programas de asesoramiento externo al Instituto se incluyen en el Plan de Acción de Bienestar Institucional	148
Gráfico 70. Mejoría en el proceso de enseñanza- aprendizaje.....	149
Gráfico 71. Aumento de satisfacción de docentes	150
Gráfico 72. Aumento de satisfacción de estudiantes	152
Gráfico 73. Mejoría en la satisfacción de docentes y estudiantes.....	153
Gráfico 74. Se realizan actividades conjuntas con otros institutos	154
Gráfico 75. Incremento de relaciones con otras instituciones públicas y privadas..	156
Gráfico 76. Se aumentado los beneficios obtenidos por las relaciones con otras instituciones.....	157
Gráfico 77. Se realizan acciones para fortalecer redes académicas, de vinculación e investigación con otras instituciones.....	158
Gráfico 78. Ha mejorado el Instituto la imagen en su entorno en los dos últimos dos años	160
Gráfico 79. Ha sido reconocido el Instituto en los medios de comunicación	161
Gráfico 80. Se lleva a cabo sistemáticamente acciones específicas para mejorar su prestigio.....	163
Gráfico 81. Se aprovechan los recursos ofrecidos en el entorno	164
Gráfico 82. Acciones específicas para aprovechar mejor los recursos	165
Gráfico 83. Planes y acciones específicas para mejorar el uso de los recursos ofrecidos en el entorno	167
Gráfico 84. Valoración general en la mejora de relaciones interinstitucionales.....	168
Gráfico 85. Gráfico de sedimentación	176

Gráfico 86. Modelo estructural por procesos para el área administrativa del IST Riobamba	180
---------------------------------------------------------------------------------------------------	-----

DEDICATORIA

Dedicado a los amores de mi vida.
Que me indicaron a nunca rendirme
Anita, Antonio y David.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por otorgarme la vida y la salud.

A mis padres Anita y Antonio por acompañarme

en cada paso de mi vida y por su amor infinito.

Al amor de mi vida David por su enorme paciencia,

apoyo y por siempre confiar en mí.

A mi familia: hermanos, tías, primas, suegros,

cuñados y amigos porque nunca faltó un sábado

el apoyo y la preocupación.

A mis amigos y amigas gracias

por entender las ausencias.

Y agradezco enormemente a cada docente de la

Universidad Técnica de Ambato que fue generoso

al compartirme sus conocimientos y experiencias.

Y sobre todo agradezco al Ing. Gabriel Saltos PhD.

porque tiene la vocación y el don de enseñar y

ha guiado con paciencia este proyecto de investigación.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
COHORTE AGOSTO 2018

TEMA: DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA EL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO RIOBAMBA.

AUTORA: *Econ. Tania María Fierro García.*

DIRECTOR: *Ing. Juan Gabriel Saltos Cruz, PhD.*

FECHA: *9 de Junio del 2021*

RESUMEN EJECUTIVO

Las instituciones de educación superior se enfrentan a escenarios y a retos cada vez más cambiantes, por lo tanto, la gestión de los institutos técnicos y tecnológicos debe estar enfocada a modelos que permitan analizar las necesidades de los estudiantes, docentes y sociedad en general como actores principales de la educación superior en el país para garantizar una mejora continua de procesos que permitan responder a las problemáticas de la sociedad y asegurar una formación de calidad de profesionales graduados de dichas instituciones. La presente investigación propone como objetivo diseñar un modelo de gestión por procesos para el área administrativa del Instituto Superior Tecnológico Riobamba que inicia en la revisión bibliográfica de varios modelos y sistemas de gestión aplicados en las instituciones de educación superior para describir el modelo que más se ajusta a la realidad de la gestión administrativa del Instituto Superior Tecnológico Riobamba. La metodología se basó en el diseño de investigación no experimental, a un nivel transeccional descriptivo; mientras que la población estuvo conformada por 1786 personas; en consecuencia, se analizó la muestra probabilística estratificada de 316 personas de los estamentos de la institución, 1 correspondiente al personal administrativo, 15 correspondiente al personal docente y 300 estudiantes para la investigación de las variables de gestión por procesos.

La técnica de recolección de datos estuvo enfocada en una entrevista a los coordinadores administrativos y se aplicó una encuesta estructurada y como instrumento de medición se utilizaron cuestionarios con afirmaciones medidas mediante escala de Likert, el cuestionario alcanzó la confiabilidad de 0.994 de Alpha de Cronbach. En los resultados se determinó que el 48,4 por ciento de actores de la comunidad educativa estuvieron de acuerdo con el aumento de la satisfacción de los estudiantes y el 46,5 por ciento están de acuerdo con el aumento de la satisfacción de los docentes en los dos últimos años del Instituto Superior Tecnológico Riobamba, además se diseñó mediante el programa AMOS un modelo estructural categorizado en seis dimensiones 1) comunicación; 2) gestión; 3) clima laboral; 4) procesos de enseñanza-aprendizaje; 5) satisfacción y 6) relaciones interinstitucionales, cuyas cargas factoriales alcanzaron valores mayores a 0,70 y cumplieron con los índices de bondad de ajuste.

DESCRIPTORES: *ADMINISTRACIÓN, CALIDAD EDUCATIVA, EDUCACIÓN, EVALUACIÓN, GESTIÓN ADMINISTRATIVA, GESTIÓN EDUCATIVA, MEJORA CONTINUA, MODELO DE GESTIÓN, PLANIFICACIÓN, PROCESOS ADMINISTRATIVOS, TECNOLOGÍA.*

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
COHORTE AGOSTO 2018

THEME: DESIGN OF A PROCESS MANAGEMENT MODEL FOR THE ADMINISTRATIVE AREA OF THE HIGHER INSTITUTE OF TECHNOLOGY RIOBAMBA.

AUTHOR: *Econ. Tania María Fierro García.*

DIRECTED BY: *Ing. Juan Gabriel Saltos Cruz, PhD.*

DATE: *9 de Junio del 2021*

EXECUTIVE SUMMARY

Therefore, the management of technical and technological institutes should be focused on models that allow analyzing the needs of students, teachers and society in general as main actors of higher education in the country in order to guarantee a continuous improvement of processes that allow responding to the problems of society and ensuring a quality training of professionals graduated from these institutions. The objective of this research is to design a process management model for the administrative area of the Higher Institute of Technology Riobamba, which begins with a bibliographic review of various models and management systems applied in higher education institutions to describe the model that best fits the reality of the administrative management of the Higher Institute of Technology Riobamba Riobamba. The methodology was based on a non-experimental research design, at a descriptive transectional level; while the population consisted of 1786 people; consequently, the stratified probabilistic sample of 316 people of the institution's strata was analyzed, 1 corresponding to the administrative staff, 15 corresponding to the

teaching staff and 300 students for the investigation of the variables of management by processes.

The data collection technique was focused on an interview with the administrative coordinators and a structured survey was applied and questionnaires with statements measured by means of a Likert scale were used as a measuring instrument; the questionnaire reached a reliability of 0.994 Cronbach's Alpha. In the results it was determined that 48.4 percent of the actors of the educational community agreed with the increase in student satisfaction and 46.5 percent agreed with the increase in teacher satisfaction in the last two years of the Higher Institute of Technology Riobamba, in addition, a structural model categorized in six dimensions was designed using the AMOS program 1) communication; 2) management; 3) work climate; 4) teaching-learning processes; 5) satisfaction and 6) inter-institutional relations, whose factor loads reached values greater than 0.70 and complied with the goodness-of-fit indexes.

KEYWORDS: *ADMINISTRATION, ADMINISTRATIVE MANAGEMENT, ADMINISTRATIVE PROCESSES, CONTINUOUS IMPROVEMENT, EDUCATIONAL QUALITY, EDUCATIONAL MANAGEMENT, EDUCATION, EVALUATION, MANAGEMENT MODEL, PLANNING, TECHNOLOGY.*

INTRODUCCIÓN

La educación técnica y tecnológica constituye un pilar fundamental para el desarrollo productivo del país, puesto que a través de ella se forma a la mano calificada de nuestro país. Como señala Hervas (2018) la educación no puede perder el sentido entre la teoría y la práctica, más bien la educación debe ser ese puente entre lo que se aprende en clases y los conflictos en lo productivo, en la generación de valor y sobre todo buscar modelos que transformen una matriz productiva altamente dependiente como la de nuestro país.

Este proyecto se encuentra estructurado de la siguiente manera:

Una primera parte contentiva de la temática de la investigación denominada Diseño de un Modelo de Gestión por procesos para el área administrativa del Instituto Superior Tecnológico Riobamba. Una segunda parte en la que se determina las líneas de investigación del presente trabajo investigativo. La tercera parte detalla información del trabajo de titulación, como el tiempo de ejecución, financiamiento y datos de la autora del presente trabajo de investigación.

Una cuarta parte que contiene el desarrollo: definición del problema, los objetivos, la justificación de la investigación, el marco teórico referencial con las teorías de la calidad, modelos y sistemas para la gestión de calidad para las instituciones de educación superior. En este apartado, también se aborda la metodología utilizada para el desarrollo de esta investigación, incorporando el enfoque de la investigación, el diseño utilizado, tipo de investigación y su alcance, población y muestra seleccionadas para el estudio, el instrumento y su validación, las técnicas de recopilación de los datos y las técnicas de análisis de datos.

La quinta parte se presentan los resultados y análisis de los datos recopilados acordes con las variables e indicadores de este estudio. La sexta parte se realiza la propuesta del diseño del modelo de gestión por procesos. Y, por último, se evidencian las conclusiones, recomendaciones del estudio, las referencias bibliográficas y electrónicas consultadas para el presente estudio, y los anexos.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Calidad. - El resultante total de las características del producto y del servicio de mercadotecnia, ingeniería, fabricación y mantenimiento a través de los cuales el producto o servicio en uso satisfará las esperanzas del cliente.

Cláusula. - Cada una de las disposiciones de un contrato, tratado, testamento o cualquier otro documento análogo, público o privado.

Criterio. - Norma para conocer la verdad.

Modelo. - Es una propuesta, normalmente de carácter teórico-práctico, que tiene una serie de características consideradas dignas de emular. Por lo general, el modelo ilustra una situación deseable para ser analizada y puesta en práctica en un contexto educativo similar; o bien, adaptarla a otras características del entorno.

Modelo de gestión. - Es un esquema o marco de referencia para la administración de una entidad. Los modelos de gestión pueden ser aplicados tanto en las empresas y negocios privados como en la administración pública.

Procesos. - Se debe determinar las entradas y salidas esperadas, identificar las secuencias de los procesos, implementar criterios y métodos para el seguimiento y medicación, determinar los recursos, responsabilidades, abordar riesgos y oportunidades y finalmente evaluar constantemente para cualquier cambio necesarios.

PHVA. - Ciclo de Deming, planificar, hacer, verificar y actuar.

Principio. - Base, origen, razón fundamental sobre la cual se procede discurrendo en cualquier materia.

Sistema de gestión de calidad. - La definición y gestión sistemática de los procesos y sus interacciones, con el fin de alcanzar los resultados previstos de acuerdo con la política de la calidad y la dirección estratégica de la organización.

1.TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Diseño de un Modelo de Gestión por Procesos para el Área Administrativa del Instituto Superior Tecnológico Riobamba

2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA DE POSGRADO

2.1. Área de conocimiento

Administración

2.2. Líneas de investigación

Desarrollo Territorial y Empresarial

3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

3.1. Tiempo de ejecución

Octubre 2020- Agosto 2021

3.2. Financiamiento

\$2.000,00 (Dos mil dólares)

3.3. Autora

Nombre: Fierro García Tania María

Grado académico: Economista Mención Gestión Empresarial

Teléfono: 0982232017

Correo electrónico: taniafierro.17@gmail.com

4. DESCRIPCIÓN DETALLADA

4.1. Definición del problema de la investigación

La educación superior en América Latina y a nivel mundial enfrenta retos importantes en sociedades cada vez más flexibles, y tienen una responsabilidad muy importante en la formación, investigación y resolución de las problemáticas sociales. Las universidades y centros de educación superior como los institutos tecnológicos son organizaciones complejas que tienen diversos actores para el desarrollo de sus funciones sustantivas, por tal motivo obliga a sus directivos a diseñar e implementar modelos de gestión de calidad que garanticen eficiencia y eficacia de sus resultados y sobre todo cumplir el rol social que tiene la institución de educación superior.(Becerra Lois et al., 2017)

El Sistema Nacional de Educación Superior del Ecuador está compuesto por: universidades, escuelas politécnicas y los institutos superiores técnicos, tecnológicos y pedagógicos debidamente acreditados mediante una evaluación(Asamblea Nacional Ecuador, 2008). En la actualidad en el Ecuador existen 186 institutos técnicos y tecnológicos, de los cuales 91 institutos superiores tecnológicos son públicos, y uno de ellos es el Instituto Superior Tecnológico Riobamba ubicado en el cantón Riobamba de la Provincia de Chimborazo, una institución educativa de educación superior que forma técnicos y tecnólogos de todo el país.

El Instituto Superior Tecnológico Riobamba, actualmente no cuenta con un modelo de gestión por procesos, que permita optimizar los recursos y la gestión del docente, que realiza actividades de formación, investigación, vinculación y además gestión administrativa mediante la conformación de coordinaciones y unidades. El Instituto Superior Tecnológico Riobamba para asegurar la calidad de la educación técnica y tecnológica debe cumplir con indicadores de calidad mínimos aprobados en el año 2020 según Resolución No. 010-SE-04-CACES-2020, establecidos en el Modelo de Evaluación Institucional para los Institutos Superiores Técnicos y Tecnológicos en proceso de acreditación.

La institución de educación técnica y tecnológica al continuar con la inaplicabilidad de instrumentos que permitan identificar las actividades administrativas diarias que

realiza el personal administrativo y docente, se incrementará la insatisfacción de los clientes internos y externos, se seguirá evidenciando un retraso en información e indicadores solicitados por organismos de seguimiento, control y evaluación, al igual que el bajo cumplimiento de los objetivos institucionales y persistirá el desconocimiento del personal docente y estudiantil de los programas, proyectos y actividades que realiza cada coordinación, dirección o unidad administrativa.

4.2. Objetivos de la investigación

Objetivo general

Diseñar un modelo de gestión por procesos para el área administrativa del Instituto Superior Tecnológico Riobamba.

Objetivos específicos

- 1.- Fundamentar teóricamente las teorías, modelos y sistemas de gestión por procesos para instituciones de educación superior técnica y tecnológica.
- 2.- Diagnosticar el estado actual del sistema de gestión por procesos del Instituto Superior Tecnológico Riobamba
- 3.- Diseñar los componentes del modelo de gestión por procesos para el área administrativa del Instituto Superior Tecnológico Riobamba

4.3. Justificación de la investigación

La educación superior técnica y tecnológica ha jugado un papel importante dentro de los cambios estructurales y la dinamización de las economías locales y nacionales, ya que su modelo no se debería limitar a la formación de mano de obra calificada para el sector empresarial. La educación técnica y tecnológica es la base del sector productivo de un país, sector generador de valor agregado y el cual establece pautas para cambiar la matriz productiva altamente dependiente del sector externo.(Hervas, 2018)

Los bachilleres ecuatorianos incrementan cada año su elección por la educación técnica y tecnológica, al ser una educación que les permite un ingreso inmediato al mercado laboral, de acuerdo a la Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia,

Tecnología e Innovación, la tasa bruta de matriculación para el nivel de educación técnica y tecnológica del año 2015 se registró en 5,91% mientras que en el año 2017 se ubicó en el 7%, además la matrícula del año 2017 se incrementó en un 19% con respecto a la matrícula del año 2016.(Secretaría de Educación Superior Ciencia Tecnología e Innovación, 2018)

La educación superior técnica y tecnológica en el Ecuador debe garantizar el aseguramiento de la calidad como un principio que contempla la Ley Orgánica de Educación Superior. No obstante el principio de calidad dentro la educación superior ha tenido varias transformaciones, ya que en el año 2010 mediante la aprobación de la Ley Orgánica de Educación Superior la calidad era conceptualizada como un proceso de acreditación y en la reforma de la ley *ibídem* del año 2018, la calidad es propuesta como una mejora continua por parte de las instituciones de educación superior que debe contener indicadores mínimos de calidad estandarizados para todos los institutos, procesos de autoevaluación permanentes y rendición de cuentas a la ciudadanía.(Asamblea Nacional Ecuador, 2010)

En el Artículo 96 de la Ley Orgánica de Educación Superior define al aseguramiento interno de la calidad como: “un conjunto de acciones que llevan a cabo las instituciones de educación superior, con la finalidad de desarrollar y aplicar políticas efectivas para promover el desarrollo constante de la calidad de las carreras, programas académicos; en coordinación con otros actores del Sistema de Educación Superior”.(Asamblea Nacional Ecuador, 2010). El aseguramiento de la calidad no depende de acciones dispersas y desarticuladas sino de un sistema visto como un conjunto de actividades que interactúan entre sí para establecer políticas, objetivos, procesos que permitan alcanzar los objetivos de una organización. (Becerra Lois et al., 2017)

El desarrollo de un modelo de gestión por procesos en el Instituto Superior Tecnológico Riobamba es importante para administrar los recursos escasos de la institución ya que no goza de autonomía financiera como las universidades y escuelas politécnicas; para cumplir con las tres funciones sustantivas de la educación superior: formación, vinculación e investigación y sobre todo para que el docente que se convierte en un actor de la gestión administrativa puedan dedicar menos a tiempo a crear procesos administrativos y dedicar más tiempo a la función central de una

institución de educación superior que es la formación de técnicos y tecnólogos para el país.

La presente investigación es viable en razón de que la normativa de educación superior y la normativa de la administración pública obligan a las instituciones públicas la implementación de procesos de mejora continua para garantizar la calidad del servicio de un derecho como es la educación.

Los beneficiarios directos de la investigación son las máximas autoridades de la Institución quienes tiene la competencia de revisar y aprobar modelos, planes, programas de aplicación en toda la institución al igual que los coordinadores de las unidades administrativas quienes son responsables de ejecutar los procesos institucionales. Los beneficiarios indirectos son los usuarios internos como docentes, estudiantes y personal de servicio y los usuarios externos del Instituto Superior Tecnológico Riobamba como las instituciones públicas y privadas que mantienen convenios con la institución.

4.4. Marco teórico referencial

4.4.1. Fundamentación filosófica

El trabajo investigativo se enmarca en el paradigma crítico-propositivo, debido a la necesidad de una reflexión crítica sobre la mejora continua de los procesos que se desarrollan a cabo en el Instituto Superior Tecnológico Riobamba que afectan directamente a la calidad del servicio público que brinda la Institución.

4.4.2. Fundamentación legal

En la Constitución de la República del Ecuador en su Artículo 28 menciona que: “(...) La educación pública será universal y laica en todos sus niveles, y gratuita hasta el tercer nivel de educación superior inclusive”. La Carta Magna del Ecuador reconoce a la educación técnica y tecnológica como un nivel de la educación superior ya que en el Artículo 352 de la norma ibídem indica que: “El sistema de educación superior estará integrado por universidades y escuelas politécnicas; institutos superiores técnicos, tecnológicos y pedagógicos; y conservatorios de música y artes, debidamente acreditados y evaluados”. (Asamblea Nacional Ecuador, 2008)

La educación técnica y tecnológica se enfoca a garantizar un principio como es la calidad de la educación y se lo señala en el Artículo 351 de la Carta Magna del Ecuador:

El sistema de educación superior estará articulado al sistema nacional de educación y al Plan Nacional de Desarrollo; la ley establecerá los mecanismos de coordinación del sistema de educación superior con la Función Ejecutiva. Este sistema se regirá por los principios de autonomía responsable, cogobierno, igualdad de oportunidades, calidad, pertinencia, integralidad, autodeterminación para la producción del pensamiento y conocimiento, en el marco del diálogo de saberes, pensamiento universal y producción científica tecnológica global.(Asamblea Nacional Ecuador, 2008)

Los y las estudiantes en el Ecuador tienen como derecho el acceso a una educación de calidad como lo menciona el literal b) del Artículo 5) de la Ley Orgánica de Educación Superior “Acceder a una educación superior de calidad y pertinente, que permita iniciar una carrera académica y/o profesional en igualdad de oportunidades”. La normativa ecuatoriana de educación superior realiza un énfasis en el mejoramiento continuo para alcanzar la calidad, ya que en el literal b) del Reglamento del Régimen Académico expresa como un objetivo de la normativa que rige a las instituciones de educación superior:

b) Articular y fortalecer la investigación; la formación académica y profesional; y la vinculación con la sociedad, en un marco de calidad, innovación y sostenibilidad que propenda al mejoramiento continuo.(CES, 2019)

El sistema de educación superior contará con un organismo que asegure el principio de calidad como lo indica el inciso 2 del Artículo 353 de la Constitución de la República del Ecuador: “El sistema de educación superior se regirá por: Un organismo público técnico de acreditación y aseguramiento de la calidad de instituciones, carreras y programas, que no podrá conformarse por representantes de las instituciones objeto de regulación”. En concordancia con el Artículo 173 de la Ley Orgánica de Educación

Superior que determina como funciones del Consejo de Aseguramiento de la Calidad de Educación Superior: “El Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior normará la autoevaluación institucional, y ejecutará los procesos de evaluación externa, acreditación y apoyará el aseguramiento interno de la calidad de las instituciones de educación superior”.

4.4.3. Marco teórico referencial

4.4.3.1. Origen y Evolución de la Teoría de la Calidad

La calidad ha sido un tema que ha preocupado a la humanidad desde tiempos remotos, sin embargo la calidad dentro de la administración científica fue estudiada por primera vez por Taylor (Cubillos & Rodríguez, 2014; Sadeghi Moghadama et al., 2019); ya que en la Revolución Industrial surge la producción en serie de los productos, intensificando la división de trabajo lo que provocó la necesaria inspección de la calidad en el proceso de producción. En 1924 Shewhart es el primero en introducir un gráfico estadístico de control de la calidad en la empresa Bell en el que usa la información de la muestra actual de observación del proceso de producción. (Sadeghi Moghadama et al., 2019, p. 3)

Edward Deming (1989) estadístico estadounidense conocido como el padre de la teoría de la calidad, quien luego de la Segunda Guerra Mundial desarrolla principales teorías relacionadas a la calidad: “a) el sistema de conocimiento profundo, b) los catorce puntos para la transformación de la gerencia, c) siete enfermedades mortales, d) ciclo PHVA (planificar, hacer, verificar y actuar), e) el experimento del grano rojo, y f) el experimento del embudo” (De Las Casas & Pérez-Cepeda, 2016, p. 154). Para Deming la calidad se define como: “un grado perceptible de la fiabilidad a bajo costo y adecuado a las necesidades del mercado” (Casterá, 2004, p. 12).

En 1951, Feigenbaum publicó la primera edición de su libro, “Total Quality Control”, después de los estudios de Deming y de Feigenbaum la calidad es estudiada como la filosofía de Gestión Total de Calidad (Sadeghi Moghadama et al., 2019). Feigenbaum define a la calidad como: “el resultante total de las características del producto y del servicio de mercadotecnia, ingeniería, fabricación y mantenimiento a través de los

cuales el producto o servicio en uso satisfará las esperanzas del cliente” (Cubillos & Rodríguez, 2014, p. 95).

Por otro lado el ingeniero rumano Joseph Juran (1954) establece una trilogía de la calidad que “supone las fases de planificación, control y mejora en un ciclo cerrado para ir disminuyendo las consecuencias de los defectos crónicos en la organización”(Cabrera, 2008, p. 53). Juran define a la calidad como: “aptitud adecuada al uso” (Casterá, 2004,p.12); y, también al autor concibe a la calidad con dos aspectos importantes: a) satisfacción en las características de importancia del cliente y b) ausencia en deficiencias no sólo en el producto sino además en el servicio (De Las Casas & Pérez-Cepeda, 2016, p. 154).

El empresario japonés Kaoru Ishikawa fue el primero en desarrollar un modelo de método sistemático o científico de mejora de procesos, basado en el recorrido de una serie de pasos o etapas, pionero en resaltar la importancia de la calidad de la producción antes que la utilidad en una empresa o negocio (Zaratiegui, 1999). Según Ishikawa las siete herramientas básicas para la calidad son: “el diagrama de causa y efecto, la hoja de comprobación, el gráfico de control, el histograma, el diagrama de Pareto, el diagrama de dispersión y el gráfico de ejecución”.(Sadeghi Moghadama et al., 2019, p.4)

En 1960 surge la teoría de la ventaja competitiva de los japoneses kaisen que significa << mejoramiento continuo>>, término acuñado por Masaaki Imai y deriva el uso de las 5S para la mejora continua que forman parte de la filosofía de vida japonesa: Seiri (selección), Seiton (orden), Seiso (limpieza), Seiketsu (normalización) y Shitsuke (autodisciplina) (Piñero et al., 2018, p. 102). Otra de las teorías orientales de calidad fue implementada por el ingeniero japonés Shigeo Shingo, quien desarrolla la técnica de calidad Poka Yoke o denominada “a prueba de errores”, que diseña un proceso en la producción donde los errores sean imposibles de realizar, previniendo los mismos. (Malpica et al., 2018, p. 254)

En el mismo año dentro de la teoría occidental se habla de una teoría holística de calidad denominada Total Quality Managment que plantea que una empresa tiene como objetivo mantenerse en el mercado para así satisfacer las necesidades de sus

clientes externos, promoviendo la estabilidad de la sociedad y proporcionando satisfacción y desarrollo a los mismos miembros de la propia organización.(De Las Casas & Pérez-Cepeda, 2016). La calidad es un concepto que se centra en: mejoramiento continuo, medición de la calidad, cambio de cultura organizacional y liderazgo.(Chacón & Rugel, 2018)

En 1979 el ingeniero Bill Smith mientras trabajaba en Motorola introduce una filosofía de calidad denominada Six Sigma, cuyo método está basado en la mejora continua y el defecto cero. Para lograr una calidad de una empresa a escala mundial Six Sigma se basa en tres componentes:” clientes, procesos y empleados”. (Sadeghi Moghadama et al., 2019, p. 5)

Posteriormente en 1980 Philip Crosby crea el programa “cero errores” quien conceptualiza a la calidad como: “cumplimiento de unas especificaciones; búsqueda permanente del cero defectos; hacerlo bien y a la primera; la calidad no se controla sino que se hace”(Casterá, 2004). Crosby fue considerado como el fundador del programa “cero errores o cero defectos”, y, adicionalmente, la alta dirección debía cumplir con 14 principios básicos los cuales son:

- (a) compromiso de la dirección, (b) equipos de mejora de calidad, (c) medidas de calidad, (d) el costo de calidad, (e) tener conciencia de la calidad, (f) acción correctiva, (g) planificación de cero defectos, (h) capacitación del supervisor, (i) día e cero defectos, (j) establecimiento de metas para reducir errores, (k) eliminación de las causas del error, (l) reconocimiento, (m) consejos de calidad, y (n) empezar de nuevo mediante la mejora continua.(De Las Casas & Pérez-Cepeda, 2016, pp.154-155)

En ese mismo año las empresas de fabricación de Estados Unidos introducen en su producción la teoría del japonés Genichi Taguchi quien define a la calidad como: “la característica que evita la pérdida para la sociedad desde el momento en que se envía el producto” (Magowan, 2017,p.35), cuyo enunciado se basó en la pérdida para la sociedad consiste en los costos del proceso de producción y los costes para el cliente durante el uso como los costes de reparación, el tiempo perdido.

En 1981 Willian Ouchi desarrolla la Teoría Z, en donde proporciona tres claves para que el personal de una organización desarrolle eficazmente y garantizar la calidad: 1. “Confianza en la gente y de ésta en la organización. 2. Atención puesta en las sutilezas de las relaciones humanas. 3. Relaciones sociales más estrechas”(Cubillos & Rodríguez, 2014). Para Ouchi la calidad es realizar correctamente las cosas desde la primera vez.

4.4.3.2. Modelos de Gestión de Calidad para Instituciones de Educación Superior

La calidad es un aspecto importante dentro de la gestión de las instituciones de educación superior en América Latina como para el mundo, al asegurar calidad en la gestión de la educación superior, no solamente se fortalece la sostenibilidad de la institución a largo plazo, pues las universidades, escuelas politécnicas e institutos superiores tecnológicos tienen una responsabilidad con la sociedad: el generar conocimiento, desarrollar el talento humano y mano de obra productiva de un país (Nadim & Al-hinai, 2016; Papanthymou & Darra, 2017).

Para garantizar la calidad en las instituciones de educación superior se han realizado varios modelos que han partido de la filosofía TQM (Total Quality Managment), que han sido aplicados a empresas líderes en el mercado mundial y que luego las universidades de varios países adoptan como modelos de gestión de calidad. Los modelos de gestión de calidad más estudiados y aplicados en la actualidad son: EFQM, ISO 9000, MBNQA y el SERVQUAL (Abiddin & Akinyemi, 2015; Abubakar, 2019; Papanthymou & Darra, 2017).

4.4.3.2.1. Modelo de European Foundation Quality Managment (EFQM)

Desde el año 1989 la gestión total de la calidad (TQM) fue vista como un filosofía holística para mejorar la capacidad de gestión alcanzando la excelencia empresarial, filosofía que ha inspirado a modelos basados en premios como: el Premio Deming en Japón, el Premio a la Excelencia EFQM en Europa o el Premio Nacional a la Calidad Malcolm Baldrige National Quality Award en Estados Unidos (Dahlgaard-park et al., 2018; Laurett & Mendes, 2019).

Impulsados por los modelos: Baldrige y premio Deming, y con el fin de aumentar la competitividad de las economías europeas, en el año 1989 se crea en Bruselas la EFQM, una fundación sin ánimos de lucro, con la participación de 14 empresas líderes a nivel mundial, la EFQM estableció un modelo de excelencia empresarial que años posteriores fue introducido en todos los países europeos y en 1992 se entrega el primer Premio a la Excelencia Empresarial Europea.(Akkucuk & Gencer, 2017; Laurett & Mendes, 2019).

El Modelo de la EFQM ha sido aplicado durante dos décadas a las empresas privadas y públicas de Europa, ha despertado también su interés como un modelo integral para el aseguramiento y evaluación de la calidad en instituciones de educación superior. (Diez et al., 2020; Laurett & Mendes, 2019). El Modelo de la EFQM se basa en ocho principios que sirven para que cualquier organización alcance la excelencia: “a)añadir valor a los clientes;b) construir un futuro sostenible; c)desarrollar la capacidad de la organización; d) aprovechar la creatividad y la innovación; e) liderar con visión, inspiración e integridad; f) gestionar con agilidad; g) superar el talento de las personas; h) mantener resultados sobresalientes” (Santos & Abreu, 2019)

El Modelo EFQM está compuesto por nueve criterios, los cuales están agrupados en dos categorías: criterios agentes y criterios resultados

Tabla 1. Criterios del Modelo EFQM

Criterios agentes	Criterios de Resultados
Liderazgo	Resultados claves
Personas	Resultados en las personas
Estrategia	Resultados en los clientes
Alianzas y recursos	Resultados en la sociedad

Nota. La tabla muestra los criterios del Modelo EFQM y la agrupación mediante dos categorías. Adaptado de “Comparativa de 3 modelos de gestión de calidad: EFQM, ISO, JCAHO” (p. 305), por J. Davins, 2007, FMC - Formación Médica Continuada en Atención Primaria, 14 (6).

Algunas ventajas encontradas en investigaciones en las cuales aplicaron el Modelo EFQM a instituciones de educación superior indican que: el modelo es flexible; permite una autoevaluación; está acompañado de planes de mejora continua; y, se engloba en la lógica READER (Resultados, Enfoque, Despliegue, Evaluación y Revisión). Además el modelo profundiza en las políticas de calidad y aumenta la eficacia operativa.(Clares et al., 2018; Santos & Abreu, 2019b). Por otro lado el Modelo EFQM puede presentar ciertas limitaciones al momento de incorporar en una institución de educación superior como: la falta de herramientas de gestión que actúen como apoyo a la EFQM y resistencia a los cambios por parte de los trabajadores (Santos & Abreu, 2019, p. 13-14).

4.4.3.2.2. Modelo Malcolm Baldrige National Quality Award Model (MBNQA)

Luego de la Segunda Guerra Mundial, los japoneses eran dueños del mercado internacional y basaron su éxito en los criterios de calidad desarrollados por Deming, por lo que las empresas estadounidenses se vieron presionadas para crear competitividad entre sus empresas creando el Premio Nacional de Calidad Malcom Baldrige. El Premio Nacional de Calidad fue establecido el 20 de Agosto de 1987 por el Congreso de Estados Unidos. (Lazaros et al., 2017,p.437)

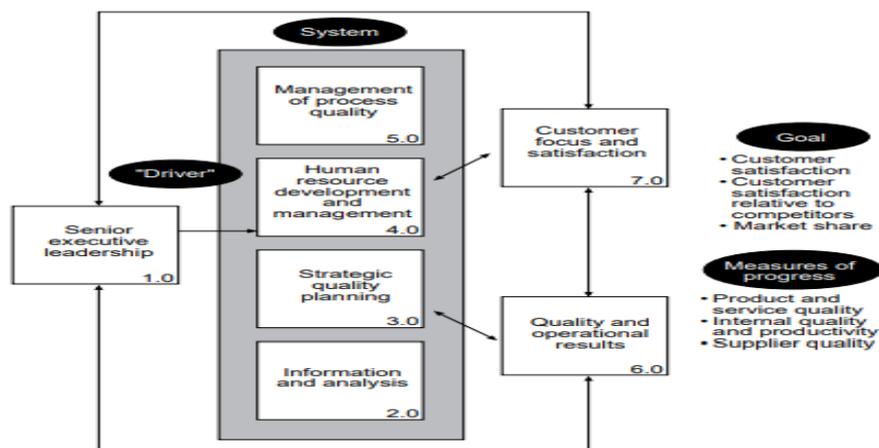
Los criterios que se establecen para el premio MBNQA son siete; los seis primeros son claves para establecer procesos de calidad : Liderazgo, Estrategia; Clientes; Gestión del conocimiento; Personal; y Operaciones y el séptimo que es Resultados se ve dividido en cinco categorías: 1) resultados en el cliente; 2) resultados en el personal 3) resultados de productos o servicios 4) resultados en el liderazgo y 5) resultados financieros (Thompson & Blazey, 2017).

El primer criterio de liderazgo consiste en examinar el aporte de la alta dirección en la mejora continua para mantener satisfecho a los clientes(Thompson & Blazey, 2017). Para Baldrige es necesario medir la eficacia del liderazgo tanto en actividades

estratégicas y operativas como en el cumplimiento ético y legal. (Toma & Marinescu, 2018). Según Thompson y Blazey (2017) para la excelencia empresarial se debe implementar un pensamiento estratégico que no sólo se limite a desarrollar un plan estratégico para la institución, sino que además ejecute dicho plan y que logre comunicar eficazmente los resultados deseados.

El Premio Nacional de Calidad Malcom Baldrige no se centra por la calidad de un producto o su servicio, sino por la aplicación de un modelo para garantizar la calidad de los procesos y gestión del talento humano (Tummala & Tang, 1994). La orientación al cliente y la satisfacción son criterios que más peso tienen en el modelo, junto a la calidad de operaciones y gestión del talento humano, como se observa en la siguiente figura:

Figura 1. Modelo Malcolm Baldrige National Quality Award



Nota. Figura tomada de “Strategic quality management, Malcolm Baldrige and European quality awards and ISO 9000 certification. Core concepts and comparative analysis” (p. 21), por V.M. Tummala y C.L. Tang, 1996, International Journal of Quality & Reliability Management, 3 (4).

4.4.3.2.3. Modelo ISO 9000

En 1947 se crea en Europa la Organización Internacional de Estandarización (ISO), con el afán de implementar sistemas estandarizados para la producción de bienes y servicios. (Stevenson & Barnes, 2000), la ISO quería agrupar en un solo conjunto, las normas de calidad de varios países, es así, que “en 1980, ISO designa sus Comités

Técnicos y en 1987 se publican por primera vez las Normas ISO 9000”(Chacón & Rugel, 2018).

En un inicio las normas ISO 9000 fueron pensadas para alcanzar la calidad de las empresas mediante un modelo de garantía de calidad en el diseño, producción, instalación y mantenimiento de un producto. En 1994 se actualizan las normas ISO 9000 proponiendo un modelo para el aseguramiento de la calidad en el diseño, producción y servicio de un producto y servicio, pero las críticas se enfocaron en que las normas ISO 9000: 1994 se convirtieron en un mero sistema burocrático.(Wilson & Campbell, 2018)

Por lo tanto los 20 elementos que conformaban las normas ISO, se simplifican en siete principios que se resumen en: 1. Orientación al cliente; 2.- Liderazgo; 3.- Compromiso de las personas; 4.- Enfoque por procesos; 5.- Mejora; 6.- Toma de decisiones basada en la evidencia; 7.- Gestión de las relaciones. (ISO, 2015a) y finalmente se implementan las ISO 9001:2000 con las ISO 9001, 9002, 9003, normas en las cuales se hablan sobre sistemas de gestión de calidad.

En el año 2008 se presentaron las normas ISO 9001: 2008 con enfoque a gestión medioambiental. En el año 2011 se lleva a cabo una encuesta a empresas que utilizaron la certificación ISO 9001 en el que arrojaron cambios significativos que se debían realizar, por lo que en el año 2015 se actualizan las normas ISO 9001: 2015, cobrando importancia la planificación estratégica, el liderazgo, la gestión de cambio, flexibilidad de la documentación y sobre todo las normas ISO 9001: 2015 reconoce al conocimiento como una competencia propia de las personas de una organización. (Fontalvo & De La Hoz, 2018; Wilson & Campbell, 2018). Las normas ISO 9001:2015 necesitan ser certificadas mediante una empresa reconocida por ISO, es por ésta razón que en el año 2018 la organización ISO publica las normas ISO 9001:2018 en donde construye guías para la autoevaluación de las empresas mediante las normas de calidad.

4.4.3.2.4. Modelo SERVQUAL

La calidad no sólo está relacionada con garantizar un proceso de producción que optimice los recursos y que genere ganancias al empresario. Varios autores entre ellos

Parasuraman (1988) empiezan hablar de la percepción de calidad y de las expectativas que tiene el cliente respecto a la calidad del servicio. (Soares & Anholon, 2017).

Lagunas y otros (2016) indican que : “El modelo servqual define la calidad del servicio como la diferencia entre las percepciones por parte de los clientes y las expectativas previas” y Soares y Anholon (2017) mencionan sobre el modelo Servqual “Services consumers will make their considerations of the overall quality of a service in accordance to the interpretation they make by considering discrepancies between “expectations” and “perceptions”. (p. 341)

Han existido varias críticas al modelo Servqual, sobre su dimensionalidad, validez y no recoger aportes de la psicología de las percepciones, pese a sus críticas el modelo Servqual es el más utilizado para medir la percepción de calidad del servicio en empresas y universidades en todo el mundo (Galeeva, 2016). El modelo posee seis dimensiones: tangibles, fiabilidad, garantía, empatía y capacidad de respuesta. (Galeeva, 2016; Soares & Anholon, 2017)

Los tangibles hace referencia a toda la infraestructura, equipamiento, inmobiliario y materiales de una organización; la dimensión de fiabilidad es la capacidad que tiene la organización para prestar un servicio o vender un producto de forma segura. La capacidad de respuesta se refiere a la voluntad que tiene una organización solucionar un problema de forma eficaz con sus clientes. La dimensión de garantía menciona las acciones que desarrolla la empresa para que sus clientes generen confianza hacia la organización y por último la empatía es la atención personalizada hacia el cliente. (Soares & Anholon, 2017)

En la actualidad el Modelo Servqual es utilizado para medir la satisfacción de los estudiantes de los servicios que reciben dentro de una institución de educación superior, se aplica mediante un cuestionario de 23 variables que parten de las seis dimensiones y que son medidas por expectativas, percepciones e importancia. Las medidas de expectativas y percepciones se evalúan en la escala de Likert de totalmente desacuerdo a totalmente de acuerdo y la medida de importancia se califica de muy importante a nada importante. (Galeeva, 2016; Lagunas et al., 2016; Soares & Anholon, 2017)

4.4.3.3. Sistemas de Gestión para Instituciones de Educación Superior

4.4.3.3.1. Sistema Six Sigma

El sistema Six Sigma fue creado en 1980 por la empresa Motorola, que en ese momento al verse amenazada por la competencia japonesa se crea un sistema que ayude a mejorar los niveles de calidad (Cudney et al., 2018). Mehrabi conceptualiza a Six Sigma como: “ an organized and systematic method for strategic process improvement and new product and service development that relies on statistical methods and the scientific method to make dramatic reductions in customer defined defect rates”. (Mehrabi, 2012)

El Sistema Six Sigma tiene como principal enfoque entender las características del cliente y alcanzar su satisfacción. El sistema se diferencia de otros sistemas porque explora de forma íntegra a la organización para darle una solución al problema. En el Sistema Six Sigma se puede identificar tres prácticas: la primera es la estructura de roles, que mediante un orden jerárquico se forma a especialistas para que coincidan las tácticas con las estrategias planificadas (Zu et al., 2008).

La segunda práctica propia del sistema Six Sigma se basa en establecer un método estructurado para el desarrollo de actividades que se dividen en dos: “Definir-Medir-Analizar-Mejorar-Controlar (DMAIC) utilizado en la mejora de procesos o Define-Measure-Analizar-Diseñar-Verificar (DMADV) utilizado en la mejora del diseño de productos/servicios” (Zu et al., 2008). Y la tercera práctica es incorporar medidas cuantitativas como: medidas de los procesos, medidas críticas para la calidad, medidas para los defectos y 10 medidas para la mejora.

Six Sigma ha sido aplicado como sistema para mejorar los procesos de las instituciones de educación superior, por ejemplo Zhao en el año 2005 desarrolla una investigación de la gestión de la calidad de las universidades en China mediante el sistema Six Sigma determinando los principales principios del sistema en la educación superior: la preocupación por los estudiantes, los profesores, los empresarios y la sociedad; la toma de decisiones basada en datos y hechos; centrarse en la gestión de los procesos; hacer hincapié en el trabajo en equipo; y desarrollar el espíritu de innovación. (Cudney et al., 2018)

4.4.3.3.2.Sistema Lean

Lean es un sistema creado por la empresa Toyota que identifica y reduce los residuos a través de la mejora continua en los procesos de producción. El sistema Lean en sus inicios ha sido aplicado a la gestión empresarial basado en dos principios: mejora continua y respeto a clientes, personal y personas con las que se establecen alianzas estratégicas la empresa. (Balzer et al., 2016; Emiliani, 2004; Sunder M & Mahalingam, 2018)

De acuerdo a Emiliani (2006) los objetivos de Lean son: a)reducir las actividades que no generan valor agregado al producto final e implican costos (sobreproducción, espera, transporte, procesamiento, inventarios, movimiento, defectos y comportamiento) y direccionar los esfuerzos hacia actividades que creen un valor para los clientes.(Emiliani, 2006, p. 177). Para la implementación del sistema Lean se han implementado algunos instrumentos y procesos de calidad como : a) 5 S; b) Kaisen; c) Just in time; d) Comportamientos Lean; e) Alisamiento de la carga;f) Diagrama de carga porcentual;g)Despliegue de políticas; h) Despliegue de la función de calidad; i) Análisis de la causa raíz ;j) Diagrama de trabajo estándar ;k) Tiempo takt; l) Mantenimiento productivo total; m) Mapas de flujo de valor y n) Controles visuales.

Los principios e instrumentos de Lean han sido implementados desde el año 2000 en las instituciones de educación superior. Emiliani es el primer académico en implementar los principios Lean en el desarrollo de un curso de formación de posgrado.(Cudney et al., 2018), desde ahí han sido varios los autores que han aplicado el sistema Lean en la educación superior teniendo resultados positivos mediante la aplicación de pasos esenciales:

- Identificar a los integrantes que se benefician del proceso y lo que valoran;
- Aplicar herramientas y técnicas Lean para analizar el proceso actual y sacar a la luz pasos desperdiciados, esfuerzos y flujos ineficientes entre los pasos del proceso;
- Rediseñar el proceso mediante técnicas Lean que eliminen los residuos, mejoren el flujo que eliminen los residuos, mejoren el flujo y satisfagan mejor las necesidades de los usuarios;

- Aplicar y evaluar periódicamente los procesos actualizados mediante parámetros que reflejen lo que los usuarios esperan del proceso; y
- Mejorar continuamente el proceso con el objetivo final de alcanzar la perfección a los ojos de todos los usuarios.(Balzer et al., 2016, p.443)

En la actualidad muchas universidades han optado por fusionar principios y prácticas de Lean y el Six Sigma obteniendo éxito en su aplicación, al igual que, evidenciándose limitaciones por su complejidad y la falta de competitividad del personal a la hora de adaptarlo a la institución de educación superior (Cudney et al., 2018), no obstante, la implementación de un sistema híbrido permite la integración de aspectos humanos y un ecosistema organizativo. (Sunder M & Mahalingam, 2018)

4.4.3.4. Normas ISO 9001 2015

En el año 2011 se llevó a cabo una encuesta a todas las empresas que fueron certificadas por la ISO 9001: 2008, por lo que en septiembre del 2015 se publican las nuevas normas de la ISO 9001: 2015. Las normas ISO 9001:2015 basadas en las encuestas realizadas se incorporan factores importantes: incrementar la flexibilidad de la documentación, integración de las normas, proporcionar un mayor reconocimiento para las empresas de servicios, gestión de cambios y conocimiento y el pensamiento basado en el riesgo. (Wilson & Campbell, 2018)

Fonseca y Domingues (2017) desarrollan una comparación entre los principios de las ISO 9001: 2008 y las ISO 9001: 2015 que se resume en la siguiente tabla:

Tabla 2. ISO 9001:2008 vs ISO 9001: 2015

Principios de calidad de las ISO 9001:2008	Principios de calidad de las ISO 9001:2015
Enfoque al cliente	Enfoque al cliente
Liderazgo	Liderazgo
Participación de las personas	Compromiso de las personas (más fuerte que la participación, más orientación a la competencia)
Enfoque de procesos más un sistema de gestión	Enfoque de procesos (un sistema de gestión por procesos interrelacionados)
Enfoque factual para la toma de decisiones	Toma de decisiones basada en evidencias

Mejora continua	Mejora(las organizaciones exitosas se centran en la mejora)
Alianzas con los proveedores mutuamente beneficiosas	Gestión de las alianzas(mayor enfoque a las partes interesadas)

Nota. La tabla muestra la comparación entre los principios de calidad establecidos en las normas ISO 9001:2008 e ISO 9001: 2015. Adaptada de “Actas de la XI Conferencia Internacional sobre Excelencia Empresarial” (p. 919), por L. Fonseca y J. Domingues , 2017.

Las normas ISO 9001:2015 se enfocan en implementar un sistema de gestión de calidad basado en procesos, lo que implica:

La definición y gestión sistemática de los procesos y sus interacciones, con el fin de alcanzar los resultados previstos de acuerdo con la política de la calidad y la dirección estratégica de la organización. La gestión de los procesos y el sistema en su conjunto puede alcanzarse utilizando el ciclo PHVA (planificar, hacer, verificar y actuar) con un enfoque global de pensamiento basado en riesgos.(ISO, 2015)

Para desarrollar los procesos en una organización las normas ISO 9001:2015 establecen que: “se debe determinar las entradas y salidas esperadas, identificar la secuencias de los procesos, implementar criterios y métodos para el seguimiento y medicación, determinar los recursos, responsabilidades, abordar riesgos y oportunidades y finalmente evaluar constantemente para cualquier cambio necesario”.(ISO, 2015)

Figura 2.Esquema de elementos necesarios para procesos según ISO 9001:2015



Nota. La figura muestra los elementos necesarios para procesos según ISO 9001:2015.Tomada de “Normas ISO 9001:2015” (p. 9), por Organización Internacional de Estandarización , 2015.

Las normas ISO 9001:2015 poseen 10 cláusulas importantes que se enumeran a continuación:

1. Objeto y campo de aplicación
2. Referencias normativa
3. Términos y definiciones
4. Contexto de la organización
5. Liderazgo
6. Planificación
7. Apoyo
8. Operación
9. Evaluación del desempeño
10. Mejora (ISO, 2015)

En 1994 Deming indicó que no se puede hablar de calidad, sin la gestión del conocimiento (Wilson & Campbell, 2018), es por esta razón que instituciones de educación superior han implementado el sistema de gestión de calidad por procesos establecido en las normas ISO 9001:2015. Desde los años 90 las universidades de Europa y luego de EE.UU implementaron las normas ISO 9000, al inicio creadas para industrias manufacturera, luego la organización ISO realizó intentos para las instituciones de educación superior puedan adaptarse a las normas ISO 9001.

A raíz de la publicación de las normas ISO 9001:2008 se publica un manual de las normas para su aplicación en organizaciones educativas hasta que finalmente las normas ISO 9001:2015 son aplicables para todo tipo de organizaciones incluidas las instituciones que brindan servicios como las instituciones de educación superior. (Jingura et al., 2019)

Para Jingura y otros (2019) las cláusulas de la 4 a la 10 aportan a la gestión de calidad de una institución de educación superior en calidad, interpretadas de la siguiente manera:

Tabla 3. Cláusulas de las normas ISO 9001:2015 en la educación superior

Cláusula	Impacto del mecanismo
----------	-----------------------

1. Contexto de la organización	Ayuda a la institución a determinar problemas internos y externos y entender las necesidades de las partes interesadas tanto internas como externas.
2. Liderazgo	Aumenta el compromiso de las autoridades en la aplicación de una gestión de calidad, políticas y objetivos de calidad al igual que tener claridad las funciones, responsabilidades e implementar una rendición de cuentas.
3. Planificación	Lleva a la institución a tener una alineación de los objetivos de calidad con las acciones y asignación de recursos.
4. Apoyo	Asegura la asignación de recursos al sistema de gestión de calidad. Facilita el desarrollo de las competencias del personal para la aplicación del SGC.El personal competente tiene más probabilidades de producir los resultados deseados. Mejora la comunicación interna y externa. Construye información documentada para la evaluación.
5. Operación	Ayuda a definir los requisitos de los productos y servicios y ayuda a la institución a determinar su capacidad para ofrecerlos Establece los parámetros de los procesos y productos, permitiendo que el personal sea orientar adecuadamente al personal Los servicios y productos externos cumplirán los requisitos Se establecen medidas para gestionar las desviaciones de los planes
6. Evaluación del desempeño	Garantiza la existencia de mecanismos de evaluación del rendimiento Se evalúa el rendimiento, lo que lleva a conocer los niveles de rendimiento Proporciona una base clara para mejorar
7. Mejora	Ayuda a identificar casos de mejora.

Requiere la formulación de planes de mejora.
Conduce a la mejora continua.

Nota. Tabla tomada de “Critical Analysis of the Applicability of the ISO 9001 Standard in Higher Education Institutions” (p. 110), por R. Jingura; J.Kamusoko; Tapera, J, 2019, *Internacional Journal African Higher Education*, 6(1).

4.4.3.5. Normas ISO 9004 2018

De acuerdo a Torrealba (2020) “la primera versión de la Norma ISO 9004 apareció en 1994, bajo el título de “ISO 9004-1:1994. Gestión de la calidad y elementos del sistema de calidad. Parte 1. Directrices”. Luego la norma pasó por varias versiones 2004, 2009 y 2018. La norma ISO 9004: 2018 constituye una guía de aplicación de las ISO 9001:2015 fusionando un sistema de calidad con un sistema de gestión estratégico.

Las normas ISO 9004:2018 son consistentes con los principios de las normas ISO 9001:2015, incorporan factores como: la identidad de la organización, el éxito sostenido y mecanismos de autoevaluación, son normas guías de aplicación más no son una herramienta de certificación. Presentan diferencias en las cláusulas con respecto a las normas ISO 9001:2015:

Tabla 4. ISO 9001:2015 vs ISO 9004: 2018

Cláusulas ISO 9001:2015	Cláusulas ISO 9001:2018
1.Objeto y campo de aplicación	1.Objeto y campo de aplicación
2.Referencias normativas	2.Referencias normativas
3.Términos	3.Términos
4.Contexto de la organización	4.Calidad de una organización y éxito
5.Liderazgo	5. Contexto de la organización
6.Planificación	6.Identidad de la organización
7.Apoyo	7.Liderazgo

8.Operación	8.Gestión de los procesos
9.Evaluación del Desempeño	9.Gestión de los recursos
10.Mejora	10.Análisis y evaluación del desempeño
	11.Mejora, aprendizaje e innovación

Nota. Tabla adaptada de “La Norma ISO 9004:2018 y la aplicación del Cuadro de Mando Integral para el éxito sostenido” (p. 16), por Torrealba, G, 2020, Revista Científica "Teorías, Enfoques y Aplicaciones en las Ciencias Sociales".

Las tres primeras cláusulas indican las directrices orientadas a mejorar la capacidad de la organización, al igual que los principios y terminología establecidos en la Norma ISO 9001:2015 son coherentes con la ISO 9004:2018. En la cláusula cuarta define como calidad de una organización y éxito sostenido al: “grado en el que las características inherentes de la organización cumplen con las necesidades y las expectativas de sus clientes y otras partes interesadas, para lograr el éxito sostenido”. (Torrealba, 2020)

En la cláusula quinta es el contexto de una organización como la capacidad para determinar los actores internos y externos; factores y condiciones exógenas y endógenas que pueden afectar o llevar al éxito de una organización. En la cláusula sexta se habla de la identidad de una organización que está constituida por: misión, visión, valores y cultura. La cláusula octava habla de una liderazgo, que es la responsabilidad de la gerencia o alta dirección para mediante la identidad, el trabajo y la participación llevar al éxito sostenido, para lo cual la alta dirección tendrá que establecer políticas, estrategias y objetivos y comunicar a toda la organización de forma eficaz. (Torrealba, 2020)

En la cláusula octava corresponde a la gestión de procesos, que inicia con la identificación de los mismos y las interrelaciones necesarias, la mejora continua para que cumplan las políticas, estrategias y objetivos de la organización. En la novena cláusula se “desarrolla apartados relativos a los siguientes recursos: personas, conocimiento de la organización, tecnología, infraestructura y ambiente de trabajo, recursos proporcionados externamente y recursos naturales”.(Torrealba, 2020).

En la cláusula décima se habla de un análisis y evaluación del desempeño, mediante una evaluación de resultados, para determinar si se cumple con la misión, visión, objetivos, políticas y valores instituciones, y en la cláusula onceava se habla de

mejoras, aprendizaje y sobre todo una innovación para la realización de productos y servicios.

4.4.3.6. Modelo de Evaluación Institucional para los Institutos Técnicos y Tecnológicos en proceso de acreditación

En el Ecuador en el año 2010 cuando se aprobó la Ley Orgánica de Educación Superior y para garantizar la calidad en las instituciones que formaban parte de un Sistema de Educación Superior se estableció un modelo de acreditación para los institutos superiores técnicos y tecnológicos. En su artículo científico Gómez y Tolozano (2017) respecto al Modelo de Evaluación para Institutos Técnicos y Tecnológicos aplicado en el año 2014 se presenta el principal hallazgo “los institutos técnicos y tecnológicos particulares autofinanciados alcanzaron mejor desempeño que los de régimen público y los particulares cofinanciados (p. 63).

Desde el año 2018 se inicia la construcción de un nuevo modelo de evaluación institucional en conformidad a las reformas a la Ley Orgánica de Educación Superior, el cual no tiene como objetivo acreditar a los institutos sino asegurar la calidad de la educación superior. El Modelo de Evaluación Institucional para los Institutos Técnicos y Tecnológicos en proceso de acreditación se aprueba mediante Resolución No. 010-SE-04-CACES-2020 por el Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior.

El Modelo de Evaluación Institucional 2020 presenta varios cambios con respecto al Modelo de Acreditación del año 2014 entre los más relevantes son: el modelo de evaluación institucional 2020 presentan más indicadores de carácter cualitativo. El Modelo 2020 desarrolla los estándares y descripciones lo que permite entender mejor (Consejo de Aseguramiento de la Calidad de Educación Superior, 2020). Cada indicador del modelo permite una revisión por separado de las funciones sustantivas de vinculación e investigación; un modelo que se centra más en procesos para alcanzar el indicador deseado.

El modelo de evaluación se compone de seis criterios: Organización, Docencia, Investigación, Vinculación con la sociedad, Recursos e infraestructura y Estudiantes, los mismos que se dividen en 14 subcriterios (Orozco Inca et al., 2020), como se presenta a continuación.

Tabla 5. Criterios y subcriterios del modelo de evaluación institucional CACES

CRITERIOS	SUBCRITERIOS
Organización	Gestión institucional Gestión social
Docencia	Gestión del proceso de formación Gestión de los profesores Remuneraciones Formación y desarrollo
Investigación	Planificación Ejecución y resultados
Vinculación con la sociedad	Gestión de la vinculación
Recursos e infraestructura	Biblioteca Infraestructura básica Laboratorios/talleres y área práctica Interacción virtual
Estudiantes	Acompañamiento a estudiantes y graduados

Nota. Información tomada del Modelo de Evaluación Institucional para los Institutos Técnicos y Tecnológicos en proceso de acreditación, Consejo de Aseguramiento de la Calidad de Educación Superior, Ecuador, 2020 (Elaboración propia).

Otro componente del modelo de evaluación son los indicadores, para la presentación de indicadores del modelo se debe tomar en cuenta el tipo y el estándar para cada indicador. Los tipos de indicadores que establece el modelo son dos: cualitativos y cuantitativos. Los indicadores cuantitativos se obtienen midiendo variables numéricas, mientras que los indicadores cualitativos se reflejan en variables de valores subjetivos pero que se traducen en valores numéricos. Los indicadores cualitativos tienen niveles de evaluación: Satisfactorio (1); Cuasi satisfactorio (0,7); Poco Satisfactorio (0,35) y Deficiente (0). (Consejo de Aseguramiento de la Calidad de Educación Superior, 2020)

Tabla 6. Tipos de indicadores del modelo de evaluación institucional CACES

CRITERIOS	SUBCRITERIOS	INDICADOR	TIPO DE INDICADOR
1.Organización	Gestión Institucional	Planificación estratégica y operativa	Cualitativo
		Relaciones interinstitucionales para el desarrollo	Cualitativo

	Gestión social	Acción afirmativa	Cualitativo
		Equidad de género	Cualitativo
		Equidad de género en cargos de dirección	Cuantitativo
		Equidad de género en docentes	Cuantitativo
		Rendición de cuentas	Cualitativo
2.Docencia	Gestión de procesos de formación	Prácticas preprofesionales	Cualitativo
		Seguimiento y actualización curricular	Cualitativo
	Gestión de los profesores	Carga horaria profesores	Cuantitativo
		Tiempo completo	
		Selección de profesores	Cualitativo
		Evaluación de profesores	Cualitativo
		Afinidad formación docencia	Cuantitativo
		Ejercicio profesional de profesores medio tiempo y tiempo completo	Cuantitativo
	Remuneraciones	Remuneración promedio por hora del total de profesores	Cuantitativo
	Formación y desarrollo	Formación de posgrado	Cuantitativo
		Desarrollo profesional	Cualitativo
		Profesores capacitados	Cuantitativo
		Formación académica en curso	Cuantitativo
3.Investigación y Desarrollo	Planificación	Planificación de la investigación y desarrollo	Cualitativo
	Ejecución y resultados	Proyectos de investigación o desarrollo	Cualitativo
		Número de proyectos de investigación o desarrollo por carrera que cumplen con los requisitos	Cuantitativo
		Proyectos de investigación o desarrollo por cada 100 profesores	Cuantitativo
		Publicaciones	Cuantitativo
4. Vinculación	Gestión de la vinculación	Planificación de la Vinculación	Cualitativo
		Ejecución de la Vinculación	Cualitativo

		Proyectos de vinculación por carrera	Cuantitativo
		Actividades de vinculación por carrera	Cuantitativo
		Estudiantes por proyecto de vinculación	Cuantitativo
		Estudiantes por actividad de vinculación	Cuantitativo
		Proyectos de vinculación por carrera por cada 100 profesores	Cuantitativo
		Actividades de vinculación por carrera por cada 100 profesores	Cuantitativo
5. Recursos e infraestructura	Biblioteca	Biblioteca	Cualitativo
		Títulos en la Biblioteca	Cuantitativo
		Espacios en la Biblioteca	Cuantitativo
	Infraestructura básica	Puesto de trabajo de profesores Tiempo Completo	Cuantitativo
		Aulas	Cuantitativo
		Seguridad	Cualitativo
		Condiciones de bienestar	Cualitativo
	Laboratorios/talleres y áreas de práctica	Funcionalidad 1 y Suficiencia 1	Cuantitativo
		Funcionalidad 2 y Suficiencia 2	Cualitativo
	Interacción virtual	Ancho de banda	Cuantitativo
Ambiente virtual		Cualitativo	
6.Estudiantes	Acompañamiento a estudiantes y graduados	Acompañamiento a estudiantes	Cualitativo
		Tasa de retención	Cuantitativo
		Tasa de graduación	Cuantitativo
		Seguimiento a graduados	Cualitativo

Nota. Información tomada del Modelo de Evaluación Institucional para los Institutos Técnicos y Tecnológicos en proceso de acreditación, Consejo de Aseguramiento de la Calidad de Educación Superior, Ecuador, 2020 (Elaboración propia).

Los estándares del modelo de evaluación institucional se dividen en dos: cualitativos y cuantitativos. Los cualitativos “describen el estado deseado en la actividad, proceso u objeto evaluado”(Consejo de Aseguramiento de la Calidad de Educación Superior, 2020); mientras que los cuantitativos se representan mediante fórmulas matemáticas.

4.5. Metodología

4.5.1. Enfoque de la investigación

El enfoque de la investigación será mixto. La investigación cuantitativa y cualitativa se desarrolla en el diagnóstico del sistema de gestión de procesos del Instituto Superior Tecnológico Riobamba, mediante una entrevista a los encargados de los procesos que forman parte del Modelo de Evaluación y la aplicación de una encuesta de percepción de la calidad a docentes y estudiantes respecto a los procesos implementados en el Instituto Superior Tecnológico Riobamba, la misma que será valorada mediante escalas de Likert y los datos obtenidos se procesaron en el programa estadístico SPSS para un análisis estadístico y el desarrollo de un modelo estructural mediante el programa AMOS.

4.5.2. Modalidad básica de la investigación

Investigación bibliográfica

Para la investigación se recurrió a la revisión de libros y artículos científicos que explican la evolución de las teorías de calidad, los modelos y sistemas de gestión por procesos que se están implementando en la actualidad en las instituciones de educación técnica y tecnológica en el Ecuador y varios países.

Investigación de campo

Para la investigación se recurrirá a entrevistas y encuestas de percepción de los procesos del Instituto Superior Tecnológico Riobamba, con el objetivo de analizar los procesos existentes y evaluarlos para diseñar el modelo que más se ajuste a la realidad de la institución.

4.5.3. Tipos de la investigación

La investigación es de tipo descriptivo, porque caracteriza los componentes de un modelo de gestión por procesos para el área administrativa del Instituto Superior

Tecnológico Riobamba. De igual manera se utilizó la investigación transversal para determinar el comportamiento de variables en un período determinado. (Hernández y Mendoza, 2018, p. 176)

4.5.4. Población y Muestra

4.5.4.1. Población

La entrevista se realizará a los trece responsables de los procesos institucionales y la encuesta de percepción de calidad de los procesos se aplicará al total de estamentos de los cuales está conformado la institución que son:

Tabla 7. Población de la investigación

ESTAMENTOS	TOTAL
Personal Administrativo	3
Docentes	85
Estudiantes	1698
TOTAL DE LA POBLACIÓN	1786

Nota. Información tomada de la Rendición de Cuentas 2020 del Instituto Superior Tecnológico Riobamba (Elaboración propia).

4.5.1.2. Muestra

El total de docentes, personal administrativo y estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Riobamba en el período diciembre 2020- mayo 2020 fueron de 1.786 (N), por lo mismo para el análisis cuantitativo se utilizó el muestreo probabilístico estratificado.

Cálculo del tamaño de la muestra

$$n = \frac{Z^2 x p x q x N}{e^2 (N-1) + Z^2 x p x q}$$

N= 1786

Z= nivel de confianza del 95 %= 1,96

p= probabilidad estimada 0.5

q= probabilidad no estimada 0.5

e= error permitido= 0.05

Reemplazando los datos tenemos:

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5 \times 0,5 \times 1786}{e^2(1588-1) + 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$n = \frac{1715,27}{4,46 + 0,96}$$

$$n = \frac{1715,27}{5,42}$$

$$n = 316$$

Tabla 8. Muestreo de la investigación

POBLACIÓN	TOTAL	MUESTREO ESTRATIFICADO
Personal Administrativo	3	1
Docentes	85	15
Estudiantes	1698	300
TOTAL	1786	316

Nota. Información tomada de la Rendición de Cuentas 2020 del Instituto Superior Tecnológico Riobamba (Elaboración propia).

4.5.5. Operacionalización de variables

4.5.5.1. Hipótesis

La aplicación de un nuevo modelo de gestión por procesos mejorará la calidad de los procesos del área administrativa del Instituto Superior Tecnológico Riobamba.

4.5.5.2. Variable independiente

Modelo de gestión por procesos para el área administrativa

4.5.5.3. Variable dependiente

Procesos de calidad del Instituto Superior Tecnológico Riobamba

4.5.5.4. Operacionalización de la variable independiente

Tabla 9. Operacionalización de la variable independiente

CONCEPTO	INDICADORES	CATEGORÍA	ITEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Un modelo basado en las Normas ISO 9001:2015 tiene seis dimensiones: comunicación, sistema de gestión administrativa, procesos de enseñanza-aprendizaje, clima, satisfacción y relaciones interinstitucionales (Rodríguez-Mantilla et al., 2019)	Comunicación	Comunicación interna	<p>1. Evalúe el aumento del uso de procedimientos para recoger sus sugerencias y quejas.</p> <p>Indique, según su percepción, si ha mejorado la eficacia de los canales de comunicación existentes en el Instituto para entregar y compartir información con los miembros de la comunidad académica por parte de:</p> <p>2. Autoridades(Rectorado y Vicerrectorado)</p> <p>3. Coordinadores de carrera y unidades</p> <p>4. Unidad de Bienestar.</p> <p>5. Docentes.</p> <p>6. Estudiantes.</p> <p>7. Otros (secretaría, servicio médico, etc.).</p>	Encuesta Cuestionario de Encuesta
	Gestión	Planificación	<p>¿Ha mejorado en su Instituto en cuanto a?:</p> <p>8. La planificación de las asignaturas.</p> <p>9. La revisión del proceso de enseñanza-aprendizaje en función de los resultados.</p> <p>10. Reuniones sistemáticas de docentes</p>	Encuesta Cuestionario de Encuesta

			11. Orientación personal del estudiante.	
		Eficacia de reuniones	Valore la eficacia de las siguientes reuniones : 12. Equipo directivo (Rectora y Vicerrectora) y docentes. 13. Coordinadores de carrera y estudiantes. 14. Coordinadores de carrera y docentes. 15. Unidad de Bienestar Institucional y docentes. 16. Unidad de Bienestar Institucional y estudiantes.	
		Revisión de documentos	¿Ha mejorado la UTILIDAD DE LA REVISIÓN de los siguientes documentos?: 17. Modelo pedagógico. 18. Planificación de la asignatura. 19. Calendario académico por semestre. 20. Planificación estratégica (Misión, Visión, PEDI y POA).	
		Planificación anual	Para la PLANIFICACIÓN ANUAL ACADÉMICA Y ADMINISTRATIVA, se tienen más en cuenta los resultados de : 21. El rendimiento académico de los estudiantes. 22. Evaluación del trabajo de los docentes. 23. Evaluación de las actividades complementarias de los docentes (administrativas, vinculación e investigación.	

			24. Valore, en general, la mejoría en la Planificación académica y administrativa del Instituto.	
		Apoyo y reconocimiento	<p>¿Ha mejorado en el Instituto las siguientes acciones?:</p> <p>25. Estudio de las necesidades de los docentes y estudiantes.</p> <p>26. Análisis de las quejas y sugerencias recibidas de los docentes y estudiantes.</p> <p>27. Evaluaciones de satisfacción de los docentes y estudiantes.</p> <p>28. Reconocimiento del éxito de los objetivos significativos alcanzados por los docentes.</p> <p>29. Evaluación de la política de apoyo, reconocimiento y recompensa.</p> <p>¿Ha mejorado en el Instituto?:</p> <p>30. El reconocimiento de los docentes que consiguen sistemáticamente excelentes resultados con sus estudiantes.</p> <p>31. Incentivos a los docentes que llevan a cabo proyectos de mejora o innovación.</p> <p>32. Valore, en general, la mejoría en el Sistema de Gestión de Apoyo, Reconocimiento y Recompensa del personal del Instituto</p>	

Clima	Relaciones	<p>¿Ha mejorado la aplicación del Código de Ética en?:</p> <p>33. Generar buen clima laboral.</p> <p>34. Una mejor relación entre los docentes.</p> <p>35. Participación del equipo directivo (Rectora y Vicerrectora) para mejorar el clima laboral.</p> <p>36. Participación del docente en el cumplimiento de las Normas de Convivencia.(Código de ética)</p> <p>37. Mejores relaciones entre docentes y estudiantes.</p>	<p>Encuesta</p> <p>Cuestionario de Encuesta</p>
	Resolución de Conflictos	<p>¿Ha mejorado en el Instituto?:</p> <p>38. La aplicación de las medidas tomadas con los estudiantes con comportamiento inadecuado.</p> <p>39. Las medidas adoptadas para resolver conflictos entre los docentes.</p> <p>40. La capacidad de resolución de conflictos de los docentes.</p> <p>41. El equipo directivo (Rectora y Vicerrectora) es eficaz en la resolución de conflictos en el Instituto.</p>	
	Coordinación de docentes	<p>¿Ha aumentado en el Instituto?:</p> <p>42. La cooperación entre los docentes para organizar eventos (Navidad, Jornadas Tecnológicas, etc.).</p>	

		<p>43. Interés de los docentes por participar en proyectos de vinculación e investigación en el Instituto.</p> <p>44. Interés de los docentes por aprender nuevos métodos de enseñanza, formación en TIC (tecnologías de la información y comunicación).</p> <p>45. Intercambio de experiencias pedagógicas entre los docentes.</p> <p>46. Valore, en general, la mejoría del clima laboral</p>	
Procesos de enseñanza-aprendizaje	Planes de mejora	<p>Indique según su percepción si los PLANES DE MEJORA se llevan a cabo:</p> <p>47. Basándose en los resultados de las evaluaciones de los estudiantes.</p> <p>48. En base a los resultados obtenidos de las evaluaciones externas (SENESCYT, CACES)</p> <p>49. Para los estudiantes con bajo rendimiento.</p>	<p>Encuesta</p> <p>Cuestionario de Encuesta</p>
	Métodos de enseñanza	<p>Indique según su percepción en relación con los MÉTODOS DE ENSEÑANZA:</p> <p>50. Se evalúa el cumplimiento de los métodos de enseñanza incluidos en las planificaciones de las asignaturas.</p> <p>51. Los docentes adaptan los métodos de enseñanza a las características de los estudiantes.</p>	

			<p>52. Se organizan grupos flexibles de estudio para las asignaturas centrales según el ritmo de aprendizaje de los estudiantes.</p> <p>53. Los docentes han aumentado la motivación de los estudiantes gracias a los métodos de enseñanza utilizados.</p>	
		Evaluación	<p>Indique según su percepción en relación con la EVALUACIÓN los siguientes aspectos:</p> <p>54. La elaboración de los planes de refuerzo y la adaptación curricular se basa en la evaluación a los estudiantes.</p> <p>55. Se utilizan instrumentos de evaluación para sistematizar las evaluaciones.</p> <p>56. Se utilizan herramientas de evaluación para apoyar las calificaciones de los estudiantes.</p> <p>57. Los estudiantes pueden revisar las actividades que han sido evaluadas en su aprendizaje.</p>	
		Orientación personal	<p>Indique según su percepción en relación con la ORIENTACIÓN PERSONAL:</p> <p>58. Los coordinadores de carrera realizan reuniones de orientación personal con cada estudiante.</p> <p>59. Existe un seguimiento de los compromisos adquiridos durante las reuniones de orientación.</p>	

			<p>60. El Plan de Acción de Bienestar Institucional se evalúa al final del semestre para introducir mejoras.</p> <p>61. Los programas de asesoramiento externos (CACES, SENESCYT Y CES) al Instituto se incluyen en el Plan de Acción de Bienestar Institucional.</p> <p>62. Valore, en general, la mejoría de procesos de enseñanza – aprendizaje del Instituto.</p>	
	Satisfacción	Satisfacción de docentes, estudiantes	<p>Indique según su percepción el nivel de satisfacción ha aumentado en los últimos dos años:</p> <p>63. Entre los docentes.</p> <p>64. Entre los estudiantes.</p> <p>65. Valore, en general, la mejoría en la satisfacción de docentes y estudiantes</p>	<p>Encuesta</p> <p>Cuestionario de Encuesta</p>
	Relaciones interinstitucionales	Alianzas estratégicas	<p>Indique según su percepción, sí:</p> <p>66. Se realizan actividades conjuntas con otros institutos (proyectos, actividades deportivas, etc.).</p> <p>67. Se han incrementado las relaciones que el Instituto ha establecido con otras instituciones públicas y privadas</p> <p>68. Se ha producido un aumento de los beneficios obtenidos por el Instituto de estas relaciones.</p> <p>69. Se realizan acciones para fortalecer redes académicas, de vinculación e investigación con otras instituciones.</p>	<p>Encuesta</p> <p>Cuestionario de Encuesta</p>

		Reconocimiento del Instituto en la localidad	<p>Indique según su percepción, si:</p> <p>70. El Instituto ha mejorado su imagen en su entorno en los últimos dos años.</p> <p>71. El Instituto ha sido reconocido en los medios de comunicación (prensa, televisión, etc.).</p> <p>72. El Instituto lleva a cabo sistemáticamente acciones específicas para mejorar su prestigio.</p>	
		Utilización de los recursos	<p>Indique según su percepción como ha mejorado la utilización de recursos en la Institución:</p> <p>73. Se aprovechan los recursos ofrecidos en nuestro entorno (Senescyt, recursos obtenidos de convenios, donaciones, etc).</p> <p>74. Se preparan acciones específicas para aprovechar mejor los recursos ofrecidos en nuestro entorno.</p> <p>75. Como resultado de esta evaluación, se preparan planes y acciones específicas para hacer un mejor uso de los recursos ofrecidos en nuestro entorno.</p> <p>76. Valore, en general, la mejora de las Relaciones Interinstitucionales.</p>	

4.5.5.4. Operacionalización de la variable dependiente

Tabla 10. Operacionalización de la variable dependiente

CONCEPTUALIZACIÓN	INDICADORES	CATEGORÍAS	ÍTEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Los procesos implementados en el Instituto se basan en seis criterios: Organización, Docencia, Investigación, Vinculación con la sociedad, Recursos e infraestructura y	Organización	Gestión Institucional Gestión social	En la cláusula 4.4. del Sistema de gestión de calidad y sus procesos en las Normas ISO 9001:2015 establecen los siguiente parámetros para los procesos.	Entrevista Cuestionario de Entrevista

<p>Estudiantes. (Consejo de Aseguramiento de la Calidad de Educación Superior, 2020)</p>	<p>Docencia</p> <p>Investigación y desarrollo</p> <p>Vinculación</p>	<p>Gestión de procesos de formación</p> <p>Gestión de profesores</p> <p>Planificación</p> <p>Ejecución y resultados</p> <p>Gestión de vinculación</p>	<p>¿Están identificadas las entradas necesarias y los resultados esperados los procesos?</p> <p>¿Se han determinado la secuencia e interrelación de esos procesos?</p> <p>¿Los métodos y criterios requeridos para asegurar la operación eficaz y el control de los procesos ya están definidos?</p> <p>¿Hay disponibilidad de información y recursos para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos?</p> <p>¿Está determinada la asignación de responsabilidades y autoridades para estos procesos?</p> <p>¿Se determinan los riesgos y oportunidades en la planificación y ejecución de las acciones?.</p> <p>¿Se realiza seguimiento y medición a los procesos?</p> <p>¿Se implementan las acciones necesarias para alcanzar lo planificado y la mejora continua?</p>	
------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

	Recursos	<p>Biblioteca</p> <p>Infraestructura básica</p> <p>Laboratorios, talleres y áreas de práctica</p> <p>Interacción virtual</p>		
	Estudiantes	Acompañamiento a estudiantes y graduados.		

4.5.6. Instrumentos

Para el diagnóstico del sistema de gestión por procesos del Instituto Superior Tecnológico Riobamba se aplicará una entrevista virtual mediante plataforma zoom a los responsables de los procesos administrativos. Los procesos que cumplen el ciclo de PHVA, de acuerdo al Modelo de Evaluación para institutos técnicos y tecnológicos del CACES son:

Tabla 11. Procesos del Modelo de Evaluación para Institutos CACES

INDICADOR	ESTÁNDAR	COORDINACIÓN Y UNIDAD RESPONSABLE
Planificación estratégica y operativa	La planificación estratégica es pertinente, ha sido elaborada o actualizada de forma participativa y se utiliza para orientar el accionar institucional y la gestión de las funciones sustantivas con miras al cumplimiento de la misión y logro de la visión; se difunde, controla y evalúa a través de una instancia responsable, con la participación de la comunidad educativa.	Unidad de Planificación y Gestión de la Calidad
Relaciones interinstitucionales para el desarrollo	El instituto planifica, ejecuta y da seguimiento a las actividades correspondientes a sus relaciones interinstitucionales, acorde a las necesidades identificadas, con la finalidad de fortalecer el desarrollo de las funciones sustantivas.	Unidad de Relaciones Interinstitucionales
Acción afirmativa	El instituto formula y aplica políticas y procedimientos de acción afirmativa, que no solamente evitan la discriminación, sino que apoyan	Unidad de Bienestar Institucional

	efectivamente el ingreso y permanencia en la institución de personas en condición de vulnerabilidad; estos han sido difundidos en la comunidad educativa.	
Equidad de género	El instituto formula y aplica políticas y procedimientos para promover la equidad de género en los cargos de dirección académica y en el cuerpo docente con el propósito de evitar cualquier acción o tipo de discriminación.	Unidad de Bienestar Institucional
Rendición de cuentas	Las autoridades del instituto informan de manera accesible, entendible y en un contexto participativo a todos los sectores de la sociedad, o al menos a la comunidad educativa, el cumplimiento de la ejecución presupuestaria y los avances en la ejecución de la planificación institucional.	Unidad de Aseguramiento de la Calidad
Prácticas pre-profesionales	Las prácticas pre-profesionales se cumplen de acuerdo con lo establecido en la normativa institucional interna; se planifican, ejecutan, controlan y evalúan con la finalidad de que contribuyan al logro del perfil de egreso en los estudiantes. Además, se desarrollan en entidades consideradas formalmente como receptoras.	Coordinación de carrera
Seguimiento y actualización curricular	El instituto hace seguimiento sistematizado de la aplicación de los currículos de las carreras, con la finalidad de detectar, de	Coordinación de carrera

suscitarse, errores de construcción o fallas en el proceso de aplicación y adoptar las medidas correctivas correspondientes. La base del proceso de seguimiento es la captación, procesamiento y análisis de la información necesaria sobre el proceso de formación de los estudiantes. El seguimiento responde a una normativa interna que está enmarcada en las normas nacionales que correspondan.

Selección de profesores	El instituto aplica un proceso de selección para profesores que garantiza el ingreso a la institución de los mejores candidatos, con instrumentos de valoración que permiten transparentar el mismo; enmarcado en las normas de la educación superior y la normativa interna.	Unidad de Talento Humano
Evaluación de profesores	El instituto aplica adecuadamente un proceso integral de evaluación a los profesores, enmarcado en las normas de la educación superior y la normativa interna, que contribuye al mejoramiento de su desempeño, sobre la base de sus resultados, los cuales se traducen en medidas correctivas, de perfeccionamiento o de estímulo.	Unidad de Talento Humano
Desarrollo profesional	El instituto aplica un plan de formación y capacitación de profesores que se encuentra	Unidad de Talento Humano

	articulado a la planificación estratégica y operativa, y se refleja en acciones concretas y efectivas.	
Planificación de la investigación y el desarrollo	La institución ha elaborado, como parte del PEDI o articulada con él, su planificación de largo plazo para el desarrollo de la Investigación y el Desarrollo (I+D), que es afín a la oferta académica. Los objetivos de la planificación de I+D responden, principalmente, a la necesidad de encontrar las respuestas cognitivas y las soluciones tecnológicas, debidamente identificadas, que se requieren para la transformación directa del entorno a través de la vinculación con la sociedad y para el perfeccionamiento del desarrollo de las funciones sustantivas. La planificación de I+D incluye sus líneas, la denominación de los programas o al menos ha iniciado la construcción de uno de ellos. Esta debe ser elaborada con la participación de los profesores que la ejecutarán, tener normados los procedimientos para la gestión, así como haber sido divulgada entre los profesores.	Unidad de Investigación
Proyectos de investigación o desarrollo	El instituto ejecuta proyectos de investigación o desarrollo (I+D) que son afines a la oferta académica de la institución. Los proyectos deben ejecutarse sobre	Unidad de Investigación

la base de un plan correctamente elaborado y alcanzan los objetivos planteados en él; la intensidad del accionar en investigación y desarrollo debe corresponderse con los recursos humanos que dispone la institución; los estudiantes, orientados por los profesores, participan en el desarrollo de tales proyectos. Debe existir y aplicarse un sistema de seguimiento de la ejecución y de evaluación de los resultados. Los resultados de los proyectos concluidos deben divulgarse adecuadamente ante la comunidad académica o los beneficiarios de los mismos. Es imprescindible que se hayan comenzado a elaborar proyectos de investigación o desarrollo, que respondan a la planificación de I+D de largo plazo.

Planificación de la Vinculación

La institución ha elaborado, como parte del PEDI o articulada con él, su planificación de largo plazo de la vinculación con la sociedad, que es afín a la oferta académica de la institución. La planificación de la vinculación con la sociedad está sustentada en un diagnóstico de las necesidades y desafíos de su entorno y en las capacidades del cuerpo de profesores. Debe haberse construido con la participación de los profesores y actores externos e incluir los

Coordinación de Vinculación

	<p>programas y proyectos a ejecutar. Debe haberse normado los procedimientos para la gestión de la vinculación con la sociedad. La planificación ha sido divulgada entre la comunidad académica, especialmente entre el cuerpo de profesores.</p>	
Ejecución de la Vinculación	<p>El instituto ejecuta la vinculación, respetando los niveles organizativos de programas y proyectos. Los proyectos se ejecutan sobre la base de un plan correctamente elaborado y se alcanzan los objetivos planteados en él. La intensidad del accionar en vinculación con la sociedad se corresponde con los recursos humanos que dispone la institución. Los estudiantes, orientados por los profesores, hacen un aporte significativo al logro de los objetivos de los proyectos y actividades. Debe existir y aplicarse un sistema de seguimiento de la ejecución y de evaluación de los resultados. Se han comenzado a elaborar proyectos de vinculación que responden a la planificación de largo plazo.</p>	Coordinación de Vinculación
Biblioteca	<p>El instituto dispone de una biblioteca acorde a la oferta académica, así como con instalaciones, recursos, personal y un sistema informático específico que permita su</p>	Responsable de Biblioteca

	gestión. Además, debe responder a los requerimientos de las carreras, profesores y estudiantes para realizar las actividades académicas.	
Seguridad	El instituto precautela la seguridad y salud ocupacional de estudiantes, profesores y trabajadores mediante la formulación e implementación de normativa interna y el cumplimiento de la normativa legal vigente en materia de seguridad y salud laboral.	Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional
Condiciones básicas de bienestar	El instituto cuenta con condiciones básicas de bienestar que permiten la adecuada movilidad de las personas con discapacidad, baterías sanitarias con las condiciones descritas y espacios para el esparcimiento de la comunidad educativa.	Unidad de Bienestar Institucional
Funcionalidad 2 y Suficiencia 2	Todos los laboratorios, talleres y otros espacios para prácticas necesarios cuentan con equipamiento e insumos requeridos para la formación eficaz de las habilidades de pensamiento y las destrezas sensoriales y motoras que se corresponden con las carreras de la institución; se disponen de manuales y se aplican medidas de seguridad necesarias para la realización de las prácticas.	Unidad de Mantenimiento
Ambiente virtual	El instituto cuenta con un entorno virtual de aprendizaje (EVA), que facilita un adecuado acceso de los estudiantes, a	Unidad de Tecnologías de la información

	<p>contenidos de enseñanza, orientaciones metodológicas y otras informaciones académicas-administrativas, alcanzando una fluida interrelación entre los miembros de la comunidad educativa, especialmente entre profesores y estudiantes, a efectos de un aprendizaje eficiente.</p>	
Acompañamiento a estudiantes	<p>El instituto diseña y aplica un proceso de acompañamiento a los estudiantes desde su ingreso (admisión y/o nivelación), que contribuye a su motivación para lograr un adecuado rendimiento académico, desarrollo integral y su permanencia en la institución hasta la culminación de sus estudios.</p>	Unidad de Bienestar Institucional
Seguimiento a graduados	<p>El instituto cuenta con un sistema de seguimiento a graduados que provee de información relevante para retroalimentar la planificación curricular y en general el proceso educativo, y realiza acciones que contribuyen a la inserción laboral de los graduados.</p>	Unidad de Seguimiento a graduados

Nota. Información tomada del Modelo de Evaluación Institucional para los Institutos Técnicos y Tecnológicos en proceso de acreditación, Consejo de Aseguramiento de la Calidad de Educación Superior, Ecuador, 2020 (Elaboración propia).

Mientras que para medir la percepción de calidad del personal administrativo, docentes y estudiantes respecto a los procesos institucionales se adapta el Cuestionario de Evaluación de Impacto de las Normas ISO 9001:2015 en los Centros Educativos de España realizado por Rodríguez y otros (2019) presentado, el mismo que contiene dimensiones y subdimensiones resumidas en el siguiente cuadro:

Tabla 12. Dimensiones y subdimensiones de procesos para centros educativos

DIMENSIONES	SUBDIMENSIONES
1. Comunicación	1.1. Comunicación interna
2. Sistema de gestión administrativa	2.1. Planificación 2.2. Eficiencia de reuniones 2.3. Revisión de documentos 2.4. Planificación anual 2.5. Apoyo y reconocimiento
3. Clima	3.1. Relaciones 3.2. Resolución de conflictos 3.3. Coordinación de docentes
4. Procesos de enseñanza- aprendizaje	4.1. Planes de acción 4.2. Métodos de enseñanza 4.3. Evaluación 4.4. Orientación personal
5. Satisfacción	5.1. Satisfacción de docentes 5.2. Satisfacción de estudiantes 5.3. Satisfacción de las familias
6. Satisfacción	6.1. Satisfacción de docentes 5.2. Satisfacción de estudiantes 5.3. Satisfacción de las familias
7. Relaciones externas	7.1. Con otras instituciones 7.2. Programas de intercambio 7.3. Reconocimiento 7.4. Utilización de recursos del entorno

Nota. Tabla adaptada de “Validation of a questionnaire to evaluate the impact of ISO 9001 Standards in schools with a Confirmatory Factor Analysis” (pp. 45-46), por J. Rodríguez; M. Fernández; V. Carrascosa, 2019, *Studies in Educational Evaluation*, 62 (2019).

Para procesar resultados de la entrevista y de la encuesta se utiliza el programa estadístico SPSS Statistics. Las operaciones para medir la confiabilidad del instrumento e información se utilizó el Alfa de Alfa de Cronbach - indicador de confiabilidad. El modelo de gestión de procesos para el área administrativa se aplicará mediante un modelo estructural de ecuaciones diseñado en el programa AMOS y análisis confirmatorio.

5. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Análisis por pregunta de la entrevista

En primer lugar, se desarrolló una entrevista con trece encargados de los procesos implementados a raíz del Modelo de Evaluación 2020, la cual se basó en la herramienta de diagnóstico de la investigación sobre procesos de investigación de la Universidad de Otavalo (Becerra Lois et al., 2017). La entrevista a los coordinadores se realizó para constatar si el Instituto implementó procesos mediante el Modelo de Evaluación 2020. Luego de las entrevistas se obtuvieron los siguientes resultados:

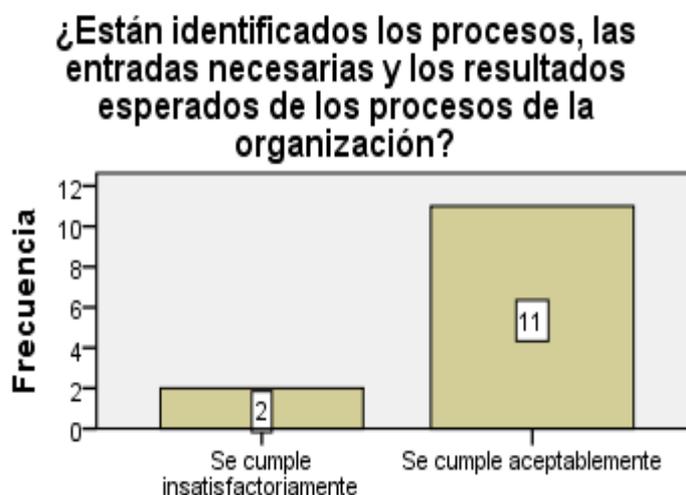
Pregunta 1. ¿Están identificados los procesos, las entradas necesarias y los resultados esperados de los procesos de la Unidad?.

Tabla 13. Identificación de entradas y salidas de procesos en las unidades administrativas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Se cumple insatisfactoriamente	2	15,4	15,4	15,4
	Se cumple aceptablemente	11	84,6	84,6	100,0
Total		13	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra el estado de la identificación de las entradas y salidas de los procesos de las unidades. (Elaboración propia)

Gráfico 1. Identificación de entradas y salidas de procesos en las unidades administrativas



Nota. El gráfico muestra el estado de la identificación de las entradas y salidas de los procesos de las unidades. (Elaboración propia)

Interpretación:

De los 13 entrevistados, 11 coordinadores indicaron que se cumple aceptablemente la identificación de los procesos de sus unidades, al igual que las entradas necesarias y los resultados esperados y tan sólo 2 coordinadores indicaron que se cumple insatisfactoriamente.

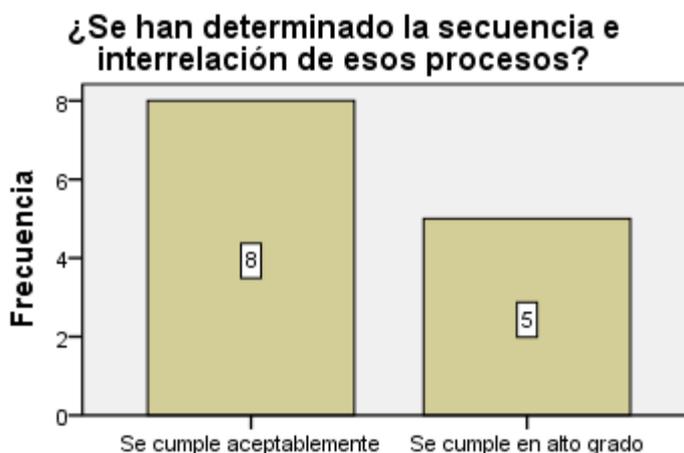
Pregunta 2. ¿Se han determinado la secuencia e interrelación de esos procesos?

Tabla 14. Determinación de la secuencia en procesos en las unidades administrativas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Se cumple aceptablemente	8	61,5	61,5	61,5
	Se cumple en alto grado	5	38,5	38,5	100,0
Total		13	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra el estado de la determinación de la secuencia de los procesos. (Elaboración propia)

Gráfico 2. Determinación de la secuencia en procesos en las unidades administrativas



Nota. El gráfico muestra el estado de la determinación de la secuencia de los procesos. (Elaboración propia)

Interpretación:

De los 13 entrevistados, 8 coordinadores indicaron que se cumple aceptablemente la determinación de la secuencia de los procesos, y 5 coordinadores indicaron que se cumple en alto grado la determinación de la secuencia de los procesos.

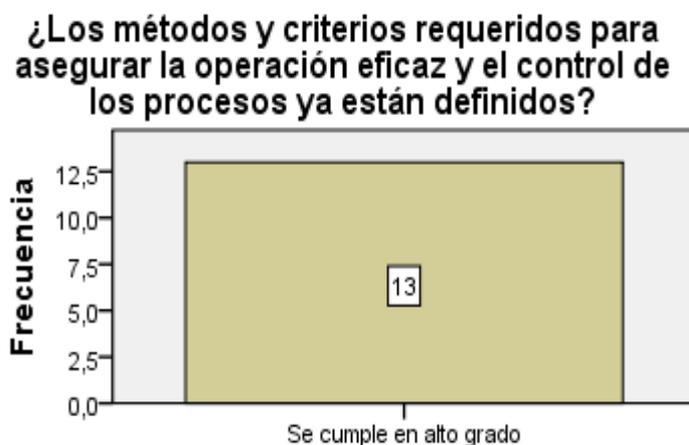
Pregunta 3. ¿Los métodos y criterios requeridos para asegurar la operación eficaz y el control de los procesos ya están definidos?

Tabla 15. Métodos y criterios definidos para operación eficaz

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Se cumple en alto grado	13	100,0	100,0	100,0

Nota. La tabla muestra el estado de la definición de métodos y criterios para asegurar la operación eficaz y el control de los procesos. (Elaboración propia)

Gráfico 3. Métodos y criterios definidos para operación eficaz



Nota. El gráfico muestra el estado de la definición de métodos y criterios para asegurar la operación eficaz y el control de los procesos. (Elaboración propia)

Interpretación:

De los 13 entrevistados, 13 coordinadores indicaron que se cumple el alto grado los métodos y criterios requeridos para asegurar la operación eficaz y el control de los procesos.

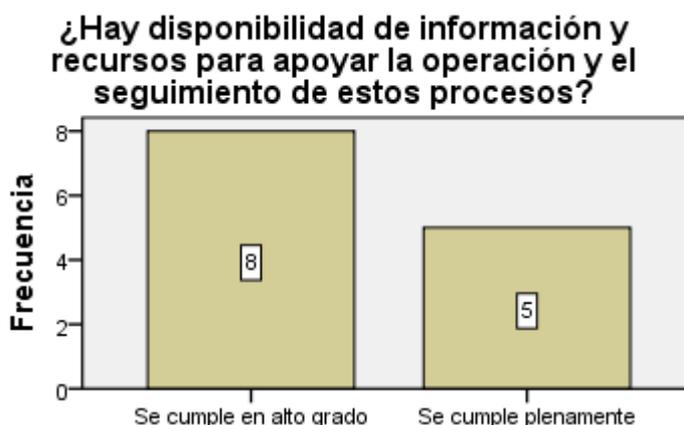
Pregunta 4. ¿Hay disponibilidad de información y recursos para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos?

Tabla 16. Disponibilidad de información y recursos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Se cumple en alto grado	8	61,5	61,5	61,5
	Se cumple plenamente	5	38,5	38,5	100,0
Total		13	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra el estado de una disponibilidad de información y recursos para la operación y seguimiento de los procesos. (Elaboración propia)

Gráfico 4. Disponibilidad de información y recursos



Nota. El gráfico muestra el estado de una disponibilidad de información y recursos para la operación y seguimiento de los procesos. (Elaboración propia)

Interpretación:

De los 13 entrevistados, 8 indicaron se cumple en un alto grado la disponibilidad de información y recursos para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos de sus unidades y 5 indicaron que se cumple plenamente la disponibilidad de información y recursos para la operación y seguimiento de los procesos.

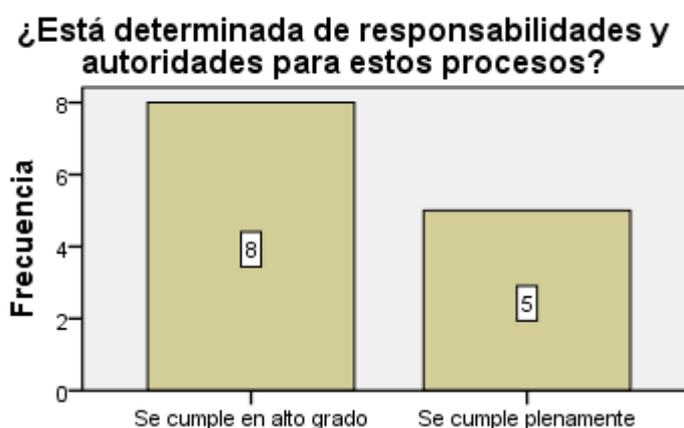
Pregunta 5. ¿Está determinada de responsabilidades y autoridades para estos procesos?

Tabla 17. Determinación de responsabilidades y autoridades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Se cumple en alto grado	8	61,5	61,5	61,5
	Se cumple plenamente	5	38,5	38,5	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra el estado de la determinación de responsabilidades y autoridades para los procesos de las unidades. (Elaboración propia)

Gráfico 5. Determinación de responsabilidades y autoridades



Nota. El gráfico muestra el estado de la determinación de responsabilidades y autoridades para los procesos de las unidades. (Elaboración propia)

Interpretación:

De los 13 entrevistados, 8 indicaron se cumple en un alto grado la determinación de las responsabilidades y autoridades para los procesos de sus unidades y 5 indicaron que se cumple plenamente la determinación de las responsabilidades y autoridades para los procesos.

Pregunta 6. ¿Se determinan los riesgos y oportunidades en la planificación y ejecución de las acciones?

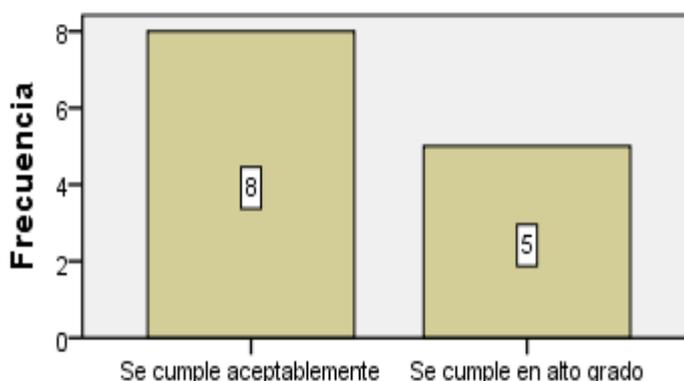
Tabla 18. Determinación de riesgos y oportunidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Se cumple aceptablemente	8	61,5	61,5	61,5
	Se cumple en alto grado	5	38,5	38,5	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra el estado de la determinación de riesgos y oportunidades en la planificación y ejecución de las acciones. (Elaboración propia)

Gráfico 6. Determinación de riesgos y oportunidades

¿Se determinan los riesgos y oportunidades en la planificación y ejecución de las acciones?



Nota. La tabla muestra el estado de la determinación de riesgos y oportunidades en la planificación y ejecución de las acciones. (Elaboración propia)

Interpretación:

De los 13 entrevistados, 8 indicaron se cumple aceptablemente la determinación de riesgos y oportunidades en la planificación y ejecución de las acciones de sus procesos y 5 indicaron que se cumple en alto grado la determinación de riesgos y oportunidades en la planificación y ejecución de las acciones de sus procesos.

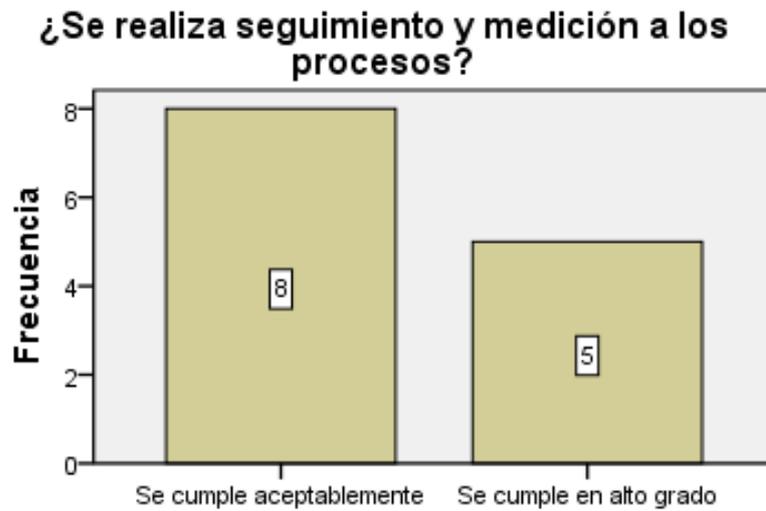
Pregunta 7. ¿Se realiza seguimiento y medición a los procesos?

Tabla 19. Seguimiento y medición a los procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Se cumple aceptablemente	8	61,5	61,5	61,5
	Se cumple en alto grado	5	38,5	38,5	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra el estado del seguimiento y medición de los procesos. (Elaboración propia)

Gráfico 7. Seguimiento y medición a los procesos



Nota. El gráfico muestra el estado del seguimiento y medición de los procesos. (Elaboración propia)

Interpretación:

De los 13 entrevistados, 8 indicaron se cumple aceptablemente la realización del seguimiento y medición a los procesos de sus unidades y 5 indicaron que se cumple en alto grado la l realización del seguimiento y medición a los procesos.

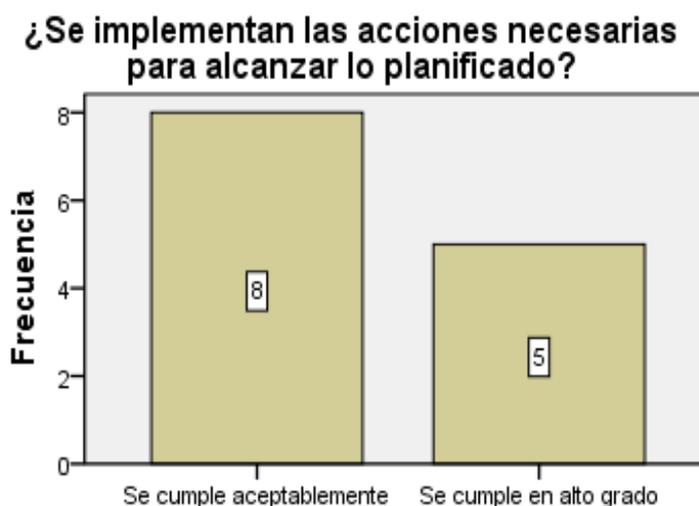
Pregunta 8. ¿Se implementan las acciones necesarias para alcanzar lo planificado?

Tabla 20. Implementación de acciones necesarias para alcanzar lo planificado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Se cumple aceptablemente	8	61,5	61,5	61,5
	Se cumple en alto grado	5	38,5	38,5	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra el estado de implementación de acciones necesarias para alcanzas lo planificado. (Elaboración propia)

Gráfico 8. Implementación de acciones necesarias para alcanzar lo planificado



Nota. El gráfico muestra el estado de implementación de acciones necesarias para alcanzas lo planificado. (Elaboración propia)

Interpretación:

De los 13 entrevistados, 8 indicaron se cumple aceptablemente las acciones necesarias para alcanzar lo planificado de sus procesos y 5 indicaron que se cumple en alto grado las acciones necesarias para alcanzar lo planificado de sus procesos.

5.2. Análisis por pregunta de la encuesta

Para el diagnóstico del sistema de gestión de procesos se aplicó un cuestionario de Evaluación de Impacto de las Normas ISO 9001 en los Centros Educativos de España (Rodríguez-Mantilla et al., 2019), el mismo que cuenta con 83 ítems y para el estudio se redujeron a 76 ítems con relación a los procesos que realiza el Instituto Superior Tecnológico Riobamba excluyendo procesos relacionados del Instituto con las familias de los estudiantes.

Para la aplicación del cuestionario se recurrió a las escalas de Likert que se mide 1= totalmente desacuerdo; 2= desacuerdo; 3= ni en desacuerdo ni de acuerdo; 4= de acuerdo; y. 5= totalmente de acuerdo, respecto a las afirmaciones planteadas de procesos administrativos institucionales (Bisquerra & Pérez, 2015). Para medir la satisfacción del impacto que se ha tenido en la mejora de los procesos se aplicó la escalas de Likert que mide 1= totalmente insatisfecho; 2= insatisfecho; 3=normal; 4= satisfecho; y, 5= muy satisfecho.

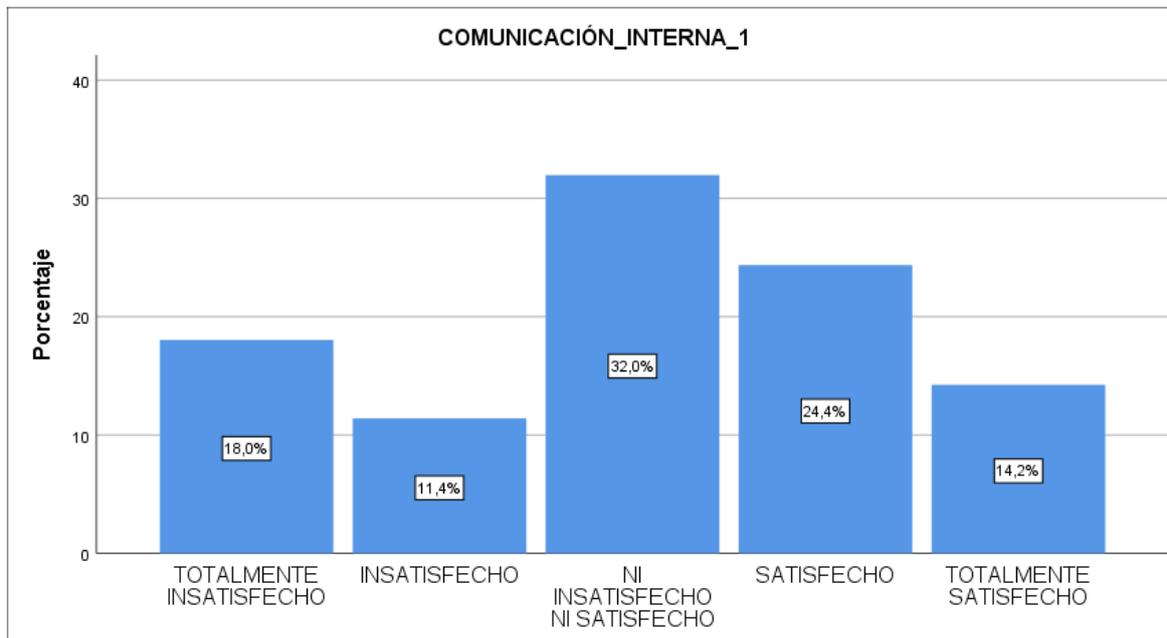
Pregunta 1. Evalúe el aumento del uso de procedimientos para recoger sus sugerencias y quejas (buzón de sugerencias, correo electrónico, etc).

Tabla 21. Evaluación del aumento del uso de procedimientos para recoger quejas y sugerencias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE INSATISFECHO	57	18,0	18,0	18,0
	INSATISFECHO	36	11,4	11,4	29,4
	NORMAL	101	32,0	32,0	61,4
	SATISFECHO	77	24,4	24,4	85,8
	TOTALMENTE SATISFECHO	45	14,2	14,2	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra la evaluación de la comunidad académica al aumento del uso de procedimientos para recoger quejas y sugerencias. (Elaboración propia)

Gráfico 9. Evaluación del aumento del uso de procedimientos para recoger quejas y sugerencias



Nota. El gráfico muestra la evaluación de la comunidad académica al aumento del uso de procedimientos para recoger quejas y sugerencias. (Elaboración propia)

Interpretación:

De acuerdo a las encuestas realizadas a los estamentos del Instituto Superior Tecnológico Riobamba; el 32 % de los resultados corresponden a estudiantes, docentes y personal administrativo que se encuentran ni insatisfechos ni satisfechos con el aumento de uso de procedimientos para recoger quejas y sugerencias. El 24,4% son actores que se encuentran satisfechos; 18,0% pertenece a los actores que se encuentran totalmente insatisfechos; el 14, 2% son actores que se encuentran totalmente satisfechos y finalmente actores que se encuentran insatisfechos el 11,4%.

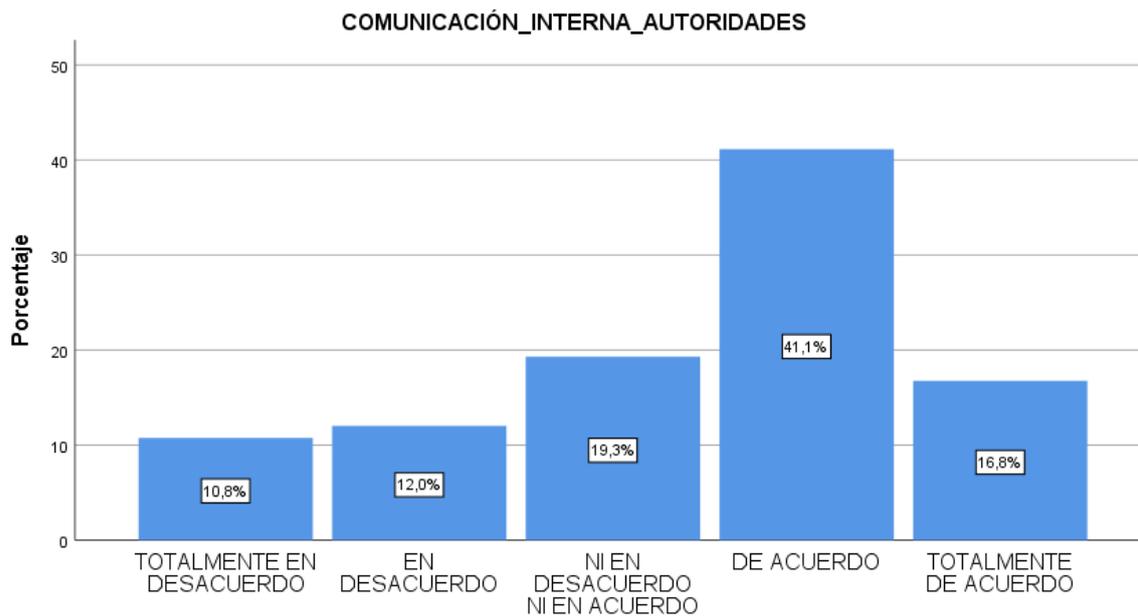
Pregunta 2. Indique según su percepción, si ha mejorado la eficacia de los canales de comunicación existentes en el Instituto para entregar y compartir información por parte de las autoridades.

Tabla 22. Comunicación interna de las autoridades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	34	10,8	10,8	10,8
	EN DESACUERDO	38	12,0	12,0	22,8
	NI EN DESACUERDO NI EN ACUERDO	61	19,3	19,3	42,1
	DE ACUERDO	130	41,1	41,1	83,2
	TOTALMENTE DE ACUERDO	53	16,8	16,8	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra la mejoría de la comunicación de las autoridades del Instituto. (Elaboración propia)

Gráfico 10. Comunicación interna de las autoridades



Nota. El gráfico muestra la mejoría de la comunicación de las autoridades del Instituto. (Elaboración propia)

Interpretación:

De acuerdo a las encuestas realizadas a los estamentos del Instituto Superior Tecnológico Riobamba; el 41,1% de los resultados corresponden a estudiantes, docentes y personal administrativo se encuentran de acuerdo con la mejoría en la comunicación por parte de las autoridades. El 19,3% son actores que no están ni en desacuerdo ni en acuerdo; 16,8% pertenece a los actores que se encuentran totalmente de acuerdo; el 12,0% son actores que se encuentran en desacuerdo y finalmente totalmente en desacuerdo, el 10,8% del total de encuestados.

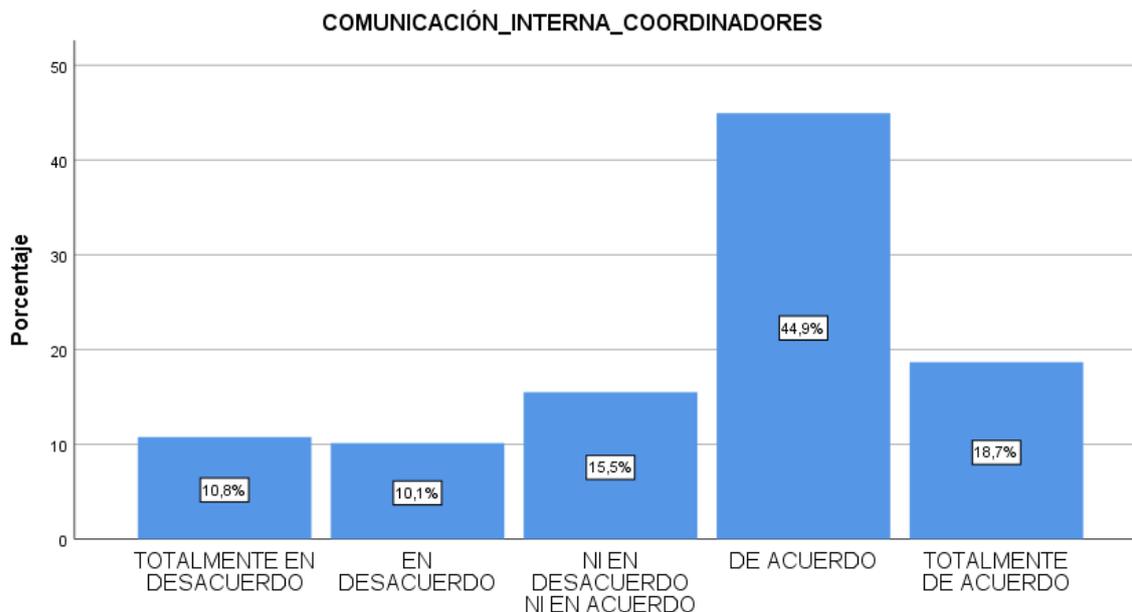
Pregunta 3. Indique según su percepción, si ha mejorado la eficacia de los canales de comunicación existentes en el Instituto para entregar y compartir información por parte de las autoridades por Coordinadores de carrera y unidades.

Tabla 23.Comunicación interna de los coordinadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	34	10,8	10,8	10,8
	EN DESACUERDO	32	10,1	10,1	20,9
	NI EN DESACUERDO NI EN ACUERDO	49	15,5	15,5	36,4
	DE ACUERDO	142	44,9	44,9	81,3
	TOTALMENTE DE ACUERDO	59	18,7	18,7	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra la mejoría de la comunicación de los coordinadores del Instituto. (Elaboración propia)

Gráfico 11. Comunicación interna de los coordinadores



Nota. El gráfico muestra la mejoría de la comunicación de los coordinadores del Instituto. (Elaboración propia)

Interpretación

De acuerdo a las encuestas realizadas a los estamentos del Instituto Superior Tecnológico Riobamba; el 44,9% de los resultados corresponden a estudiantes, docentes y personal administrativo se encuentran de acuerdo con la mejoría en la comunicación de los coordinadores de carreras y unidades. El 18,7% son actores que están totalmente de acuerdo; 15,5% pertenece a los actores que no están ni en desacuerdo ni en acuerdo; el 10,8% son actores que se encuentran en total desacuerdo y finalmente en desacuerdo, el 10,1% del total de encuestados.

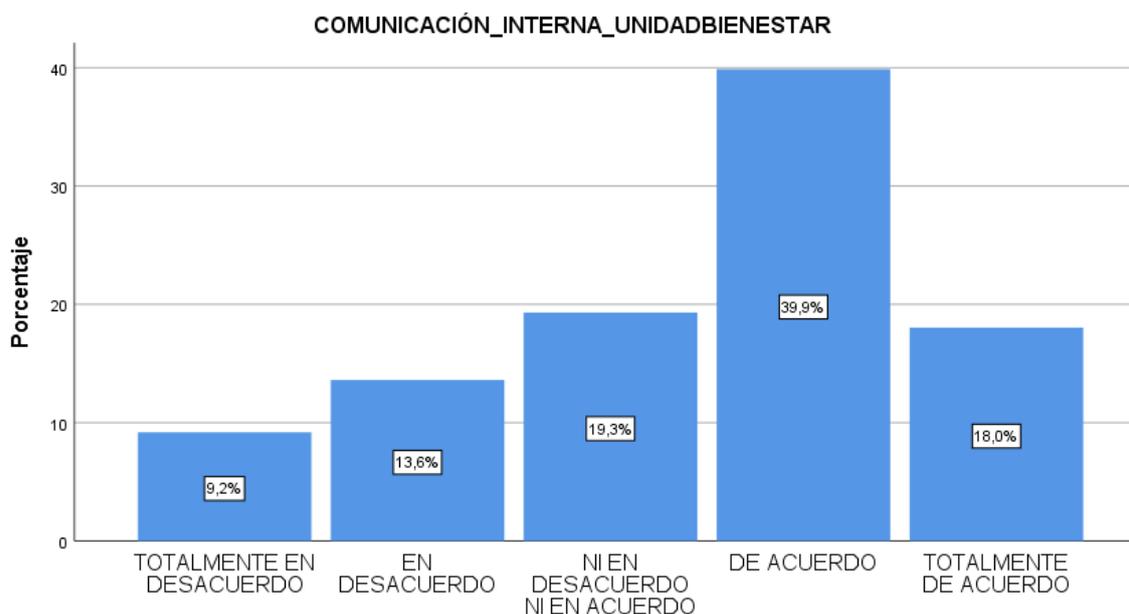
Pregunta 4. Indique según su percepción, si ha mejorado la eficacia de los canales de comunicación existentes en el Instituto para entregar y compartir información con los miembros de la comunidad académica por la Unidad de Bienestar

Tabla 24.Comunicación de la Unidad de Bienestar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	29	9,2	9,2	9,2
	EN DESACUERDO	43	13,6	13,6	22,8
	NI EN DESACUERDO NI EN ACUERDO	61	19,3	19,3	42,1
	DE ACUERDO	126	39,9	39,9	82,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	57	18,0	18,0	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra la mejoría de la comunicación de la Unidad de Bienestar. (Elaboración propia)

Gráfico 12.Comunicación de la Unidad de Bienestar



Nota. El gráfico muestra la mejoría de la comunicación de la Unidad de Bienestar. (Elaboración propia)

Interpretación

De acuerdo a las encuestas realizadas a los estamentos del Instituto Superior Tecnológico Riobamba; el 39,9% de los resultados corresponden a estudiantes, docentes y personal administrativo se encuentran de acuerdo a la mejoría de la comunicación de la Unidad de Bienestar. El 19,3% son actores que no están ni en desacuerdo ni en acuerdo; 18% pertenece

a los actores que están totalmente de acuerdo; el 13,6% son actores que se encuentran en desacuerdo y el 9,2% del total de encuestados se encuentran totalmente en desacuerdo.

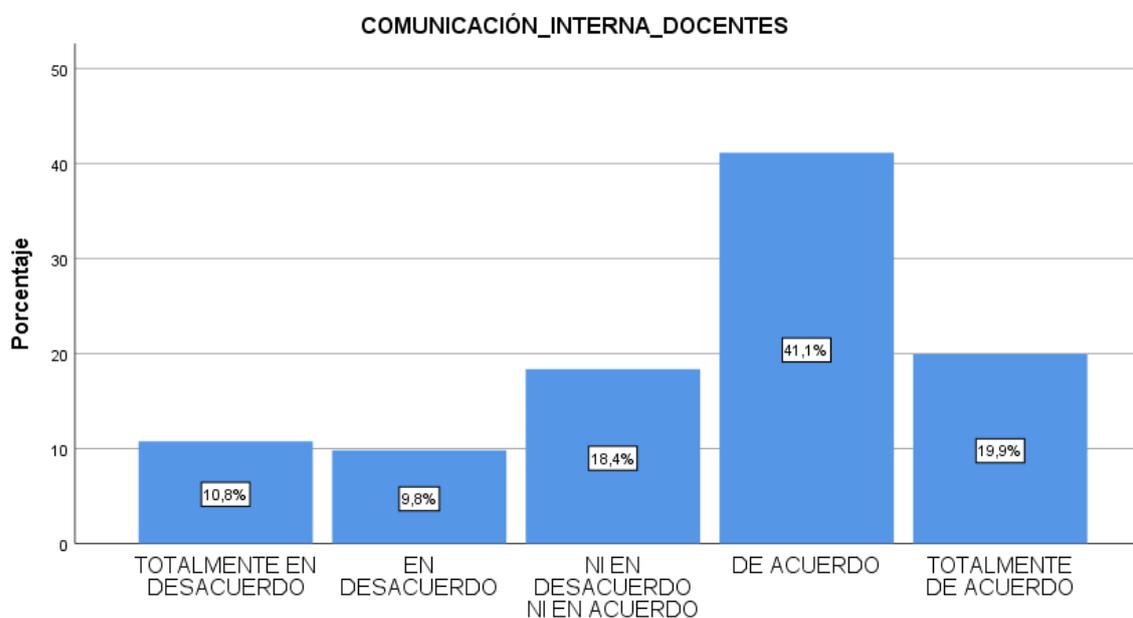
Pregunta 5. Indique según su percepción, si ha mejorado la eficacia de los canales de comunicación existentes en el Instituto para entregar y compartir información con los miembros de la comunidad académica por los docentes

Tabla 25.Comunicación de los docentes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	34	10,8	10,8	10,8
	EN DESACUERDO	31	9,8	9,8	20,6
	NI EN DESACUERDO NI EN ACUERDO	58	18,4	18,4	38,9
	DE ACUERDO	130	41,1	41,1	80,1
	TOTALMENTE DE ACUERDO	63	19,9	19,9	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra la mejoría de la comunicación de los docentes. (Elaboración propia)

Gráfico 13.Comunicación de los docentes



Nota. La tabla muestra la mejoría de la comunicación de los docentes. (Elaboración propia)

Interpretación

De acuerdo a las encuestas realizadas a los estamentos del Instituto Superior Tecnológico Riobamba; el 41,1% de los resultados corresponden a estudiantes, docentes y personal administrativo se encuentran de acuerdo a la mejoría de la comunicación de los docentes. El 19,9% son actores que están totalmente acuerdo; 18,4% pertenece a los actores que están ni en desacuerdo ni de acuerdo; el 10,8% son actores que se encuentran en total desacuerdo y el 9,8% del total de encuestados se encuentran en desacuerdo.

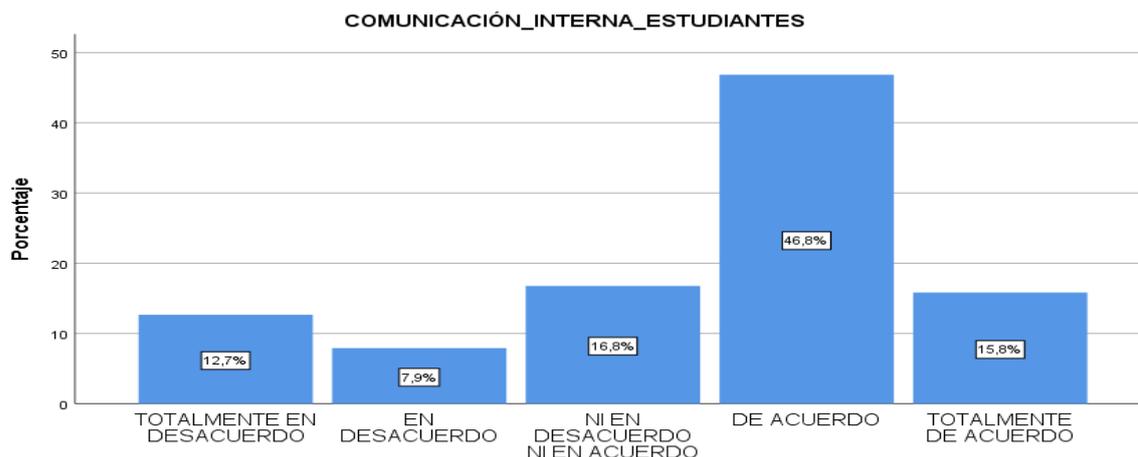
Pregunta 6. Indique según su percepción sí se ha mejorado la eficacia de los canales de comunicación existentes en el Instituto para entregar y compartir información con los miembros de la comunidad académica por los estudiantes

Tabla 26.Comunicación de los estudiantes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	40	12,7	12,7	12,7
	EN DESACUERDO	25	7,9	7,9	20,6
	NI EN DESACUERDO NI EN ACUERDO	53	16,8	16,8	37,3
	DE ACUERDO	148	46,8	46,8	84,2
	TOTALMENTE DE ACUERDO	50	15,8	15,8	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra la mejoría de la comunicación de los estudiantes. (Elaboración propia)

Gráfico 14.Comunicación de los estudiantes



Nota. El gráfico muestra la mejoría de la comunicación de los estudiantes. (Elaboración propia)

Interpretación

De acuerdo a las encuestas realizadas a los estamentos del Instituto Superior Tecnológico Riobamba; el 46,8% de los resultados corresponden a estudiantes, docentes y personal administrativo se encuentran de acuerdo a la mejoría de la comunicación de los estudiantes. El 16,8% pertenece a los actores que están ni en desacuerdo ni de acuerdo; el 15,8% son actores que están totalmente acuerdo; el 12,7% son actores que se encuentran en total desacuerdo y el 7,9% del total de encuestados se encuentran en desacuerdo.

Pregunta 7. Indique según su percepción si ha mejorado la eficacia de los canales de comunicación existentes en el Instituto para entregar y compartir información con los miembros de la comunidad académica por otras áreas (secretaría, servicio médico, etc.)

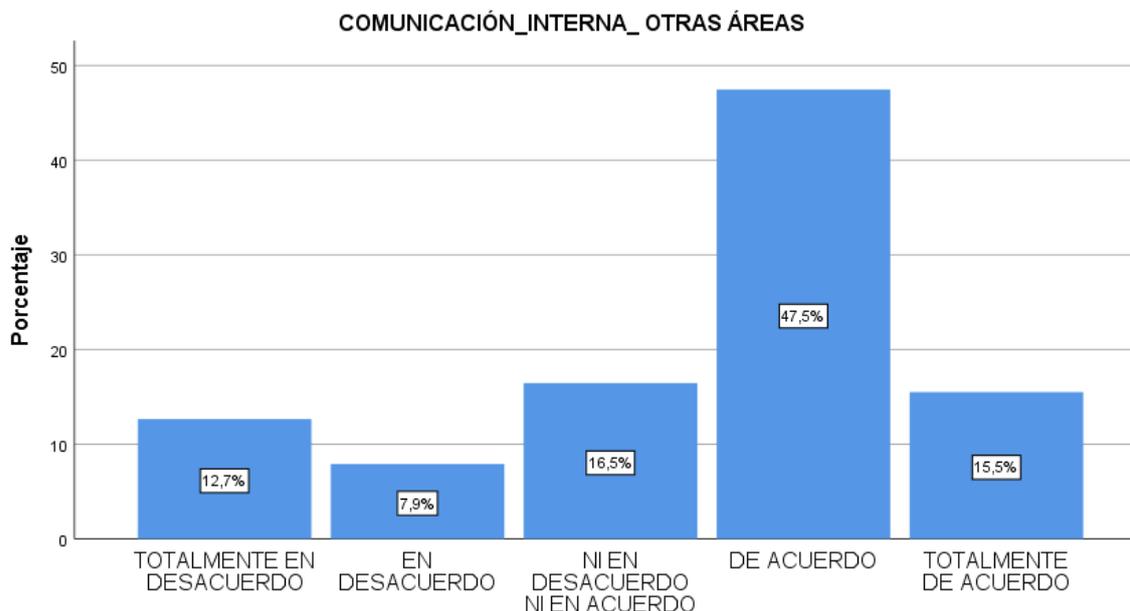
Tabla 27.Comunicación de otras áreas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	40	12,7	12,7	12,7
	EN DESACUERDO	25	7,9	7,9	20,6
	NI EN DESACUERDO NI EN ACUERDO	52	16,5	16,5	37,0
	DE ACUERDO	150	47,5	47,5	84,5

TOTALMENTE DE ACUERDO	49	15,5	15,5	100,0
Total	316	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra la mejoría de la comunicación de otras áreas. (Elaboración propia)

Gráfico 15. Comunicación de otras áreas



Nota. El gráfico muestra la mejoría de la comunicación de otras áreas. (Elaboración propia)

Interpretación

De acuerdo a las encuestas realizadas a los estamentos del Instituto Superior Tecnológico Riobamba; el 47,5% de los resultados corresponden a estudiantes, docentes y personal administrativo se encuentran de acuerdo a la mejoría de la comunicación de los estudiantes. El 16,5% son actores que están ni en desacuerdo ni de acuerdo; 15,5% pertenece a los actores que están totalmente de acuerdo; el 12,7% son actores que se encuentran en total desacuerdo y el 7,9% del total de encuestados se encuentran en desacuerdo.

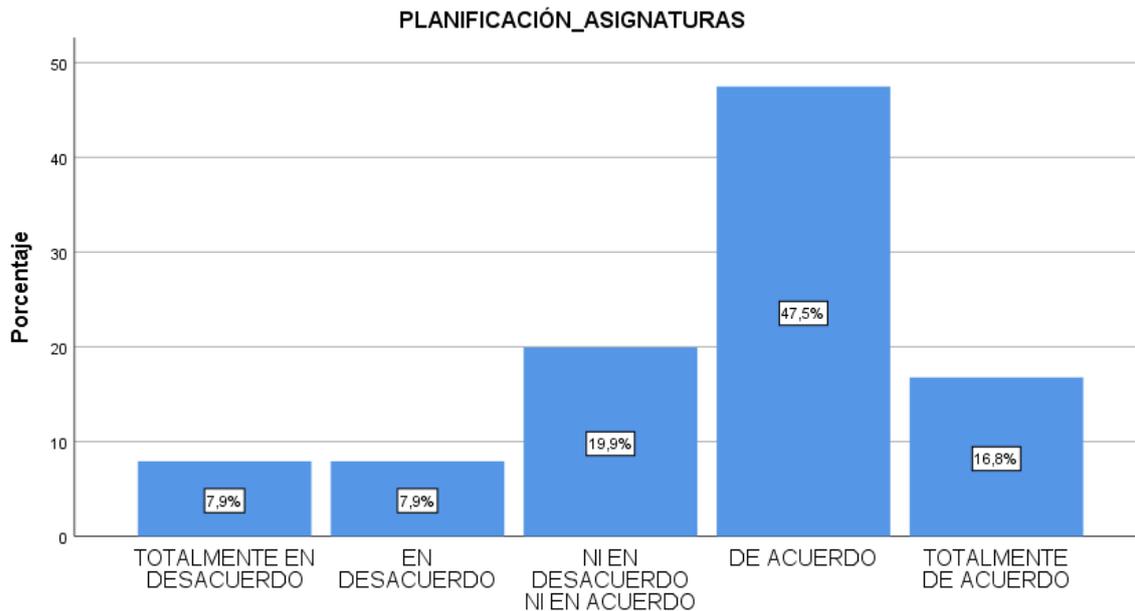
Pregunta 8. ¿Ha mejorado en su Instituto en cuanto a la planificación de las asignaturas?

Tabla 28.Planificación de las asignaturas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	25	7,9	7,9	7,9
	EN DESACUERDO	25	7,9	7,9	15,8
	NI EN DESACUERDO NI EN ACUERDO	63	19,9	19,9	35,8
	DE ACUERDO	150	47,5	47,5	83,2
	TOTALMENTE DE ACUERDO	53	16,8	16,8	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra la mejoría de la planificación de asignaturas. (Elaboración propia)

Gráfico 16.Planificación de las asignaturas



Nota. El gráfico muestra la mejoría de la planificación de asignaturas. (Elaboración propia)

Interpretación

De acuerdo a las encuestas realizadas a los estamentos del Instituto Superior Tecnológico Riobamba; el 47,5% de los resultados corresponden a estudiantes, docentes y personal administrativo se encuentran de acuerdo a la mejoría de la planificación de asignaturas. El 19,9% son actores que están pertenece a los actores que están ni en desacuerdo ni en acuerdo;

16,8% pertenece a los actores que están totalmente de acuerdo; el 7,9% son actores que se encuentran en total desacuerdo y el 7,9% del total de encuestados se encuentran en desacuerdo.

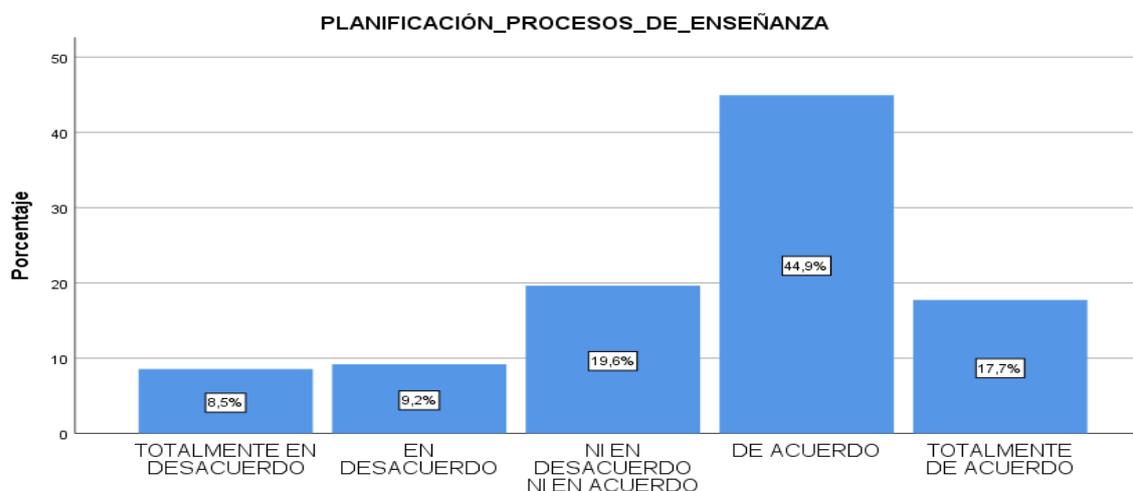
Pregunta 9. ¿Ha mejorado en su Instituto en cuanto a la revisión del proceso de enseñanza-aprendizaje en función de los resultados?.

Tabla 29.Revisión del proceso de enseñanza- aprendizaje en función de los resultados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	27	8,5	8,5	8,5
	EN DESACUERDO	29	9,2	9,2	17,7
	NI EN DESACUERDO NI EN ACUERDO	62	19,6	19,6	37,3
	DE ACUERDO	142	44,9	44,9	82,3
	TOTALMENTE DE ACUERDO	56	17,7	17,7	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra la revisión del proceso enseñanza-aprendizaje en función de los resultados. (Elaboración propia)

Gráfico 17.Revisión del proceso de enseñanza- aprendizaje en función de los resultados



Nota. El gráfico muestra la revisión del proceso enseñanza-aprendizaje en función de los resultados. (Elaboración propia)

Interpretación

De acuerdo a las encuestas realizadas a los estamentos del Instituto Superior Tecnológico Riobamba; el 44,9% de los resultados corresponden a estudiantes, docentes y personal administrativo se encuentran de acuerdo a la mejoría en la revisión de procesos de enseñanza-aprendizaje en función de resultados. El 19,6% pertenece a los actores que están ni en desacuerdo ni en acuerdo; el 17,7% son actores que están totalmente de acuerdo; 19,6% pertenece a los actores que están ni en desacuerdo ni en acuerdo; el 9,2% son actores que se encuentran en desacuerdo y el 8,5% del total de encuestados se encuentran totalmente en desacuerdo.

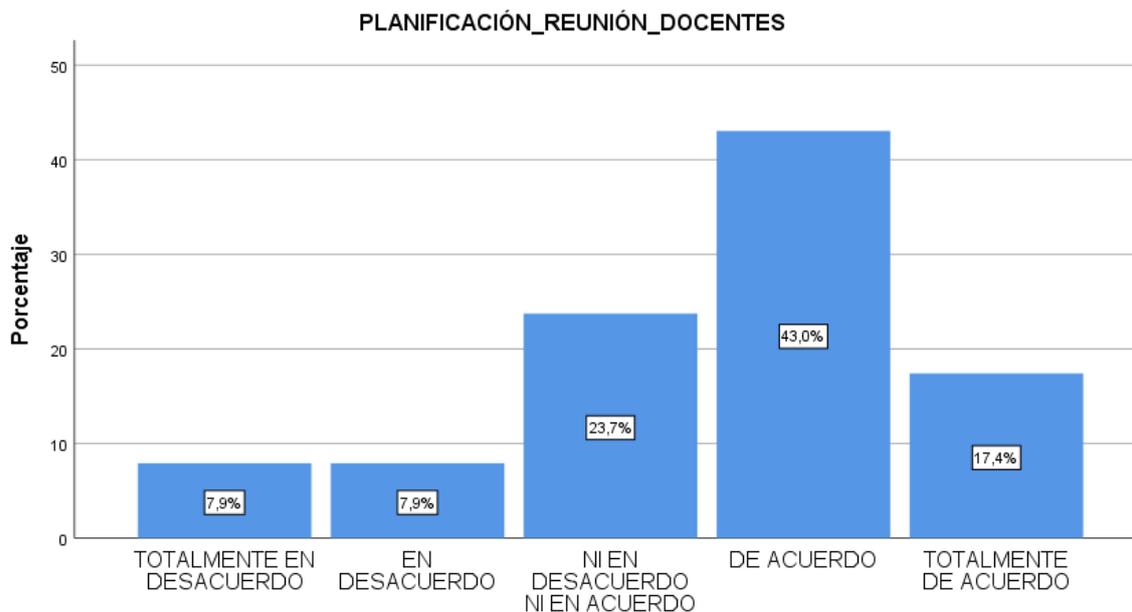
Pregunta 10. ¿Ha mejorado en cuanto a las reuniones sistemáticas de docentes?.

Tabla 30. Reuniones sistemáticas de docentes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	27	8,5	8,5	8,5
	EN DESACUERDO	28	8,9	8,9	17,4
	NI EN DESACUERDO NI EN ACUERDO	69	21,8	21,8	39,2
	DE ACUERDO	136	43,0	43,0	82,3
	TOTALMENTE DE ACUERDO	56	17,7	17,7	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra la mejoría en reuniones sistemáticas entre docentes. (Elaboración propia)

Gráfico 18. Reuniones sistemáticas de docentes



Nota. El gráfico muestra la mejoría en reuniones sistemáticas entre docentes. (Elaboración propia)

Interpretación

De acuerdo a las encuestas realizadas a los estamentos del Instituto Superior Tecnológico Riobamba; el 43,0% de los resultados corresponden a estudiantes, docentes y personal administrativo se encuentran de acuerdo a la mejoría en las reuniones sistemáticas de los docentes. El 23,7% son actores que están ni en desacuerdo ni en acuerdo; 17,4 % pertenece a los actores que están totalmente de acuerdo; el 7,9% son actores que se encuentran en desacuerdo y el 7,9% del total de encuestados se encuentran totalmente en desacuerdo.

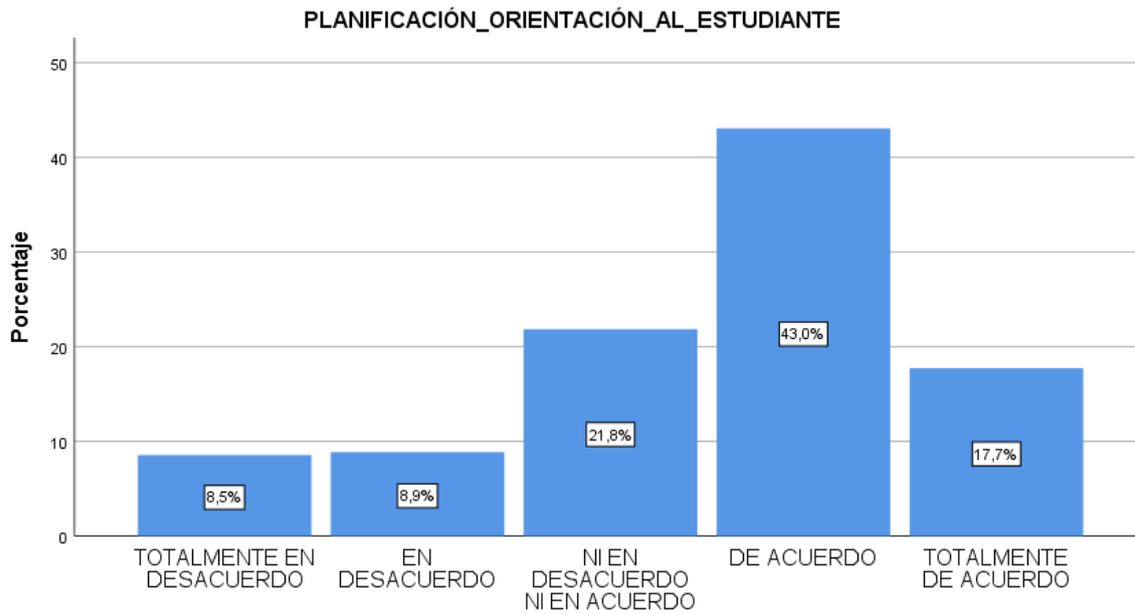
Pregunta 11. ¿Ha mejorado en cuanto a la orientación personal del estudiante?

Tabla 31. Orientación personal del estudiante

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	27	8,5	8,5	8,5
	EN DESACUERDO	28	8,9	8,9	17,4
	NI EN DESACUERDO NI EN ACUERDO	69	21,8	21,8	39,2
	DE ACUERDO	136	43,0	43,0	82,3
	TOTALMENTE DE ACUERDO	56	17,7	17,7	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra la mejoría en una orientación personal al estudiante. (Elaboración propia)

Gráfico 19. Orientación personal del estudiante



Nota. El gráfico muestra la mejoría en una orientación personal al estudiante. (Elaboración propia)

Interpretación

De acuerdo a las encuestas realizadas a los estamentos del Instituto Superior Tecnológico Riobamba; el 43 % de los resultados corresponden a estudiantes, docentes y personal administrativo se encuentran de acuerdo a la mejoría en una orientación personal hacia el estudiante. El 21,8% son actores que están ni en desacuerdo ni en acuerdo; 17,7% pertenece a los actores que están totalmente de acuerdo; el 8,9% son actores que se encuentran en desacuerdo y el 8,5% del total de encuestados se encuentran totalmente en desacuerdo.

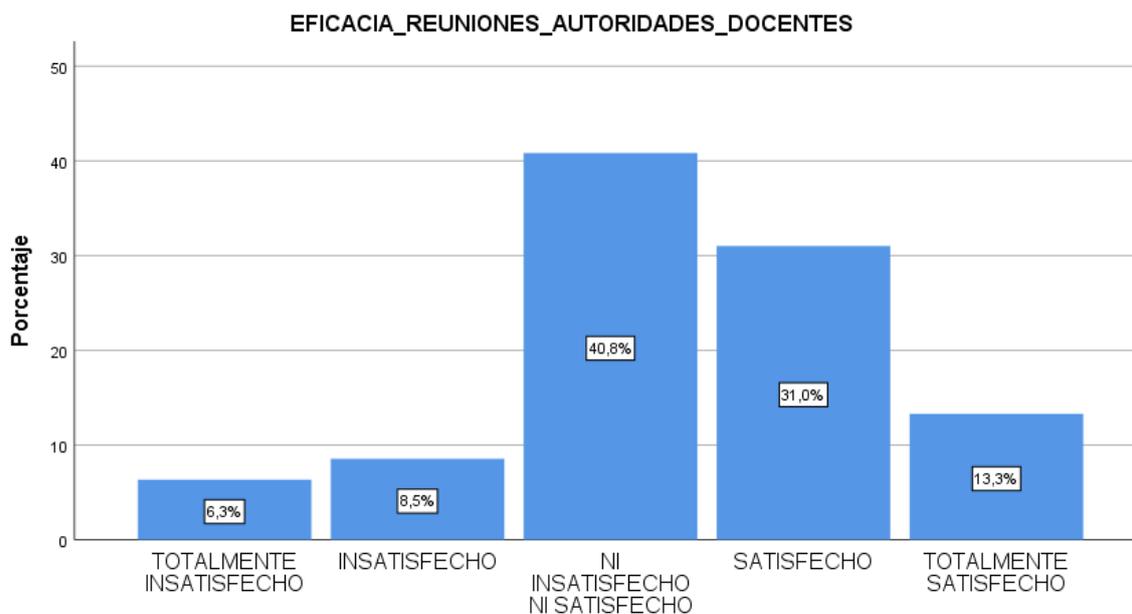
Pregunta 12. Valore la eficacia de las reuniones entre equipo directivo (Rectora y Vicerrectora) y docentes.

Tabla 32. Valoración de la eficacia de las reuniones entre autoridades y docentes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE INSATISFECHO	20	6,3	6,3	6,3
	INSATISFECHO	27	8,5	8,5	14,9
	NI INSATISFECHO NI SATISFECHO	129	40,8	40,8	55,7
	SATISFECHO	98	31,0	31,0	86,7
	TOTALMENTE SATISFECHO	42	13,3	13,3	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra la valoración de las reuniones entre autoridades y docentes. (Elaboración propia)

Gráfico 20. Valoración de la eficacia de las reuniones entre autoridades y docentes



Nota. El gráfico muestra la valoración de las reuniones entre autoridades y docentes. (Elaboración propia)

Interpretación

De acuerdo a las encuestas realizadas a los estamentos del Instituto Superior Tecnológico Riobamba; el 40,8 % de los resultados corresponden a estudiantes, docentes y personal administrativo que valoran como normal, ni insatisfechos ni satisfechos las reuniones entre autoridades y docentes. El 31,0% son actores que están satisfechos; 13,3% pertenece a los actores que están totalmente satisfechos; el 8,5% son actores que se encuentran insatisfechos y el 6,3% del total de encuestados se encuentran totalmente insatisfechos.

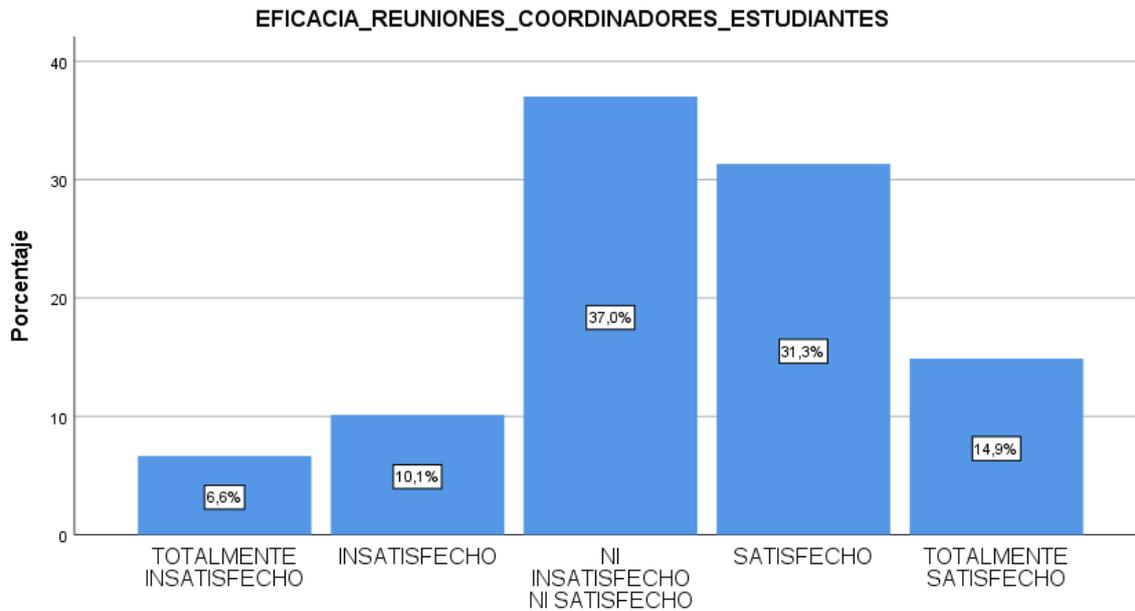
Pregunta 13. Valore la eficacia de las reuniones entre Coordinadores de carrera y estudiantes

Tabla 33. Valoración de la eficacia de las reuniones entre coordinadores de carrera y estudiantes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE	21	6,6	6,6	6,6
	INSATISFECHO				
	INSATISFECHO	32	10,1	10,1	16,8
	NI INSATISFECHO NI	117	37,0	37,0	53,8
	SATISFECHO				
	SATISFECHO	99	31,3	31,3	85,1
	TOTALMENTE	47	14,9	14,9	100,0
	SATISFECHO				
	Total	316	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra la valoración de las reuniones entre coordinadores de carrera y estudiantes. (Elaboración propia)

Gráfico 21. Valoración de la eficacia de las reuniones entre coordinadores de carrera y estudiantes



Nota. El gráfico muestra la valoración de las reuniones entre coordinadores de carrera y estudiantes. (Elaboración propia)

Interpretación

De acuerdo a las encuestas realizadas a los estamentos del Instituto Superior Tecnológico Riobamba; el 37,0 % de los resultados corresponden a estudiantes, docentes y personal administrativo que valoran como normal, ni insatisfechos ni satisfechos las reuniones entre coordinadores de carrera y estudiantes. El 31,3% son actores que están satisfechos; 14,9% pertenece a los actores que están totalmente satisfechos; el 10,1% son actores que se encuentran insatisfechos y el 6,6% del total de encuestados se encuentran totalmente insatisfechos.

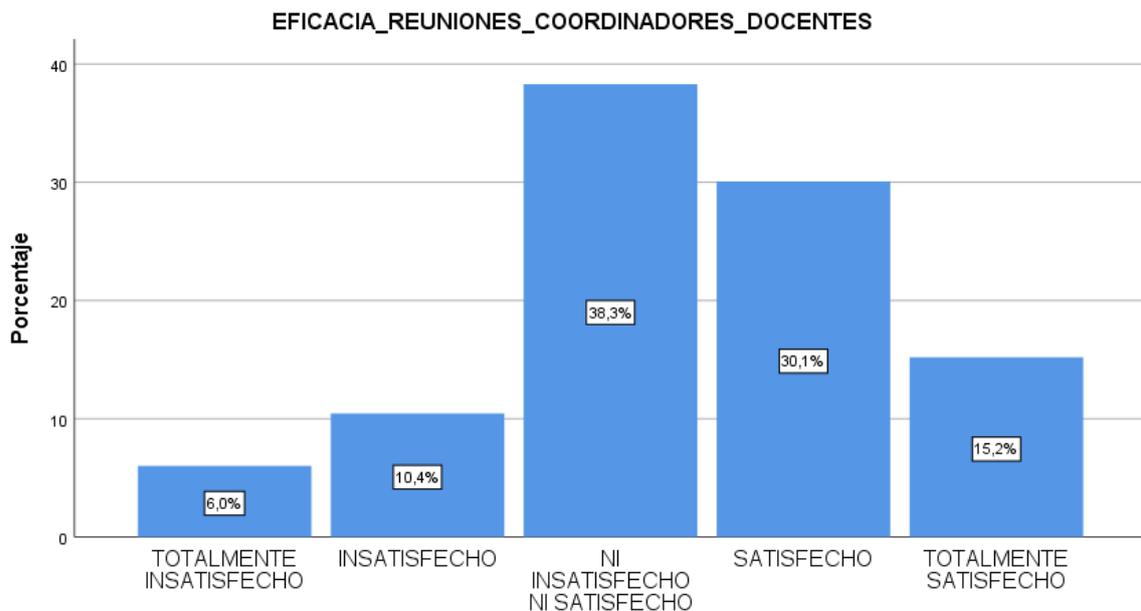
Pregunta 14. Valore la eficacia de las reuniones entre coordinadores de carrera y docentes

Tabla 34. Valoración de la eficacia de las reuniones entre coordinadores de carrera y docentes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE	19	6,0	6,0	6,0
	INSATISFECHO				
	INSATISFECHO	33	10,4	10,4	16,5
	NI INSATISFECHO NI	121	38,3	38,3	54,7
	SATISFECHO				
	SATISFECHO	95	30,1	30,1	84,8
	TOTALMENTE	48	15,2	15,2	100,0
	SATISFECHO				
	Total	316	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra la valoración de las reuniones entre coordinadores de carrera y docentes. (Elaboración propia)

Gráfico 22. Valoración de la eficacia de las reuniones entre coordinadores de carrera y docentes



Nota. El gráfico muestra la valoración de las reuniones entre coordinadores de carrera y docentes. (Elaboración propia)

Interpretación

De acuerdo a las encuestas realizadas a los estamentos del Instituto Superior Tecnológico Riobamba; el 38,3 % de los resultados corresponden a estudiantes, docentes y personal administrativo que valoran como normal, ni insatisfechos ni satisfechos las reuniones entre coordinadores de carrera y estudiantes. El 30,1% son actores que están satisfechos; 15,2% pertenece a los actores que están totalmente satisfechos; el 10,4% son actores que se encuentran insatisfechos y el 6,0% del total de encuestados se encuentran totalmente insatisfechos.

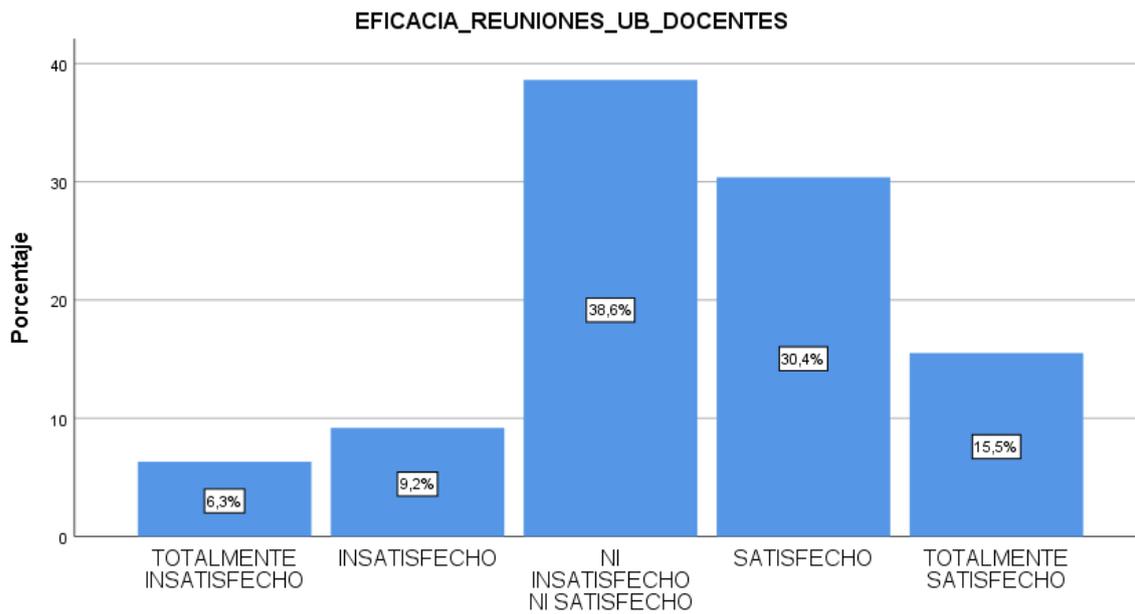
Pregunta 15. Valore la eficacia de las reuniones entre Unidad de Bienestar Institucional y docentes.

Tabla 35. Valoración de la eficacia de las reuniones entre Unidad de Bienestar y docentes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE INSATISFECHO	20	6,3	6,3	6,3
	INSATISFECHO	29	9,2	9,2	15,5
	NI INSATISFECHO NI SATISFECHO	122	38,6	38,6	54,1
	SATISFECHO	96	30,4	30,4	84,5
	TOTALMENTE SATISFECHO	49	15,5	15,5	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra la valoración de las reuniones entre la Unidad de Bienestar y docentes. (Elaboración propia)

Gráfico 23. Valoración de la eficacia de las reuniones entre Unidad de Bienestar y docentes



Nota. El gráfico muestra la valoración de las reuniones entre la Unidad de Bienestar y docentes. (Elaboración propia)

Interpretación

De acuerdo a las encuestas realizadas a los estamentos del Instituto Superior Tecnológico Riobamba; el 38,6 % de los resultados corresponden a estudiantes, docentes y personal administrativo que valoran como normal, ni insatisfechos ni satisfechos las reuniones entre la Unidad de Bienestar y docentes. El 30,4% son actores que están satisfechos; 15,5% pertenece a los actores que están totalmente satisfechos; el 9,2% son actores que se encuentran insatisfechos y el 6,3% del total de encuestados se encuentran totalmente insatisfechos.

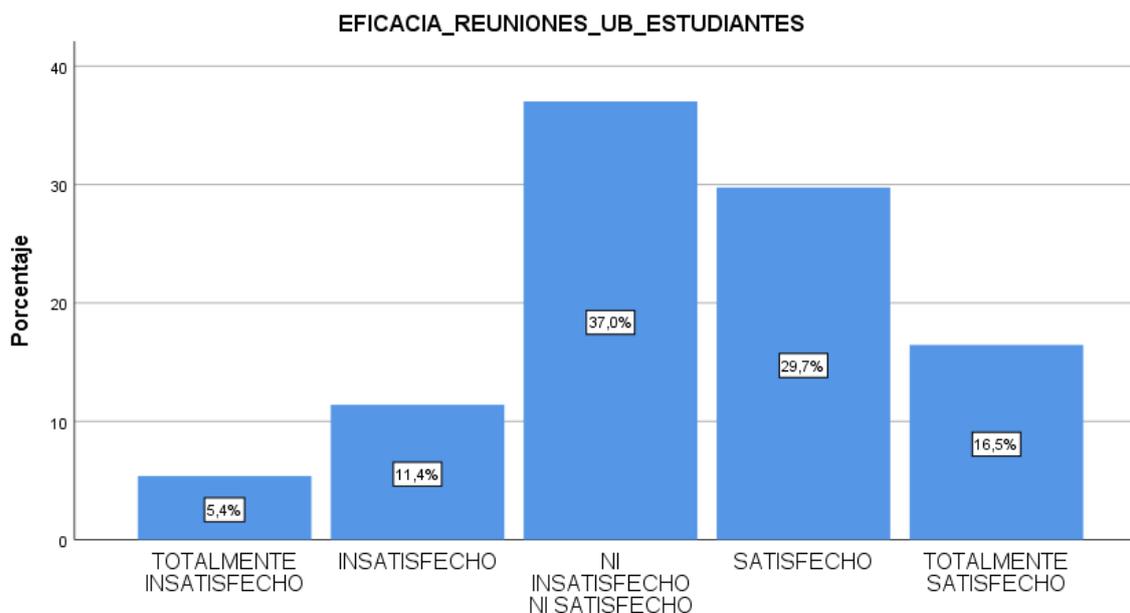
Pregunta 16. Valore la eficacia de las reuniones entre Unidad de Bienestar Institucional y estudiantes.

Tabla 36. Valoración de la eficacia de las reuniones entre Unidad de Bienestar y estudiantes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE INSATISFECHO	17	5,4	5,4	5,4
	INSATISFECHO	36	11,4	11,4	16,8
	NI INSATISFECHO NI SATISFECHO	117	37,0	37,0	53,8
	SATISFECHO	94	29,7	29,7	83,5
	TOTALMENTE SATISFECHO	52	16,5	16,5	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra la valoración de las reuniones entre la Unidad de Bienestar y estudiantes. (Elaboración propia)

Gráfico 24. Valoración de la eficacia de las reuniones entre Unidad de Bienestar y estudiantes



Nota. El gráfico muestra la valoración de las reuniones entre la Unidad de Bienestar y estudiantes. (Elaboración propia)

Interpretación

De acuerdo a las encuestas realizadas a los estamentos del Instituto Superior Tecnológico Riobamba; el 37 % de los resultados corresponden a estudiantes, docentes y personal administrativo que valoran como normal, ni insatisfechos ni satisfechos las reuniones entre la Unidad de Bienestar y estudiantes. El 29,7% son actores que están satisfechos; 16,5% pertenece a los actores que están totalmente satisfechos; el 11,4% son actores que se encuentran insatisfechos y el 5,4% del total de encuestados se encuentran totalmente insatisfechos.

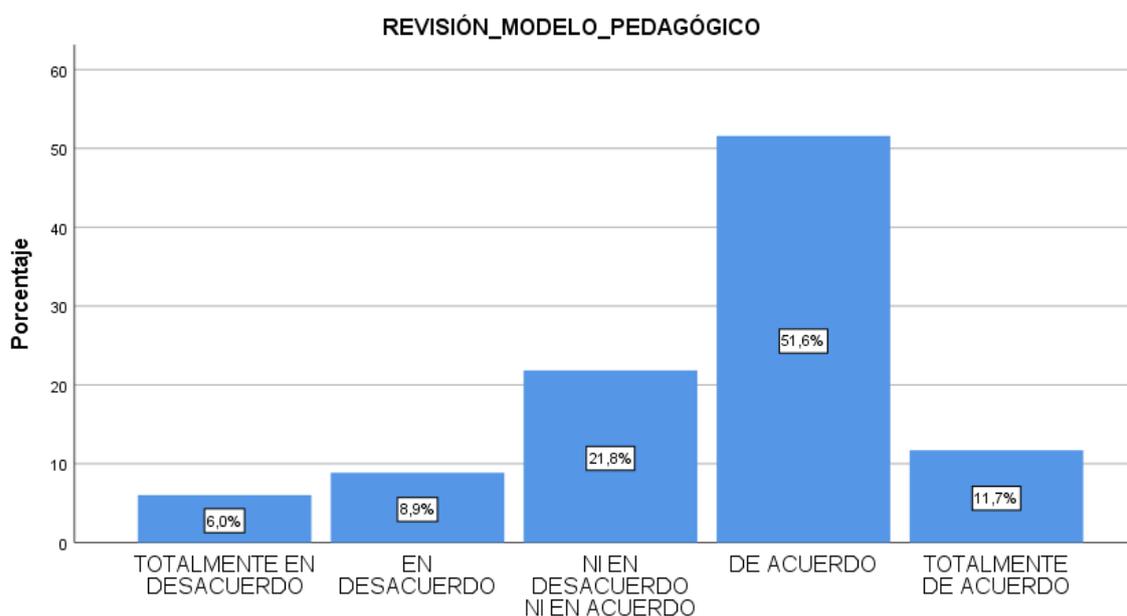
Pregunta 17. ¿Ha mejorado la UTILIDAD DE LA REVISIÓN del Modelo pedagógico?.

Tabla 37.Utilidad de la revisión del Modelo Pedagógico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	19	6,0	6,0	6,0
	EN DESACUERDO	28	8,9	8,9	14,9
	NI EN DESACUERDO NI EN ACUERDO	69	21,8	21,8	36,7
	DE ACUERDO	163	51,6	51,6	88,3
	TOTALMENTE DE ACUERDO	37	11,7	11,7	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra la mejoría en la utilidad de la revisión del Modelo Pedagógico. (Elaboración propia)

Gráfico 25.Utilidad de la revisión del Modelo Pedagógico



Nota. El gráfico muestra la mejoría en la utilidad de la revisión del Modelo Pedagógico. (Elaboración propia)

Interpretación

De acuerdo a las encuestas realizadas a los estamentos del Instituto Superior Tecnológico Riobamba; el 51,6 % de los resultados corresponden a estudiantes, docentes y personal administrativo indican que existe una mejoría en la utilidad de la revisión del Modelo Pedagógico. El 21,8% son actores que están ni en desacuerdo ni en acuerdo; 11,7% pertenece

a los actores que están totalmente de acuerdo; el 8,9% son actores que se encuentran en desacuerdo y el 6% del total de encuestados se encuentran totalmente en desacuerdo.

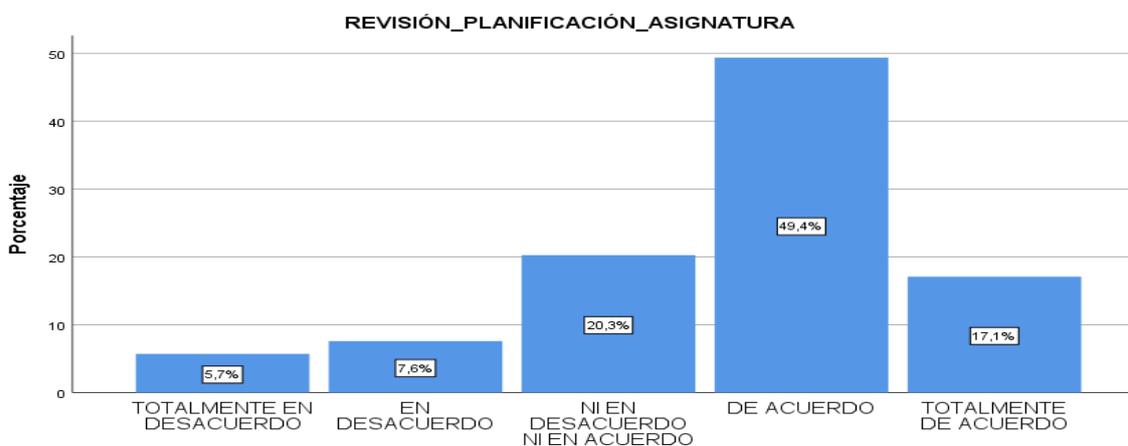
Pregunta 18. ¿Ha mejorado la UTILIDAD DE LA REVISIÓN del Planificación de la asignatura?.

Tabla 38.Utilidad de la revisión de la planificación de la asignatura

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	18	5,7	5,7	5,7
	EN DESACUERDO	24	7,6	7,6	13,3
	NI EN DESACUERDO NI EN ACUERDO	64	20,3	20,3	33,5
	DE ACUERDO	156	49,4	49,4	82,9
	TOTALMENTE DE ACUERDO	54	17,1	17,1	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra la mejoría de la utilidad de la revisión de la planificación de la asignatura. (Elaboración propia)

Gráfico 26. Utilidad de la revisión de la planificación de la asignatura



Nota. El gráfico indica la mejoría de la utilidad de la revisión de la planificación de la asignatura. (Elaboración propia)

Interpretación

De acuerdo a las encuestas realizadas a los estamentos del Instituto Superior Tecnológico Riobamba; el 49,4 % de los resultados corresponden a estudiantes, docentes y personal administrativo indican que existe una mejoría en la utilidad de la revisión de la planificación de la asignatura. El 20,3% son actores que están ni en desacuerdo ni en acuerdo; 17,1% pertenece a los actores que están totalmente de acuerdo; el 7,6% son actores que se encuentran en desacuerdo y el 5,7% del total de encuestados se encuentran totalmente en desacuerdo.

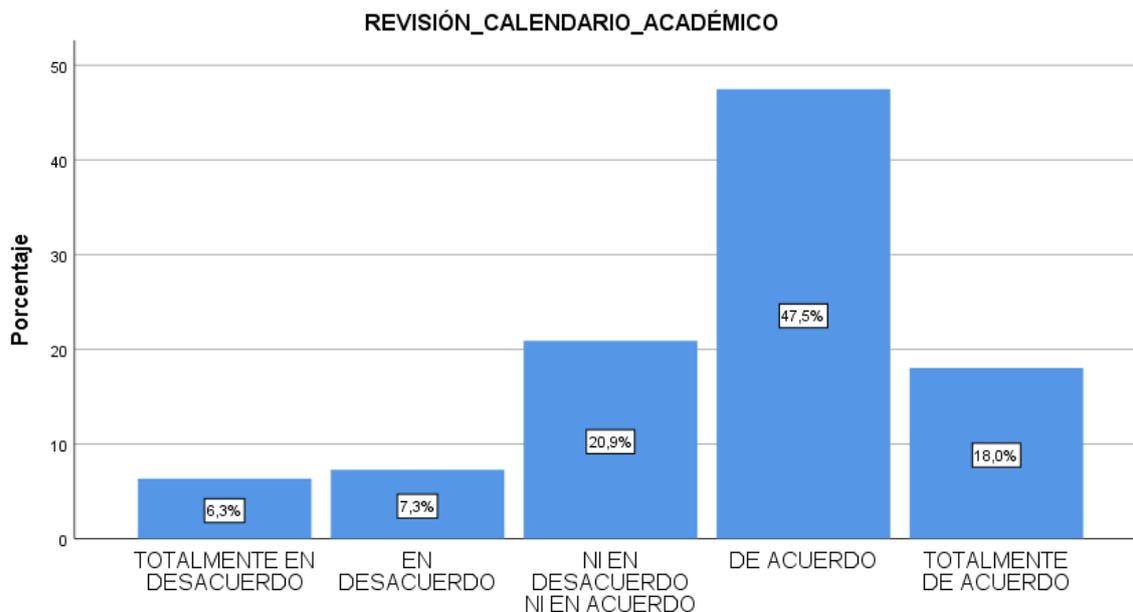
Pregunta 19.¿Ha mejorado la UTILIDAD DE LA REVISIÓN del Calendario académico?.

Tabla 39.Utilidad de la revisión del calendario académico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	20	6,3	6,3	6,3
	EN DESACUERDO	23	7,3	7,3	13,6
	NI EN DESACUERDO NI EN ACUERDO	66	20,9	20,9	34,5
	DE ACUERDO	150	47,5	47,5	82,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	57	18,0	18,0	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra la mejoría de la utilidad de la revisión del calendario académico. (Elaboración propia)

Gráfico 27.Utilidad de la revisión del calendario académico



Nota. El gráfico muestra la mejoría de la utilidad de la revisión del calendario académico. (Elaboración propia)

Interpretación

De acuerdo a las encuestas realizadas a los estamentos del Instituto Superior Tecnológico Riobamba; el 47,5 % de los resultados corresponden a estudiantes, docentes y personal administrativo indican que existe una mejoría en la utilidad de la revisión del calendario académico. El 20,9 % son actores que están ni en desacuerdo ni en acuerdo; 18% pertenece a los actores que están totalmente de acuerdo; el 7,3% son actores que se encuentran en desacuerdo y el 6,3 % del total de encuestados se encuentran totalmente en desacuerdo.

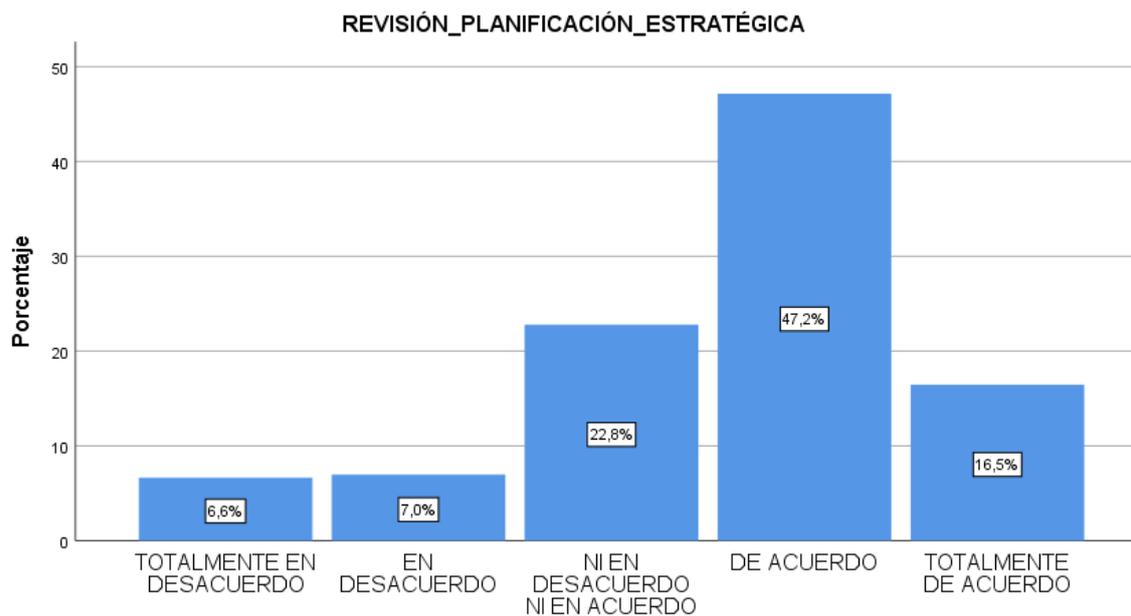
Pregunta 20. ¿Ha mejorado la UTILIDAD DE LA REVISIÓN del la Planificación estratégica (Misión, Visión, PEDI y POA)?.

Tabla 40. Utilidad de la revisión de la planificación estratégica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	21	6,6	6,6	6,6
	EN DESACUERDO	22	7,0	7,0	13,6
	NI EN DESACUERDO NI EN ACUERDO	72	22,8	22,8	36,4
	DE ACUERDO	149	47,2	47,2	83,5
	TOTALMENTE DE ACUERDO	52	16,5	16,5	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra la mejoría de la utilidad de la revisión de la planificación estratégica. (Elaboración propia)

Gráfico 28. Utilidad de la revisión de la planificación estratégica



Nota. El gráfico muestra la mejoría de la utilidad de la revisión de la planificación estratégica. (Elaboración propia)

Interpretación

De acuerdo a las encuestas realizadas a los estamentos del Instituto Superior Tecnológico Riobamba; el 47,2 % de los resultados corresponden a estudiantes, docentes y personal administrativo indican que existe una mejoría en la utilidad de la revisión de la planificación estratégica. El 22,8 % son actores que están ni en desacuerdo ni en acuerdo; 16,5 % pertenece a los actores que están totalmente de acuerdo; el 7,0% son actores que se encuentran en desacuerdo y el 6,6 % del total de encuestados se encuentran totalmente en desacuerdo.

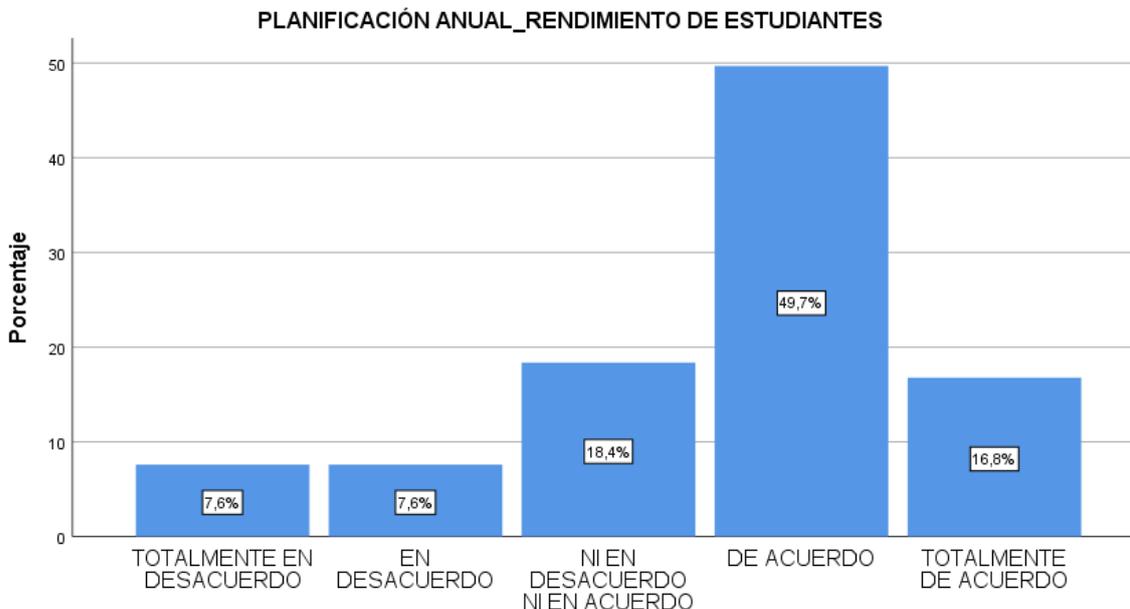
Pregunta 21. Para la PLANIFICACIÓN ANUAL ACADÉMICA Y ADMINISTRATIVA, se tienen más en cuenta los resultados del rendimiento académico de los estudiantes.

Tabla 41. Planificación anual académica y administrativa se basan en resultados del rendimiento académico de estudiantes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	24	7,6	7,6	7,6
	EN DESACUERDO	24	7,6	7,6	15,2
	NI EN DESACUERDO NI EN ACUERDO	58	18,4	18,4	33,5
	DE ACUERDO	157	49,7	49,7	83,2
	TOTALMENTE DE ACUERDO	53	16,8	16,8	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra si para la planificación anual académica y administrativa se toma en cuenta el rendimiento de los estudiantes. (Elaboración propia)

Gráfico 29. Planificación anual académica y administrativa se basan en resultados del rendimiento académico de estudiantes



Nota. El gráfico muestra si para la planificación anual académica y administrativa se toma en cuenta el rendimiento de los estudiantes. (Elaboración propia)

Interpretación

De acuerdo a las encuestas realizadas a los estamentos del Instituto Superior Tecnológico Riobamba; el 49,7 % de los resultados corresponden a estudiantes, docentes y personal administrativo indican que la planificación anual se realiza en base a los resultados de rendimiento de los estudiantes. El 18,4 % son actores que están ni en desacuerdo ni en acuerdo; 16,4 % pertenece a los actores que están totalmente de acuerdo; el 7,6% son actores que se encuentran en desacuerdo y el 7,6 % del total de encuestados se encuentran totalmente en desacuerdo.

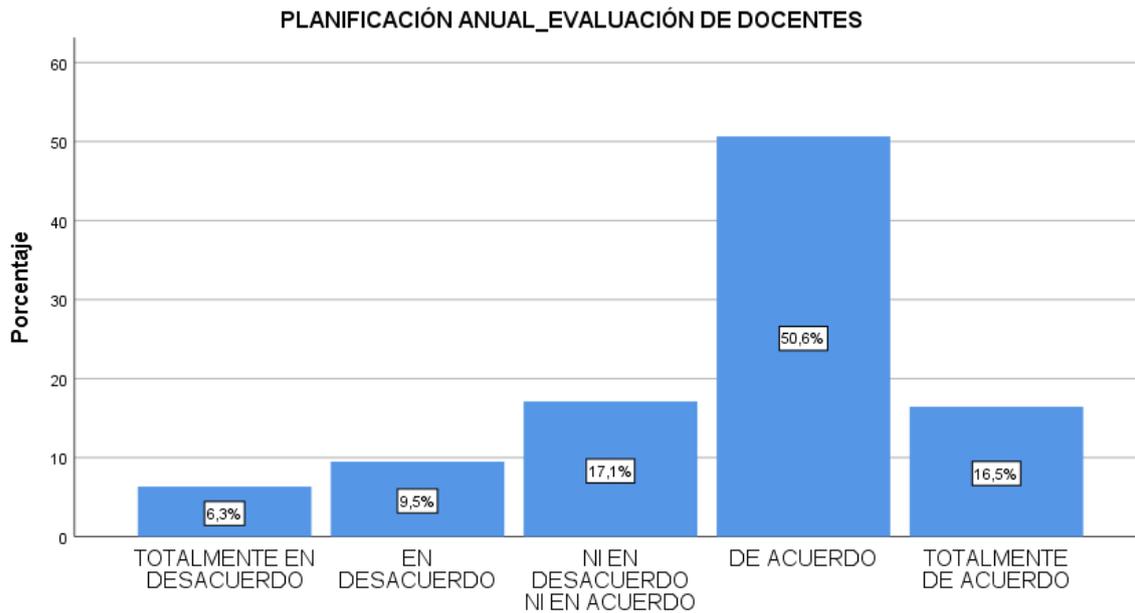
Pregunta 22. Para la PLANIFICACIÓN ANUAL ACADÉMICA Y ADMINISTRATIVA, se tienen más en cuenta los resultados de la evaluación del trabajo de los docentes.

Tabla 42.Planificación anual académica y administrativa se basan en resultados de la evaluación de los docentes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	20	6,3	6,3	6,3
	EN DESACUERDO	30	9,5	9,5	15,8
	NI EN DESACUERDO NI EN ACUERDO	54	17,1	17,1	32,9
	DE ACUERDO	160	50,6	50,6	83,5
	TOTALMENTE DE ACUERDO	52	16,5	16,5	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra si para la planificación anual académica y administrativa se toma en cuenta la evaluación de los docentes. (Elaboración propia)

Gráfico 30.Planificación anual académica y administrativa se basan en resultados del rendimiento académico de estudiantes



Nota. El gráfico muestra si para la planificación anual académica y administrativa se toma en cuenta la evaluación de los docentes. (Elaboración propia)

Interpretación

De acuerdo a las encuestas realizadas a los estamentos del Instituto Superior Tecnológico Riobamba; el 50,6 % de los resultados corresponden a estudiantes, docentes y personal administrativo indican que la planificación anual se realiza en base a los resultados de las evaluaciones de los docentes. El 17,1 % son actores que están ni en desacuerdo ni en acuerdo; 16,5 % pertenece a los actores que están totalmente de acuerdo; el 9,5% son actores que se encuentran en desacuerdo y el 6,3 % del total de encuestados se encuentran totalmente en desacuerdo.

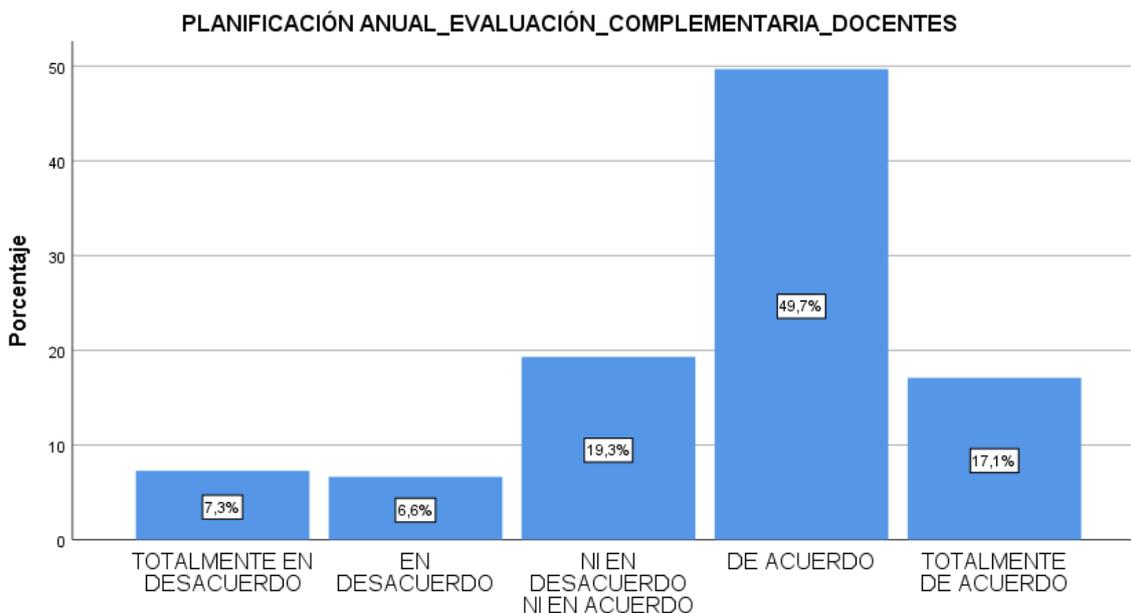
Pregunta 23. Para la PLANIFICACIÓN ANUAL ACADÉMICA Y ADMINISTRATIVA, se tienen más en cuenta los resultados de la evaluación de las actividades complementarias de los docentes (administrativas, vinculación e investigación.

Tabla 43. Planificación anual académica y administrativa se basan en evaluación de actividades complementarias de los docentes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	23	7,3	7,3	7,3
	EN DESACUERDO	21	6,6	6,6	13,9
	NI EN DESACUERDO NI EN ACUERDO	61	19,3	19,3	33,2
	DE ACUERDO	157	49,7	49,7	82,9
	TOTALMENTE DE ACUERDO	54	17,1	17,1	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra si para la planificación anual académica y administrativa se toma en cuenta la evaluación de las actividades complementarias de los docentes. (Elaboración propia)

Gráfico 31. Planificación anual académica y administrativa se basan en evaluación de actividades complementarias de los docentes



Nota. El gráfico muestra si para la planificación anual académica y administrativa se toma en cuenta la evaluación de las actividades complementarias de los docentes. (Elaboración propia)

Interpretación

De acuerdo a las encuestas realizadas a los estamentos del Instituto Superior Tecnológico Riobamba; el 49,7 % de los resultados corresponden a estudiantes, docentes y personal administrativo indican que la planificación anual se realiza en base a los resultados de las evaluaciones complementarias de los docentes. El 19,3 % son actores que están ni en desacuerdo ni en acuerdo; 17,1 % pertenece a los actores que están totalmente de acuerdo; el 7,3% son actores que se encuentran en totalmente en desacuerdo y el 6,6 % del total de encuestados se encuentran en desacuerdo.

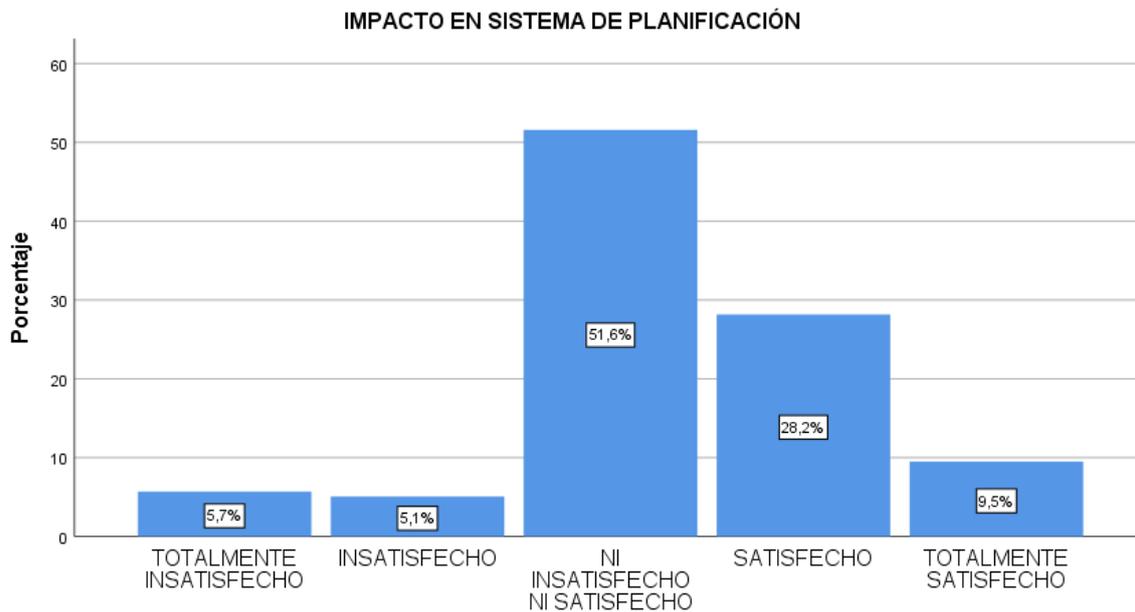
Pregunta 24. Valore, en general, la mejoría en la Planificación académica y administrativa del Instituto.

Tabla 44. Valoración de la mejoría en la planificación anual académica y administrativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE INSATISFECHO	18	5,7	5,7	5,7
	INSATISFECHO	16	5,1	5,1	10,8
	NI INSATISFECHO NI SATISFECHO	163	51,6	51,6	62,3
	SATISFECHO	89	28,2	28,2	90,5
	TOTALMENTE SATISFECHO	30	9,5	9,5	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra la mejoría en la planificación anual académica y administrativa. (Elaboración propia)

Gráfico 32. Valoración de la mejoría en la planificación anual académica y administrativa



Nota. El gráfico muestra la mejoría en la planificación anual académica y administrativa. (Elaboración propia)

Interpretación

De acuerdo a las encuestas realizadas a los estamentos del Instituto Superior Tecnológico Riobamba; el 51,6% de los resultados corresponden a estudiantes, docentes y personal administrativo indican no se sienten ni insatisfechos ni satisfechos de la mejoría en la

planificación académica y administrativa. El 28,2 % son actores que están satisfechos; 9,5% pertenece a los actores que están totalmente satisfechos; el 5,7% son actores que se encuentran en totalmente insatisfechos y el 5,1 % del total de encuestados se encuentran en insatisfechos.

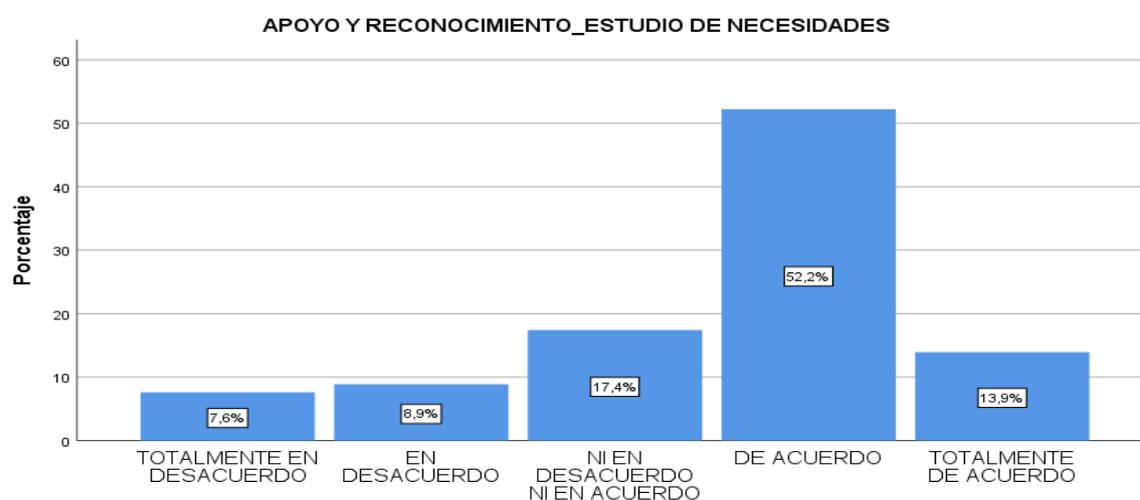
Pregunta 25. ¿Ha mejorado el estudio de las necesidades de los docentes y estudiantes?

Tabla 45. Estudio de las necesidades de los docentes y estudiantes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	24	7,6	7,6	7,6
	EN DESACUERDO	28	8,9	8,9	16,5
	NI EN DESACUERDO NI EN ACUERDO	55	17,4	17,4	33,9
	DE ACUERDO	165	52,2	52,2	86,1
	TOTALMENTE DE ACUERDO	44	13,9	13,9	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra la mejoría en el estudio de las necesidades de docentes y estudiantes. (Elaboración propia)

Gráfico 33. Estudio de las necesidades de los docentes y estudiantes



Nota. El gráfico muestra la mejoría en el estudio de las necesidades de docentes y estudiantes. (Elaboración propia)

Interpretación

De acuerdo a las encuestas realizadas a los estamentos del Instituto Superior Tecnológico Riobamba; el 52,2 % de los resultados corresponden a estudiantes, docentes y personal administrativo indican que están de acuerdo a la mejoría en la sistematización del estudio de necesidades de docentes y estudiantes. El 17,4 % son actores que están ni en desacuerdo ni en acuerdo; 13,9 % pertenece a los actores que están totalmente de acuerdo; el 8,9 % del total de encuestados se encuentran en desacuerdo; y el 7,6% son actores que se encuentran totalmente en desacuerdo.

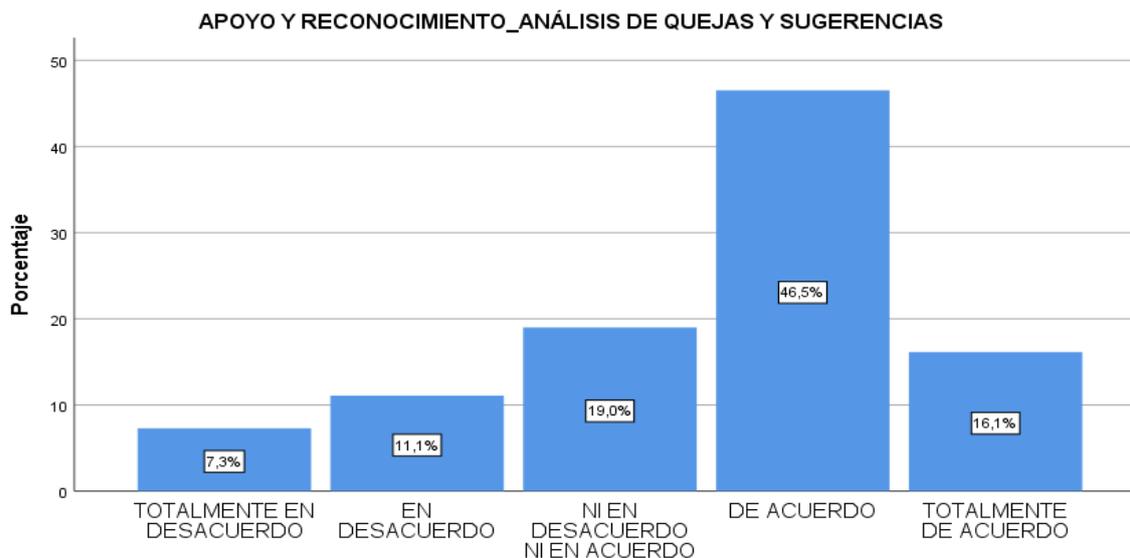
Pregunta 26. ¿Ha mejorado el análisis de las quejas y sugerencias recibidas de los docentes y estudiantes?

Tabla 46. Análisis de quejas y sugerencias recibidas de los docentes y estudiantes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	23	7,3	7,3	7,3
	EN DESACUERDO	35	11,1	11,1	18,4
	NI EN DESACUERDO NI EN ACUERDO	60	19,0	19,0	37,3
	DE ACUERDO	147	46,5	46,5	83,9
	TOTALMENTE DE ACUERDO	51	16,1	16,1	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra la mejoría en el análisis de quejas y sugerencias de docentes y estudiantes. (Elaboración propia)

Gráfico 34. Análisis de quejas y sugerencias recibidas de los docentes y estudiantes



Nota. El gráfico muestra la mejoría en el análisis de quejas y sugerencias de docentes y estudiantes. (Elaboración propia)

Interpretación

De acuerdo a las encuestas realizadas a los estamentos del Instituto Superior Tecnológico Riobamba; el 46,5 % de los resultados corresponden a estudiantes, docentes y personal administrativo indican que están de acuerdo a la mejoría en la sistematización del análisis de quejas y sugerencias de docentes y estudiantes. El 19,0 % son actores que están ni en desacuerdo ni en acuerdo; 16,1 % pertenece a los actores que están totalmente de acuerdo; el 11,1 % del total de encuestados se encuentran en desacuerdo; y el 7,3% son actores que se encuentran totalmente en desacuerdo.

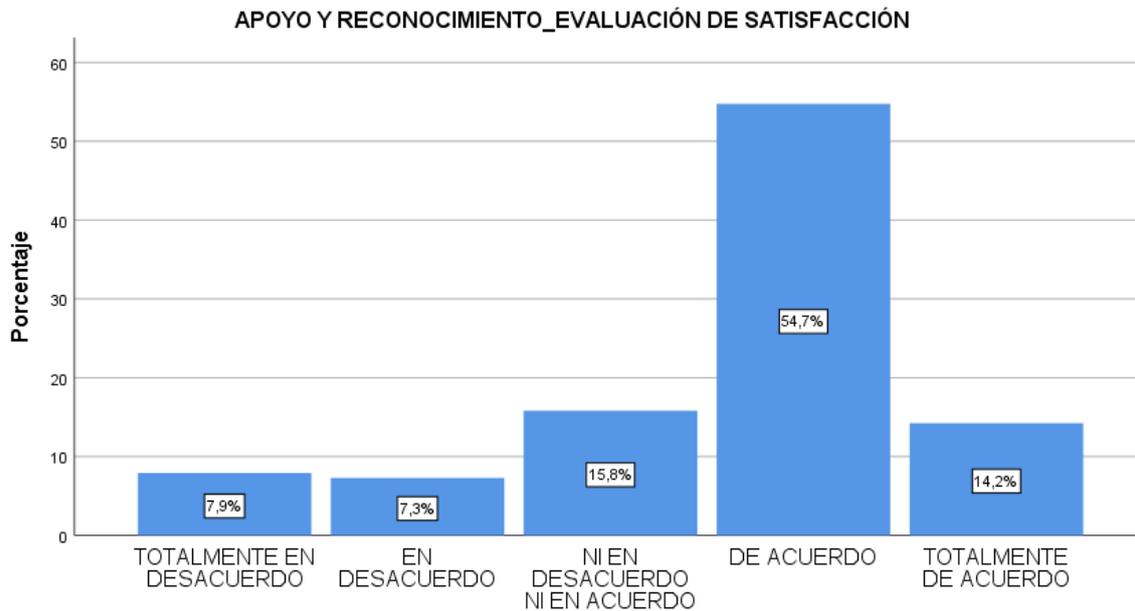
Pregunta 27. ¿Ha mejorado la sistematización de las evaluaciones de satisfacción de los docentes y estudiantes?

Tabla 47.Evaluaciones de satisfacción de docentes y estudiantes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	25	7,9	7,9	7,9
	EN DESACUERDO	23	7,3	7,3	15,2
	NI EN DESACUERDO NI EN ACUERDO	50	15,8	15,8	31,0
	DE ACUERDO	173	54,7	54,7	85,8
	TOTALMENTE DE ACUERDO	45	14,2	14,2	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra la mejoría en evaluaciones de satisfacción de docentes y estudiantes. (Elaboración propia)

Gráfico 35.Evaluaciones de satisfacción de docentes y estudiantes



Nota. El gráfico muestra la mejoría en las evaluaciones de satisfacción de docentes y estudiantes. (Elaboración propia)

Interpretación

De acuerdo a las encuestas realizadas a los estamentos del Instituto Superior Tecnológico Riobamba; el 54,7% de los resultados corresponden a estudiantes, docentes y personal administrativo indican que están de acuerdo a la mejoría en la sistematización de evaluaciones de satisfacción de docentes y estudiantes. El 15,8 % son actores que están ni en desacuerdo ni en acuerdo; 14,2 % pertenece a los actores que están totalmente de acuerdo; el 7,9% son actores que se encuentran totalmente en desacuerdo; y, el 7,3 % del total de encuestados se encuentran en desacuerdo.

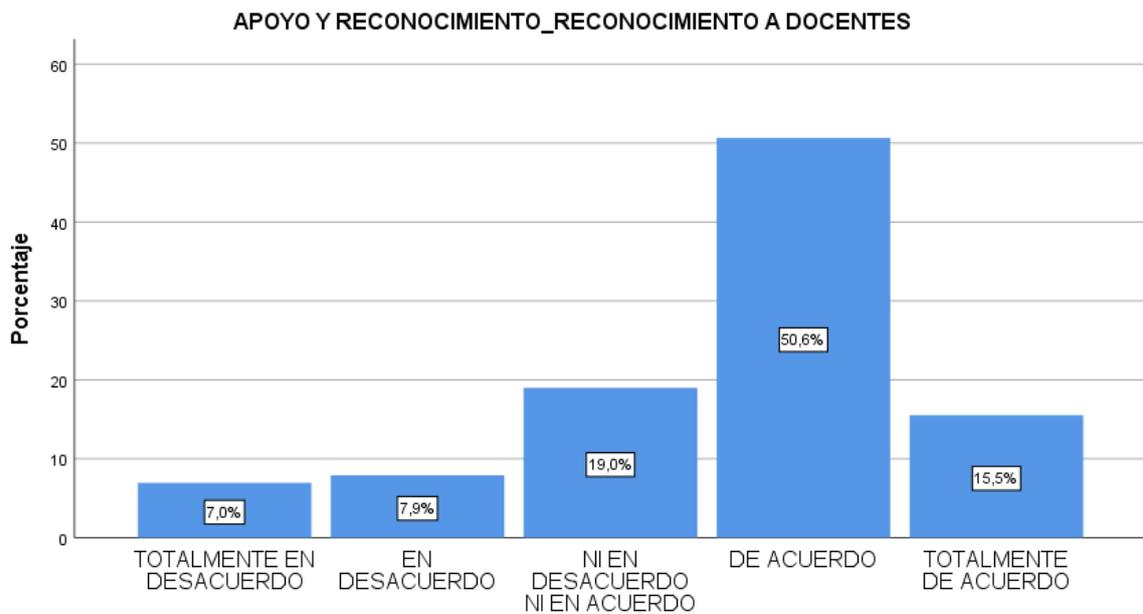
Pregunta 28. ¿Ha mejorado el reconocimiento del éxito de los objetivos significativos alcanzados por los docentes?

Tabla 48. Reconocimiento al éxito de los objetivos significativos alcanzados por los docentes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	22	7,0	7,0	7,0
	EN DESACUERDO	25	7,9	7,9	14,9
	NI EN DESACUERDO NI EN ACUERDO	60	19,0	19,0	33,9
	DE ACUERDO	160	50,6	50,6	84,5
	TOTALMENTE DE ACUERDO	49	15,5	15,5	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra la mejoría en el reconocimiento al éxito de los objetivos significativos alcanzados por los docentes. (Elaboración propia)

Gráfico 36. Reconocimiento al éxito de los objetivos significativos alcanzados por los docentes



Nota. El gráfico muestra la mejoría en el reconocimiento al éxito de los objetivos significativos alcanzados por los docentes. (Elaboración propia)

Interpretación

De acuerdo a las encuestas realizadas a los estamentos del Instituto Superior Tecnológico Riobamba; el 50,6 % de los resultados corresponden a estudiantes, docentes y personal administrativo indican que están de acuerdo a la mejoría en la sistematización del reconocimiento a los objetivos significativos alcanzados por los docentes. El 19 % son actores que están ni en desacuerdo ni en acuerdo; 15,5 % pertenece a los actores que están totalmente de acuerdo; el 7,9% son actores que se encuentran en desacuerdo y el 7,0 % del total de encuestados se encuentran en total desacuerdo.

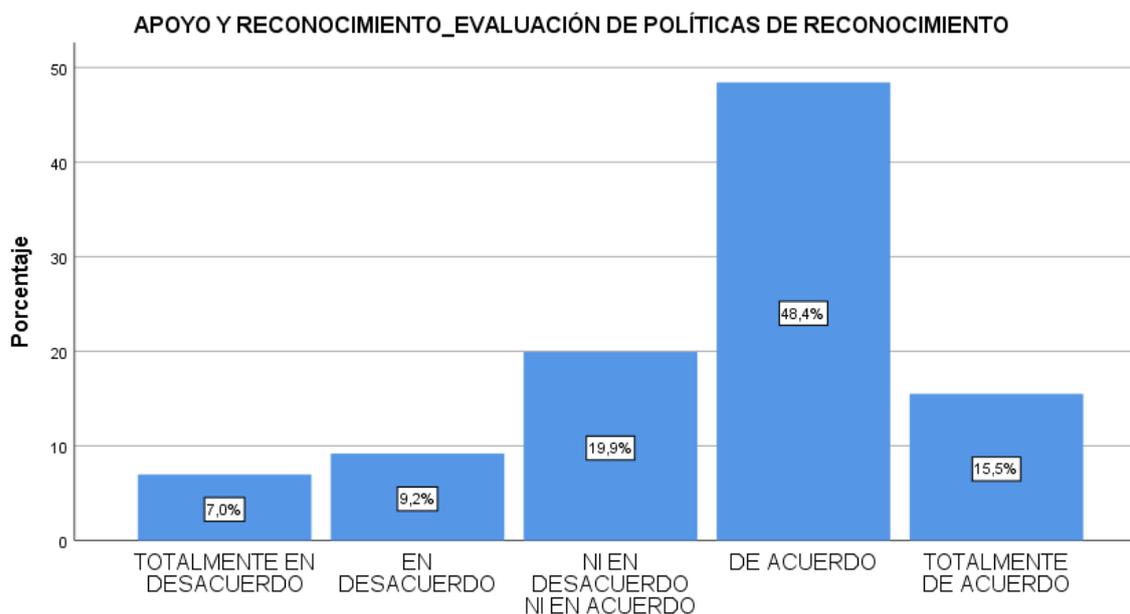
Pregunta 29. ¿Ha mejorado la evaluación de la política de apoyo, reconocimiento y recompensa?

Tabla 49. Evaluación de la política de apoyo, reconocimiento y recompensa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	22	7,0	7,0	7,0
	EN DESACUERDO	29	9,2	9,2	16,1
	NI EN DESACUERDO NI EN ACUERDO	63	19,9	19,9	36,1
	DE ACUERDO	153	48,4	48,4	84,5
	TOTALMENTE DE ACUERDO	49	15,5	15,5	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra la mejoría en la evaluación de la política de apoyo, reconocimiento y recompensa. (Elaboración propia)

Gráfico 37. Evaluación de la política de apoyo, reconocimiento y recompensa



Nota. El gráfico muestra la mejoría en la evaluación de la política de apoyo, reconocimiento y recompensa. (Elaboración propia).

Interpretación

De acuerdo a las encuestas realizadas a los estamentos del Instituto Superior Tecnológico Riobamba; el 48,4 % de los resultados corresponden a estudiantes, docentes y personal administrativo indican que están de acuerdo a la mejoría de la evaluación de la política de

apoyo, reconocimiento y recompensa. El 19,9 % son actores que están ni en desacuerdo ni en acuerdo; 15,5 % pertenece a los actores que están totalmente de acuerdo; el 9,2% son actores que se encuentran en desacuerdo y el 7,0 % del total de encuestados se encuentran en total desacuerdo.

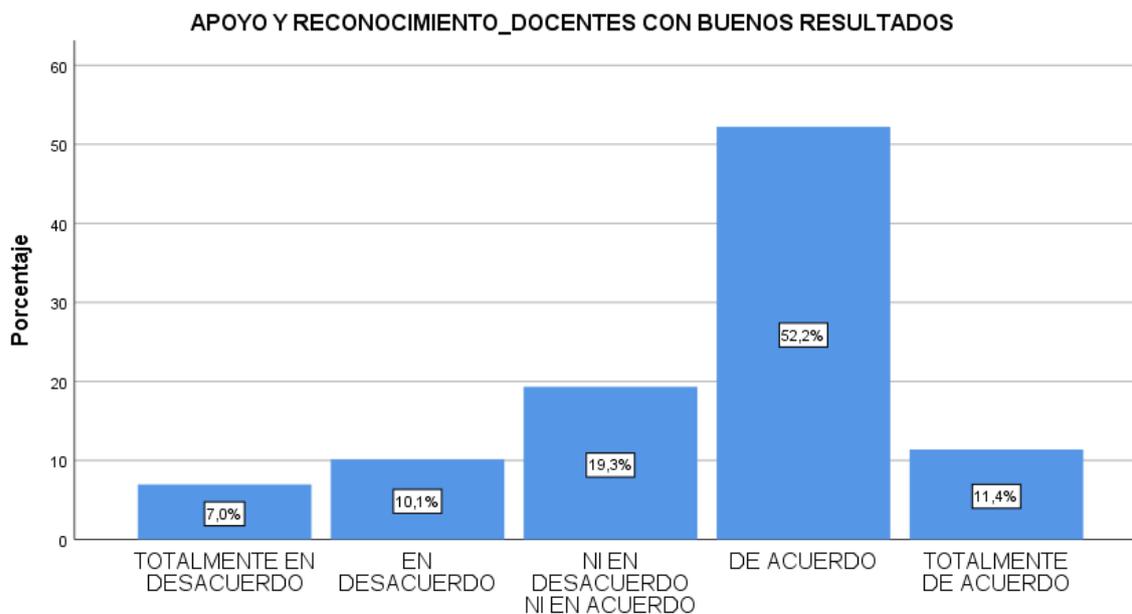
Pregunta 30. ¿Ha mejorado el reconocimiento de los docentes que consiguen sistemáticamente excelentes resultados con sus estudiantes?

Tabla 50. Mejoría en el reconocimiento a docentes con excelentes resultados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	22	7,0	7,0	7,0
	EN DESACUERDO	32	10,1	10,1	17,1
	NI EN DESACUERDO NI EN ACUERDO	61	19,3	19,3	36,4
	DE ACUERDO	165	52,2	52,2	88,6
	TOTALMENTE DE ACUERDO	36	11,4	11,4	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra la mejoría en el reconocimiento a docentes con excelentes resultados. (Elaboración propia)

Gráfico 38.Mejoría en el reconocimiento a docentes con excelentes resultados



Nota. El gráfico muestra la mejoría en el reconocimiento a docentes con excelentes resultados. (Elaboración propia)

Interpretación

De acuerdo a las encuestas realizadas a los estamentos del Instituto Superior Tecnológico Riobamba; el 52,2 % de los resultados corresponden a estudiantes, docentes y personal administrativo indican que están de acuerdo a la mejoría en el reconocimiento a docentes que consiguen excelentes resultados. El 19,3 % son actores que están ni en desacuerdo ni en acuerdo; 11,4 % pertenece a los actores que están totalmente de acuerdo; el 10,1% son actores que se encuentran en desacuerdo y el 7,0 % del total de encuestados se encuentran en total desacuerdo.

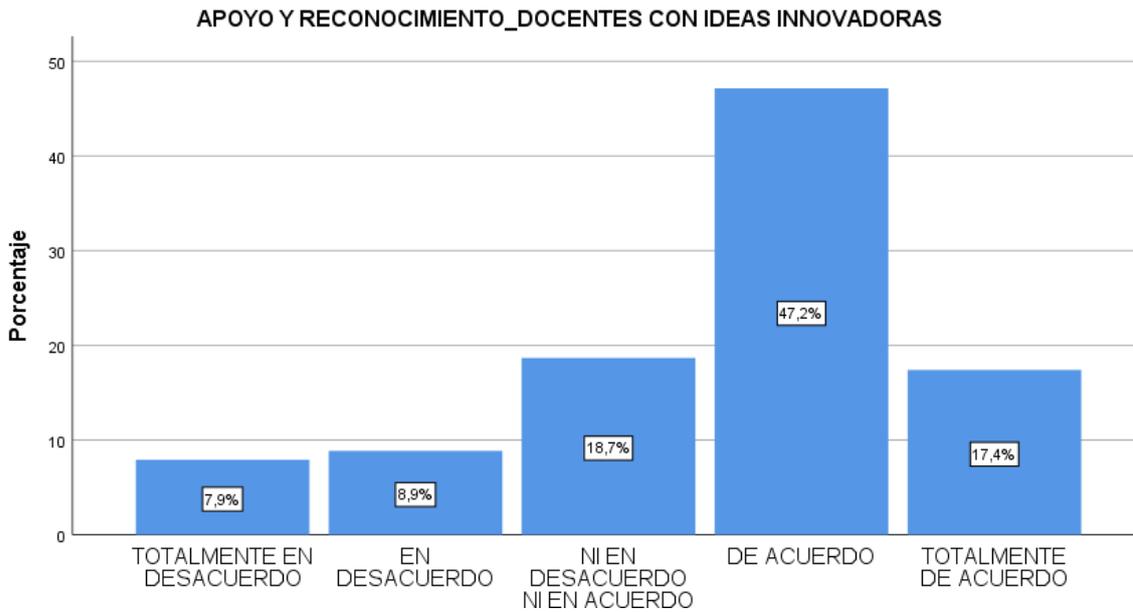
Pregunta 31. ¿Han mejorado los incentivos a los docentes que llevan a cabo proyectos de mejora o innovación?

Tabla 51.Mejoría en el reconocimiento a docentes que llevan a cabo proyectos de mejora e innovación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	25	7,9	7,9	7,9
	EN DESACUERDO	28	8,9	8,9	16,8
	NI EN DESACUERDO NI EN ACUERDO	59	18,7	18,7	35,4
	DE ACUERDO	149	47,2	47,2	82,6
	TOTALMENTE DE ACUERDO	55	17,4	17,4	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra la mejoría en el reconocimiento a docentes que llevan a cabo proyectos de mejora e innovación. (Elaboración propia)

Gráfico 39. Mejoría en el reconocimiento a docentes que llevan a cabo proyectos de mejora e innovación



Nota. El gráfico muestra la mejoría en el reconocimiento a docentes que llevan a cabo proyectos de mejora e innovación. (Elaboración propia)

Interpretación

De acuerdo a las encuestas realizadas a los estamentos del Instituto Superior Tecnológico Riobamba; el 47,2% de los resultados corresponden a estudiantes, docentes y personal administrativo indican que están de acuerdo a la mejoría en el reconocimiento a docentes que presentan proyectos de innovación y de mejoras. El 18,7 % son actores que están ni en desacuerdo ni en acuerdo; 17,4 % pertenece a los actores que están totalmente de acuerdo; el 8,9% son actores que se encuentran en desacuerdo y el 7,9 % del total de encuestados se encuentran en total desacuerdo.

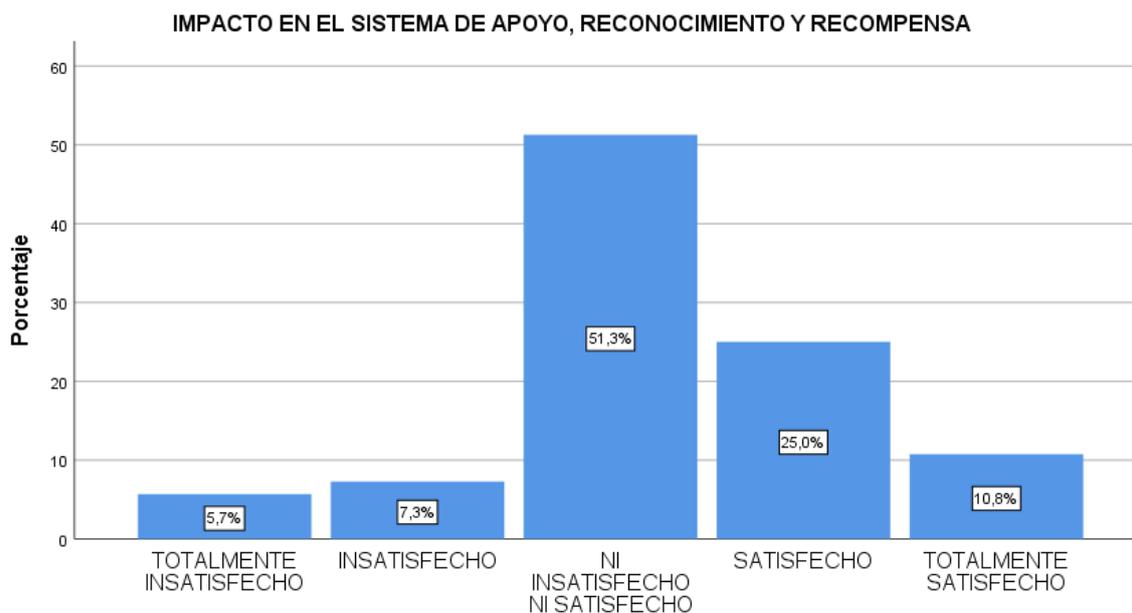
Pregunta 32. Valore, en general, la mejoría en el Sistema de Gestión de Apoyo, Reconocimiento y Recompensa del personal del Instituto

Tabla 52. Valoración del sistema de gestión de Apoyo, Reconocimiento y Recompensa del personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE INSATISFECHO	18	5,7	5,7	5,7
	INSATISFECHO	23	7,3	7,3	13,0
	NI INSATISFECHO NI SATISFECHO	162	51,3	51,3	64,2
	SATISFECHO	79	25,0	25,0	89,2
	TOTALMENTE SATISFECHO	34	10,8	10,8	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra la mejoría del sistema de gestión de apoyo, reconocimiento y recompensa del personal. (Elaboración propia)

Gráfico 40. Valoración del Sistema de Gestión de Apoyo, Reconocimiento y Recompensa del personal



Nota La tabla muestra la mejoría del sistema de gestión de apoyo, reconocimiento y recompensa del personal. (Elaboración propia)

Interpretación

De acuerdo a las encuestas realizadas a los estamentos del Instituto Superior Tecnológico Riobamba; el 51,3 % de los resultados corresponden a estudiantes, docentes y personal administrativo indican no se sienten ni insatisfechos ni satisfechos de la mejoría del Sistema de Apoyo, Reconocimiento y Recompensa. El 25,0 % son actores que están satisfechos; 10,8 % pertenece a los actores que están totalmente satisfechos; el 7,3% son actores que se encuentran en totalmente insatisfechos y el 5,7 % del total de encuestados se encuentran en insatisfechos.

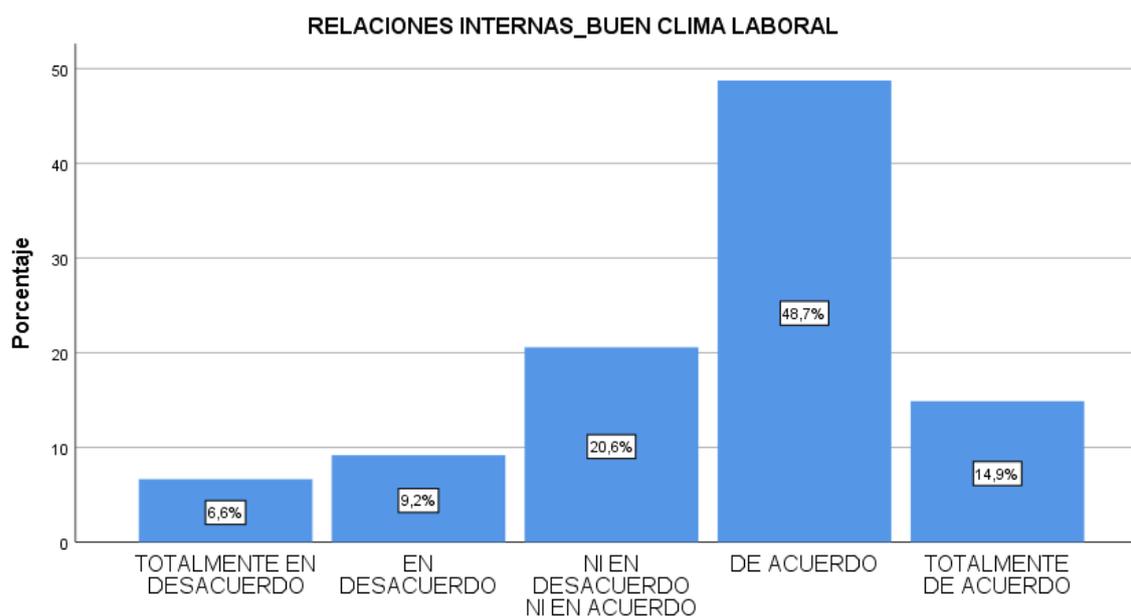
Pregunta 33. ¿Ha mejorado la aplicación del Código de Ética en el Instituto generando un buen clima laboral?

Tabla 53.Mejoría en el clima laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	21	6,6	6,6	6,6
	EN DESACUERDO	29	9,2	9,2	15,8
	NI EN DESACUERDO NI EN ACUERDO	65	20,6	20,6	36,4
	DE ACUERDO	154	48,7	48,7	85,1
	TOTALMENTE DE ACUERDO	47	14,9	14,9	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra la mejoría en el clima laboral. (Elaboración propia)

Gráfico 41.Mejoría en el clima laboral



Nota. El gráfico muestra la mejoría en el clima laboral. (Elaboración propia)

Interpretación

De acuerdo a las encuestas realizadas a los estamentos del Instituto Superior Tecnológico Riobamba; el 48,7 % de los resultados corresponden a estudiantes, docentes y personal administrativo indican estar de acuerdo con la mejoría del clima laboral. El 20,6 % son actores que están ni en desacuerdo ni de acuerdo; 14,9 % pertenece a los actores que están totalmente de acuerdo; el 9,2% son actores que se encuentran en desacuerdo y el 6,6 % del total de encuestados se encuentran totalmente en desacuerdo.

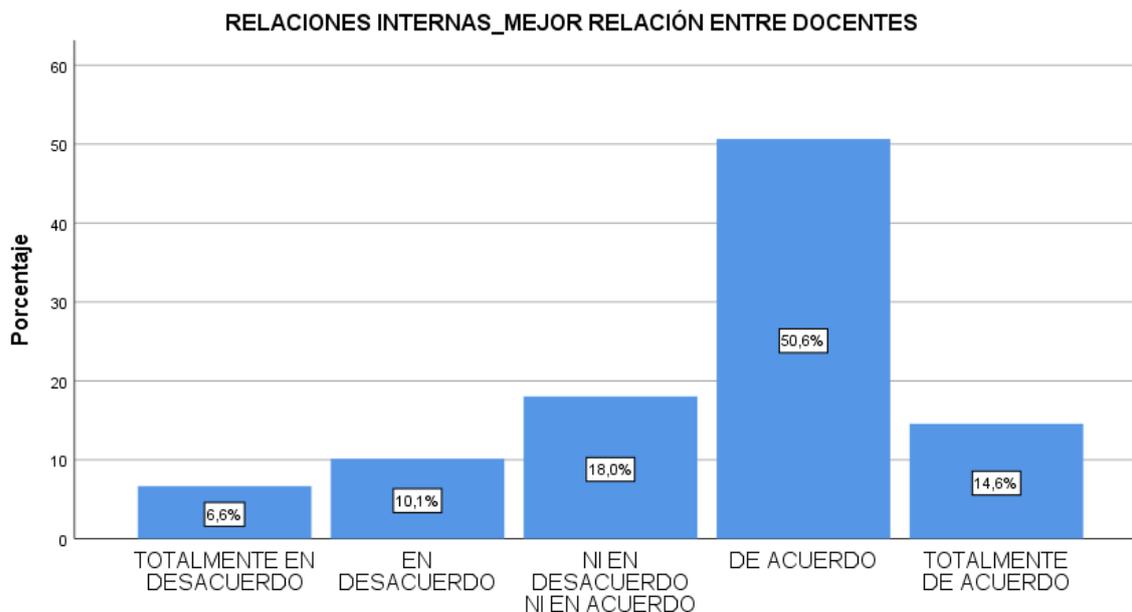
Pregunta 34. ¿Ha mejorado la aplicación del Código de Ética en el Instituto generando una mejor relación entre los docentes?

Tabla 54.Mejoría en la relación entre docentes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	21	6,6	6,6	6,6
	EN DESACUERDO	32	10,1	10,1	16,8
	NI EN DESACUERDO NI EN ACUERDO	57	18,0	18,0	34,8
	DE ACUERDO	160	50,6	50,6	85,4
	TOTALMENTE DE ACUERDO	46	14,6	14,6	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra la mejoría en la relación entre docentes. (Elaboración propia)

Gráfico 42. Mejoría en la relación entre docentes



Nota. El gráfico muestra la mejoría en la relación entre docentes. (Elaboración propia)

Interpretación

De acuerdo a las encuestas realizadas a los estamentos del Instituto Superior Tecnológico Riobamba; el 50,6 % de los resultados corresponden a estudiantes, docentes y personal administrativo indican estar de acuerdo con la mejoría del clima laboral. El 18,0 % son actores que están ni en desacuerdo ni de acuerdo; 14,6 % pertenece a los actores que están totalmente de acuerdo; el 10,1 son actores que se encuentran en desacuerdo y el 6,6 % del total de encuestados se encuentran totalmente en desacuerdo.

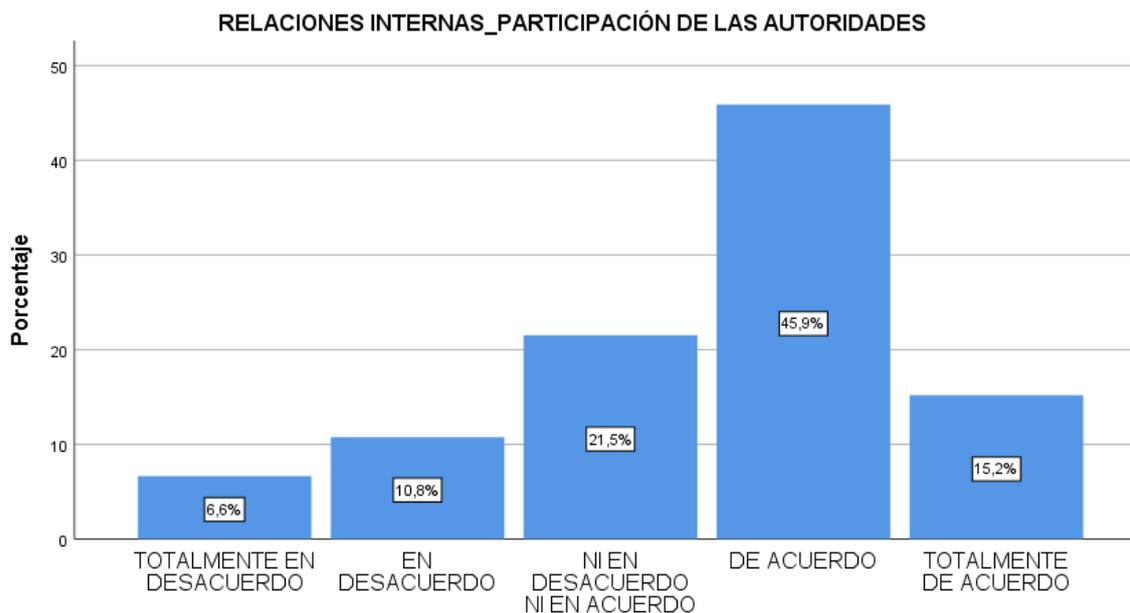
Pregunta 35. ¿Ha mejorado la aplicación del Código de Ética en el Instituto generando una participación del equipo directivo (Rectora y Vicerrectora) para mejorar el clima laboral?

Tabla 55. Participación de las autoridades para mejorar el clima laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	21	6,6	6,6	6,6
	EN DESACUERDO	34	10,8	10,8	17,4
	NI EN DESACUERDO NI EN ACUERDO	68	21,5	21,5	38,9
	DE ACUERDO	145	45,9	45,9	84,8
	TOTALMENTE DE ACUERDO	48	15,2	15,2	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra la participación de las autoridades para mejorar el clima laboral. (Elaboración propia)

Gráfico 43. Participación de las autoridades para mejorar el clima laboral



Nota. El gráfico muestra la participación de las autoridades para mejorar el clima laboral. (Elaboración propia)

Interpretación

De acuerdo a las encuestas realizadas a los estamentos del Instituto Superior Tecnológico Riobamba; el 45,9 % de los resultados corresponden a estudiantes, docentes y personal administrativo indican estar de acuerdo en la participación de las autoridades para mejorar

el ambiente laboral. El 21,5 % son actores que están ni en desacuerdo ni de acuerdo; 15,2 % pertenece a los actores que están totalmente de acuerdo; el 10,8% son actores que se encuentran en desacuerdo y el 6,7 % del total de encuestados se encuentran totalmente en desacuerdo.

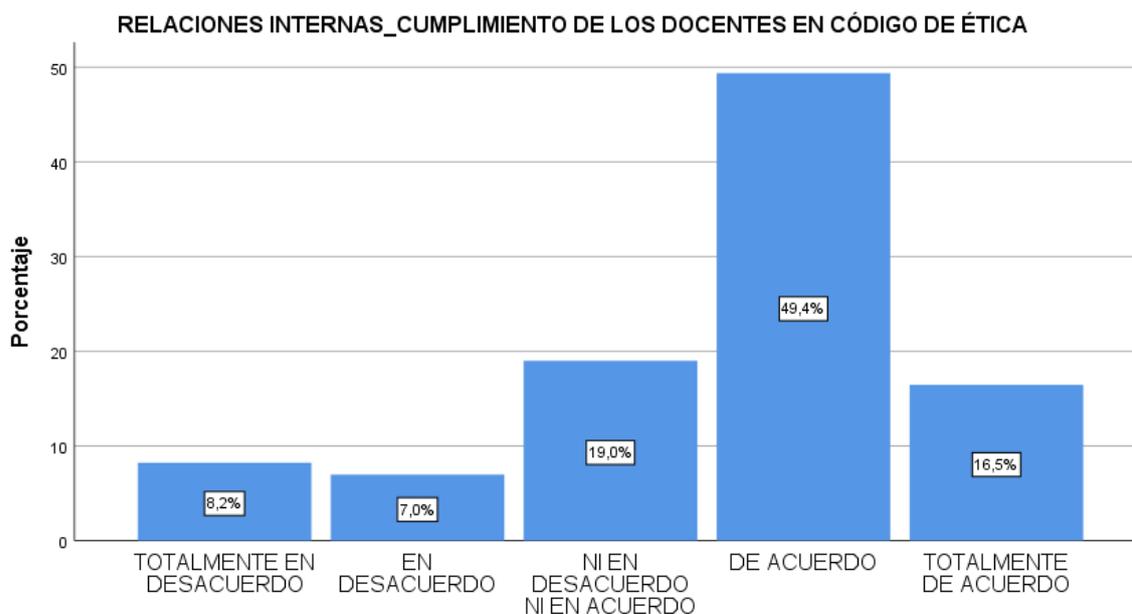
Pregunta 36. ¿Ha mejorado la aplicación del Código de Ética en el Instituto generando la participación del docente en el cumplimiento del Código de Ética?

Tabla 56.Mejoría de la participación del docente en el cumplimiento del Código de Ética

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	26	8,2	8,2	8,2
	EN DESACUERDO	22	7,0	7,0	15,2
	NI EN DESACUERDO NI EN ACUERDO	60	19,0	19,0	34,2
	DE ACUERDO	156	49,4	49,4	83,5
	TOTALMENTE DE ACUERDO	52	16,5	16,5	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra la mejoría del docente en el cumplimiento del Código de Ética. (Elaboración propia)

Gráfico 44.Mejoría de la participación del docente en el cumplimiento del Código de Ética



Nota. El gráfico muestra la mejoría del docente en el cumplimiento del Código de Ética. (Elaboración propia)

Interpretación

De acuerdo a las encuestas realizadas a los estamentos del Instituto Superior Tecnológico Riobamba; el 49,4 % de los resultados corresponden a estudiantes, docentes y personal administrativo indican estar de acuerdo con el cumplimiento del docente con respecto al Código de Ética. El 19,0 % son actores que están ni en desacuerdo ni de acuerdo; 16,5 % pertenece a los actores que están totalmente de acuerdo; el 8,2% son actores que se encuentran en total desacuerdo y el 7 % del total de encuestados se encuentran en desacuerdo.

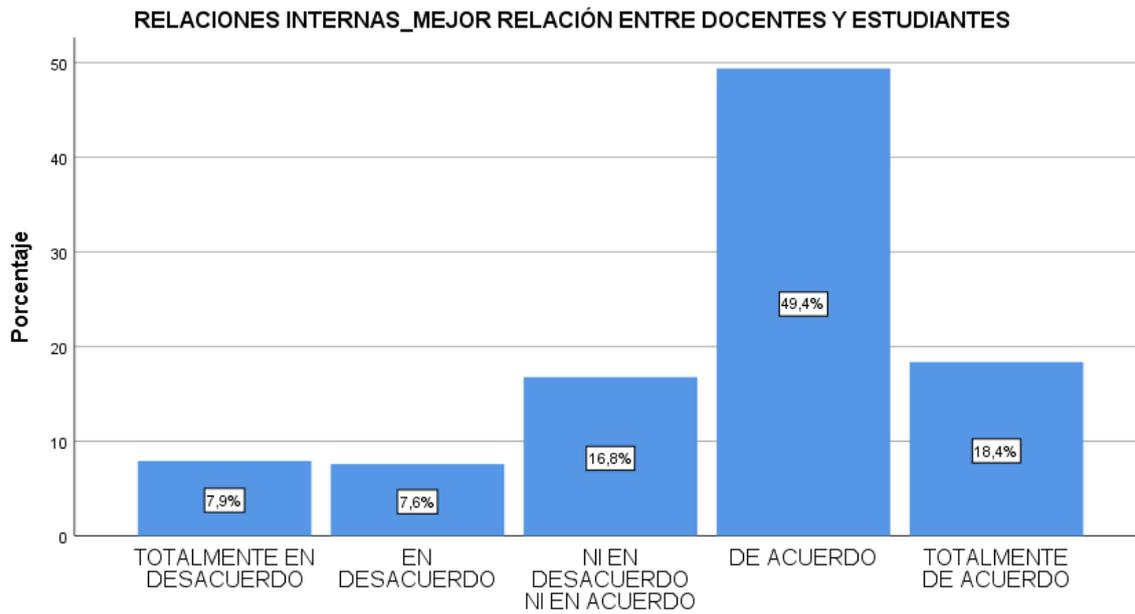
Pregunta 37. ¿Ha mejorado la aplicación del Código de Ética en el Instituto generando mejores relaciones entre docentes y estudiantes?

Tabla 57.Mejoría de las relaciones entre docentes y estudiantes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	25	7,9	7,9	7,9
	EN DESACUERDO	24	7,6	7,6	15,5
	NI EN DESACUERDO NI EN ACUERDO	53	16,8	16,8	32,3
	DE ACUERDO	156	49,4	49,4	81,6
	TOTALMENTE DE ACUERDO	58	18,4	18,4	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra la mejoría de las relaciones entre docentes y estudiantes. (Elaboración propia)

Gráfico 45.Mejoría de la participación del docente en el cumplimiento del Código de Ética



Nota. El gráfico muestra la mejoría de las relaciones entre docentes y estudiantes. (Elaboración propia)

Interpretación

De acuerdo a las encuestas realizadas a los estamentos del Instituto Superior Tecnológico Riobamba; el 49,4 % de los resultados corresponden a estudiantes, docentes y personal administrativo indican estar de acuerdo con la mejoría de las relaciones entre docentes y estudiantes. El 18,4 % son actores que están totalmente de acuerdo; 16,8 % pertenece a los actores que están ni en desacuerdo ni de acuerdo; el 7,9% son actores que se encuentran en total desacuerdo y el 7,6 % del total de encuestados se encuentran en desacuerdo.

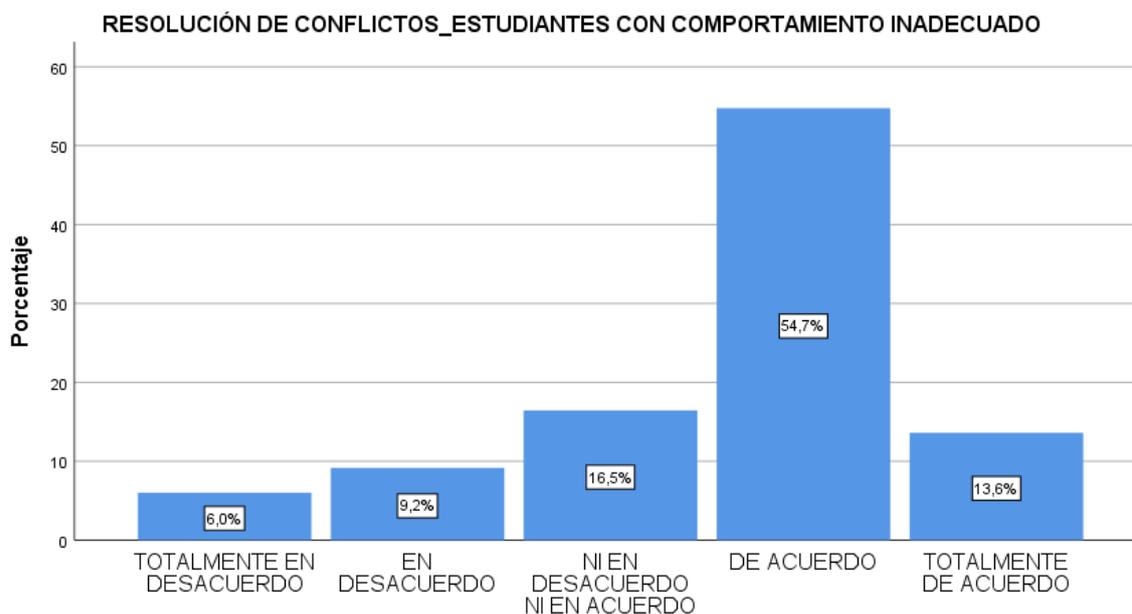
Pregunta 38. ¿Se ha mejorado la aplicación de las medidas tomadas con los estudiantes con comportamiento inadecuado?

Tabla 58.Mejoría en la aplicación de medidas tomadas para estudiantes con comportamiento inadecuado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	19	6,0	6,0	6,0
	EN DESACUERDO	29	9,2	9,2	15,2
	NI EN DESACUERDO NI EN ACUERDO	52	16,5	16,5	31,6
	DE ACUERDO	173	54,7	54,7	86,4
	TOTALMENTE DE ACUERDO	43	13,6	13,6	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra mejoría en la aplicación de medidas tomadas para estudiantes con comportamientos inadecuados. (Elaboración propia)

Gráfico 46.Mejoría en la aplicación de medidas tomadas para estudiantes con comportamiento inadecuado



Nota. El gráfico muestra mejoría en la aplicación de medidas tomadas para estudiantes con comportamientos inadecuados. (Elaboración propia)

Interpretación

De acuerdo a las encuestas realizadas a los estamentos del Instituto Superior Tecnológico Riobamba; el 54,7 % de los resultados corresponden a estudiantes, docentes y personal administrativo indican estar de acuerdo con la mejoría en la aplicación de medidas tomadas hacia los estudiantes que presentan comportamientos inadecuados. El 16,5 % son actores que están ni en desacuerdo ni de acuerdo; 13,6 % pertenece a los actores que están totalmente de acuerdo; el 9,2% son actores que se encuentran desacuerdo y el 6 % del total de encuestados se encuentran en total desacuerdo.

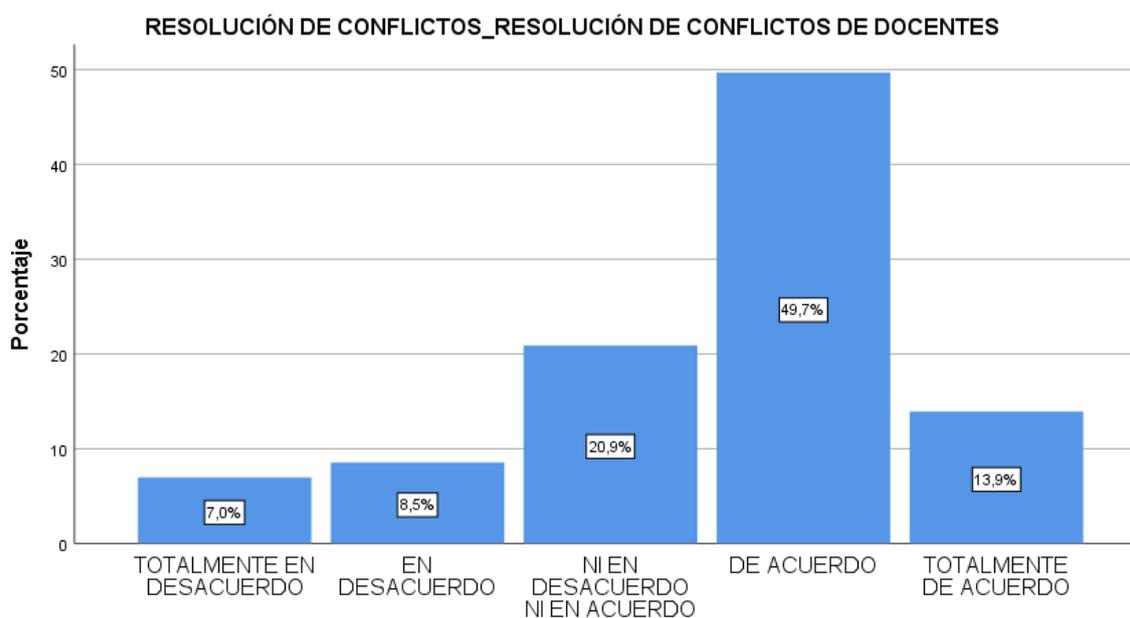
Pregunta 39. ¿Se ha producido una mejora en las medidas adoptadas para resolver conflictos entre los docentes?

Tabla 59. Mejoría en las medidas adoptadas para resolver conflictos entre los docentes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	22	7,0	7,0	7,0
	EN DESACUERDO	27	8,5	8,5	15,5
	NI EN DESACUERDO NI EN ACUERDO	66	20,9	20,9	36,4
	DE ACUERDO	157	49,7	49,7	86,1
	TOTALMENTE DE ACUERDO	44	13,9	13,9	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra mejoría en las medidas adoptadas para resolver conflictos entre docentes. (Elaboración propia)

Gráfico 47. Mejoría en las medidas adoptadas para resolver conflictos entre los docentes



Nota. El gráfico muestra mejoría en las medidas adoptadas para resolver conflictos entre docentes. (Elaboración propia)

Interpretación

De acuerdo a las encuestas realizadas a los estamentos del Instituto Superior Tecnológico Riobamba; el 49,7 % de los resultados corresponden a estudiantes, docentes y personal administrativo indican estar de acuerdo con la mejoría en las medidas adoptadas para resolver conflictos entre docentes. El 20,9 % son actores que están ni en desacuerdo ni de acuerdo; 13,9 % pertenece a los actores que están totalmente de acuerdo; el 8,5 % son actores que se encuentran desacuerdo y el 7 % del total de encuestados se encuentran en total desacuerdo.

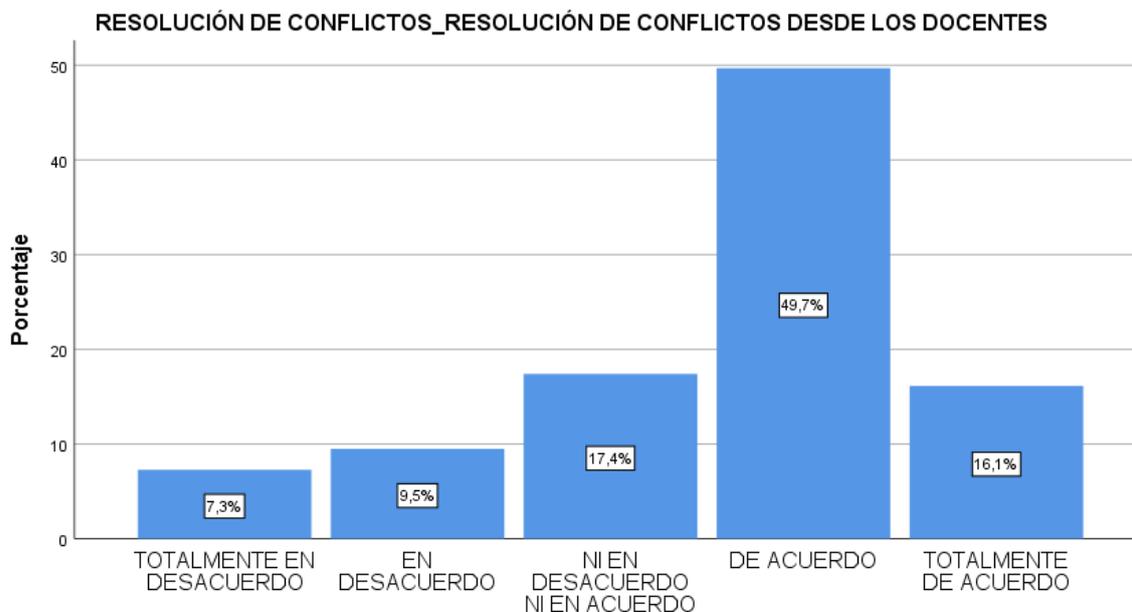
Pregunta 40. ¿Se ha mejorado la capacidad de resolución de conflictos de los docentes?

Tabla 60.Mejoría en la capacidad de resolver conflictos de los docentes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	23	7,3	7,3	7,3
	EN DESACUERDO	30	9,5	9,5	16,8
	NI EN DESACUERDO NI EN ACUERDO	55	17,4	17,4	34,2
	DE ACUERDO	157	49,7	49,7	83,9
	TOTALMENTE DE ACUERDO	51	16,1	16,1	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra mejoría en la capacidad para resolver conflictos de los docentes. (Elaboración propia)

Gráfico 48.Mejoría en la capacidad de resolver conflictos de los docentes



Nota. El gráfico muestra mejoría en la capacidad para resolver conflictos de los docentes. (Elaboración propia)

Interpretación

De acuerdo a las encuestas realizadas a los estamentos del Instituto Superior Tecnológico Riobamba; el 49,7 % de los resultados corresponden a estudiantes, docentes y personal administrativo indican estar de acuerdo con la mejoría en la capacidad de resolver conflictos de los. El 17,4 % son actores que están ni en desacuerdo ni de acuerdo; 16,1 % pertenece a los actores que están totalmente de acuerdo; el 9,5 % son actores que se encuentran en desacuerdo y el 7,3 % del total de encuestados se encuentran en total desacuerdo.

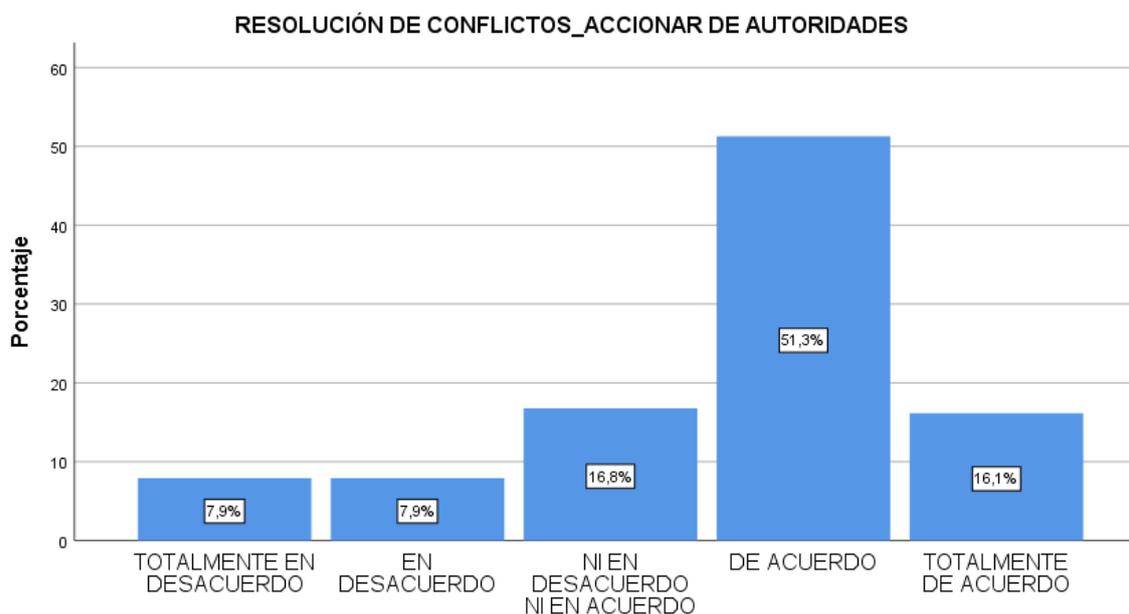
Pregunta 41. ¿El equipo directivo (Rectora y Vicerrectora) es eficaz en la resolución de conflictos en el Instituto?

Tabla 61. Autoridades resuelven los conflictos en forma eficaz

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	25	7,9	7,9	7,9
	EN DESACUERDO	25	7,9	7,9	15,8
	NI EN DESACUERDO NI EN ACUERDO	53	16,8	16,8	32,6
	DE ACUERDO	162	51,3	51,3	83,9
	TOTALMENTE DE ACUERDO	51	16,1	16,1	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra si las autoridades resuelven los conflictos en forma eficaz. (Elaboración propia)

Gráfico 49. Autoridades resuelven los conflictos en forma eficaz



Nota. El gráfico muestra si las autoridades resuelven los conflictos en forma eficaz. (Elaboración propia)

Interpretación

De acuerdo a las encuestas realizadas a los estamentos del Instituto Superior Tecnológico Riobamba; el 51,3 % de los resultados corresponden a estudiantes, docentes y personal administrativo indican estar de acuerdo con la eficacia de resolución de los conflictos por

parte de las autoridades. El 16,8 % son actores que están ni en desacuerdo ni de acuerdo; 16,1% pertenece a los actores que están totalmente de acuerdo; el 7,9 % son actores que se encuentran desacuerdo y el 7,9 % del total de encuestados se encuentran en total desacuerdo.

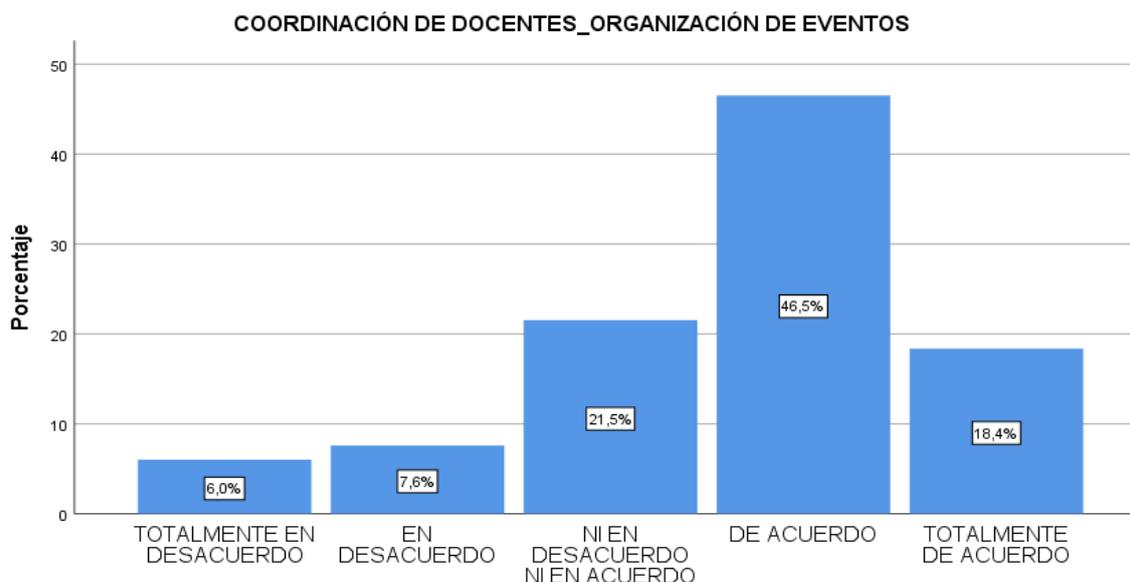
Pregunta 42. ¿Ha aumentado la cooperación entre los docentes para organizar eventos (Navidad, Jornadas Tecnológicas, etc.)?.

Tabla 62.Aumento en la cooperación entre docentes para organizar eventos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	19	6,0	6,0	6,0
	EN DESACUERDO	24	7,6	7,6	13,6
	NI EN DESACUERDO NI EN ACUERDO	68	21,5	21,5	35,1
	DE ACUERDO	147	46,5	46,5	81,6
	TOTALMENTE DE ACUERDO	58	18,4	18,4	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra el aumento de la cooperación de docentes en la organización de eventos. (Elaboración propia)

Gráfico 50.Aumento de la coordinación de docentes en la organización de eventos



Nota. El gráfico muestra el aumento de la cooperación de docentes en la organización de eventos. (Elaboración propia)

Interpretación

De acuerdo a las encuestas realizadas a los estamentos del Instituto Superior Tecnológico Riobamba; el 46,5 % de los resultados corresponden a estudiantes, docentes y personal administrativo indican estar de acuerdo con el aumento de la cooperación de docentes en la organización de eventos. El 21,5 % son actores que están ni en desacuerdo ni de acuerdo; 18,4 % pertenece a los actores que están totalmente de acuerdo; el 7,6 % son actores que se encuentran desacuerdo y el 6,0 % del total de encuestados se encuentran en total desacuerdo.

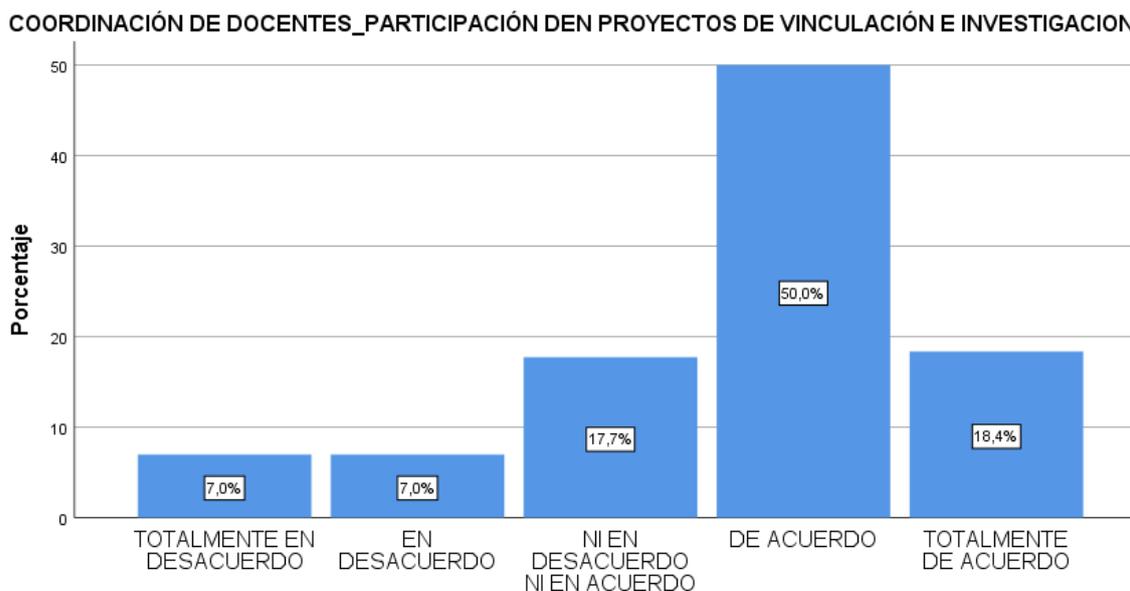
Pregunta 43. ¿Ha aumentado el interés de los docentes por participar en proyectos de vinculación e investigación en el Instituto?.

Tabla 63. Aumento del interés de docentes para participar en proyectos de vinculación e investigación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	22	7,0	7,0	7,0
	EN DESACUERDO	22	7,0	7,0	13,9
	NI EN DESACUERDO NI EN ACUERDO	56	17,7	17,7	31,6
	DE ACUERDO	158	50,0	50,0	81,6
	TOTALMENTE DE ACUERDO	58	18,4	18,4	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra el aumento del interés de docentes para participar en proyectos de vinculación e investigación. (Elaboración propia)

Gráfico 51. Aumento del interés de docentes para participar en proyectos de vinculación e investigación



Nota. El gráfico muestra el aumento del interés de docentes para participar en proyectos de vinculación e investigación. (Elaboración propia)

Interpretación

De acuerdo a las encuestas realizadas a los estamentos del Instituto Superior Tecnológico Riobamba; el 50 % de los resultados corresponden a estudiantes, docentes y personal administrativo indican estar de acuerdo con el aumento del interés de los docentes en participar en proyectos de investigación y vinculación. El 18,4 % son actores que están totalmente de acuerdo; 17,7 % pertenece a los actores que están ni en desacuerdo ni de acuerdo; el 7,0 % son actores que se encuentran desacuerdo y el 7,0 % del total de encuestados se encuentran en total desacuerdo.

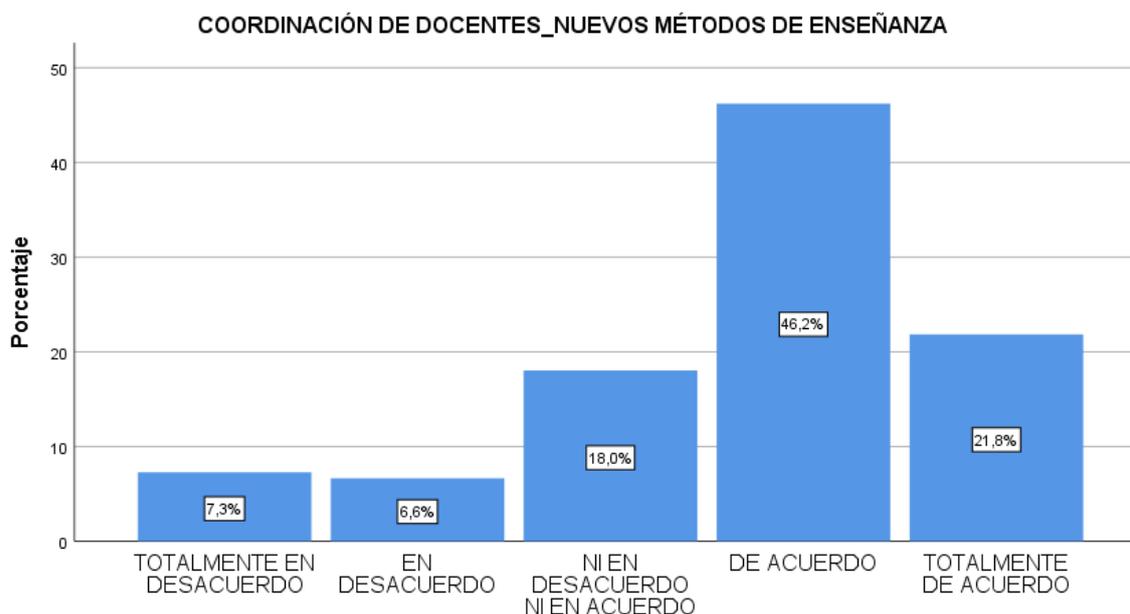
Pregunta 44. ¿Ha aumentado el interés de los docentes por aprender nuevos métodos de enseñanza, formación en TIC (tecnologías de la información y comunicación)?

Tabla 64. Aumento del interés de los docentes por aprender nuevos métodos de enseñanza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	23	7,3	7,3	7,3
	EN DESACUERDO	21	6,6	6,6	13,9
	NI EN DESACUERDO NI EN ACUERDO	57	18,0	18,0	32,0
	DE ACUERDO	146	46,2	46,2	78,2
	TOTALMENTE DE ACUERDO	69	21,8	21,8	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra el aumento del interés de los docentes por aprender nuevos métodos de enseñanza. (Elaboración propia)

Gráfico 52. Aumento del interés de los docentes por aprender nuevos métodos de enseñanza



Nota. El gráfico muestra el aumento del interés de los docentes por aprender nuevos métodos de enseñanza. (Elaboración propia)

Interpretación

De acuerdo a las encuestas realizadas a los estamentos del Instituto Superior Tecnológico Riobamba; el 46,2 % de los resultados corresponden a estudiantes, docentes y personal administrativo indican estar de acuerdo con el aumento del interés de los docentes por

aprender nuevos métodos de enseñanza. El 21,8 % son actores que están totalmente de acuerdo; 18,0 % pertenece a los actores que están ni en desacuerdo ni de acuerdo; el 7,3 % son actores que se encuentran totalmente en desacuerdo y el 6,6 % del total de encuestados se encuentran en desacuerdo.

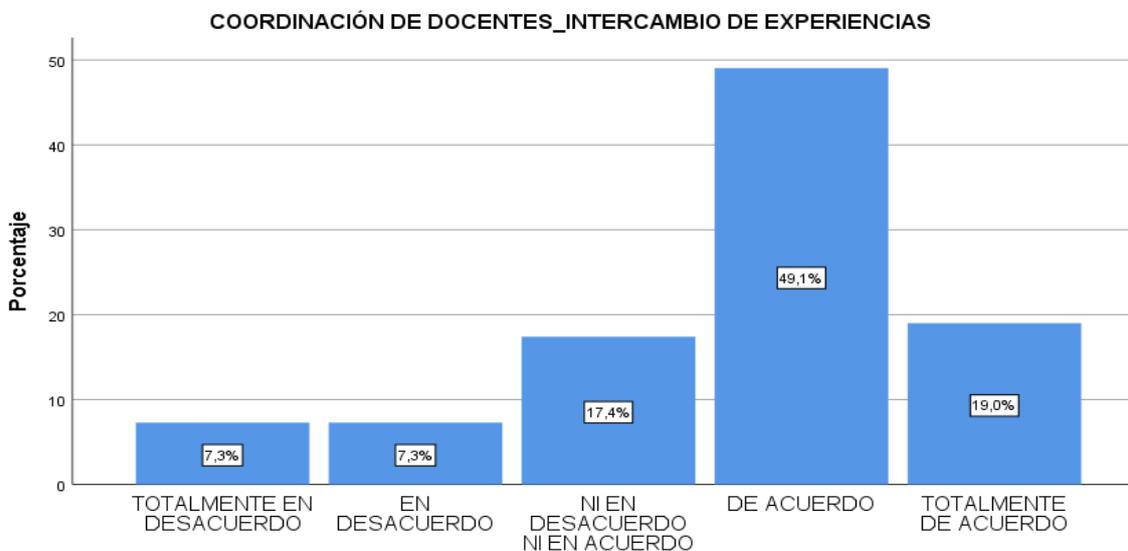
45. ¿Ha aumentado el intercambio de experiencias pedagógicas entre los docentes?

Tabla 65. Aumento el intercambio de experiencias pedagógicas entre los docentes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	23	7,3	7,3	7,3
	EN DESACUERDO	23	7,3	7,3	14,6
	NI EN DESACUERDO NI EN ACUERDO	55	17,4	17,4	32,0
	DE ACUERDO	155	49,1	49,1	81,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	60	19,0	19,0	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra el aumento el intercambio de experiencias pedagógicas entre los docentes. (Elaboración propia)

Gráfico 53. Aumento del intercambio de experiencias pedagógicas entre los docentes



Nota. El gráfico muestra el aumento el intercambio de experiencias pedagógicas entre los docentes. (Elaboración propia)

Interpretación

De acuerdo a las encuestas realizadas a los estamentos del Instituto Superior Tecnológico Riobamba; el 49,1 % de los resultados corresponden a estudiantes, docentes y personal administrativo indican estar de acuerdo con el aumento del intercambio de experiencias pedagógicas entre docentes. El 19 % son actores que están totalmente de acuerdo; 17,4 % pertenece a los actores que están ni en desacuerdo ni de acuerdo; el 7,3 % son actores que se encuentran totalmente en desacuerdo y el 7,3 % del total de encuestados se encuentran en desacuerdo.

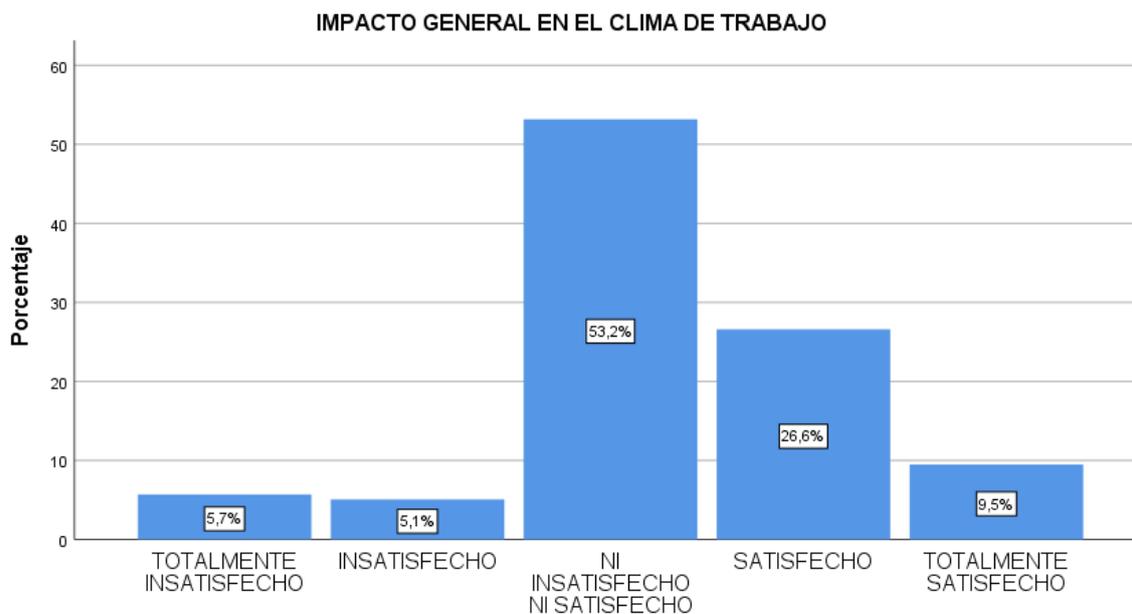
46. Valore, en general, la mejora del clima de trabajo

Tabla 66. Valoración de la mejora del clima de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE INSATISFECHO	18	5,7	5,7	5,7
	INSATISFECHO	16	5,1	5,1	10,8
	NI INSATISFECHO NI SATISFECHO	168	53,2	53,2	63,9
	SATISFECHO	84	26,6	26,6	90,5
	TOTALMENTE SATISFECHO	30	9,5	9,5	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra la valoración en la mejora del clima de trabajo. (Elaboración propia)

Gráfico 54. Valoración de la mejora del clima de trabajo



Nota. El gráfico muestra la valoración en la mejora del clima de trabajo. (Elaboración propia)

Interpretación

De acuerdo a las encuestas realizadas a los estamentos del Instituto Superior Tecnológico Riobamba; el 53,2 % de los resultados corresponden a estudiantes, docentes y personal administrativo indican estar ni insatisfechos ni satisfechos con la mejoría en el clima del trabajo. El 26,6 % son actores que están satisfechos; 9,5 % pertenece a los actores que están totalmente satisfechos; el 5,7 % son actores que se encuentran totalmente insatisfechos y el 5,1 % del total de encuestados se encuentran insatisfechos.

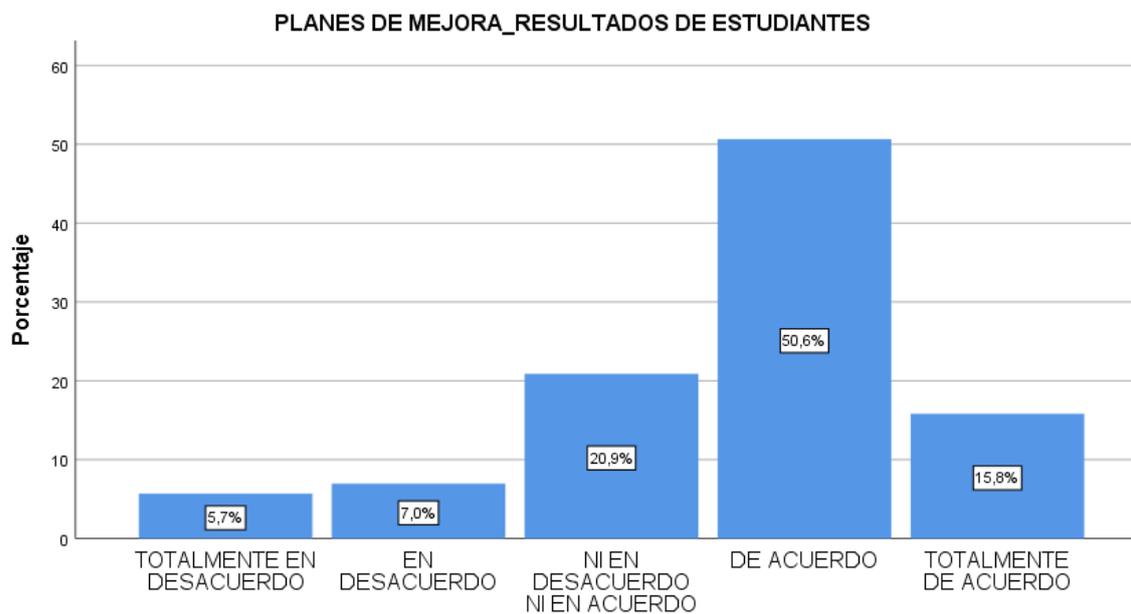
Pregunta 47. Indique según su percepción, si, los PLANES DE MEJORA se llevan a cabo sistemáticamente basándose en los resultados de las evaluaciones de los estudiantes.

Tabla 67.Planes de mejora se basa en resultados de evaluaciones de estudiantes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	18	5,7	5,7	5,7
	EN DESACUERDO	22	7,0	7,0	12,7
	NI EN DESACUERDO NI EN ACUERDO	66	20,9	20,9	33,5
	DE ACUERDO	160	50,6	50,6	84,2
	TOTALMENTE DE ACUERDO	50	15,8	15,8	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra sí los planes de mejora se basan en los resultados de evaluaciones de estudiantes. (Elaboración propia)

Gráfico 55.Planes de mejora se basa en resultados de evaluaciones de estudiantes



Nota. El gráfico sí los planes de mejora se basan en los resultados de evaluaciones de estudiantes. (Elaboración propia)

Interpretación

De acuerdo a las encuestas realizadas a los estamentos del Instituto Superior Tecnológico Riobamba; el 50,6 % de los resultados corresponden a estudiantes, docentes y personal administrativo indican estar de acuerdo con los planes de mejora se construyen en base a los resultados de evaluaciones de los estudiantes. El 20,9 % son actores que están ni en desacuerdo ni de acuerdo; 15,8 % pertenece a los actores que están totalmente de acuerdo; el 7,0 % son actores que se encuentran en desacuerdo y el 5,7 % del total de encuestados se encuentran totalmente en desacuerdo.

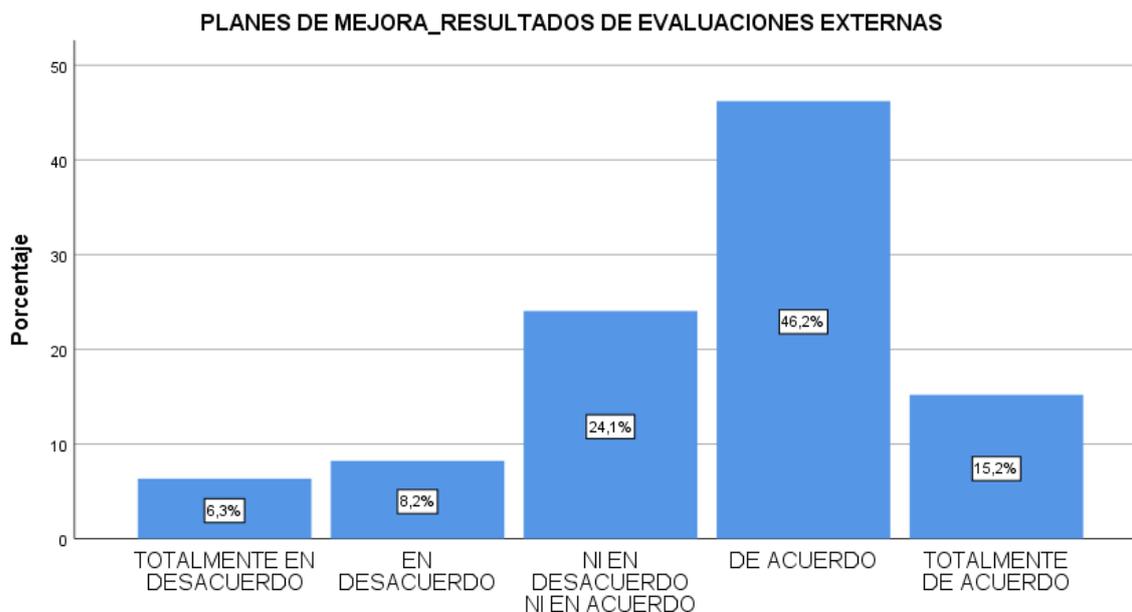
Pregunta 48. Indique según su percepción sí, los PLANES DE MEJORA se llevan a cabo sistemáticamente basándose en los resultados obtenidos en las evaluaciones externas (SENESCYT Y CACES)

Tabla 68.Planes de mejora se basa a los resultados de evaluaciones externas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	20	6,3	6,3	6,3
	EN DESACUERDO	26	8,2	8,2	14,6
	NI EN DESACUERDO NI EN ACUERDO	76	24,1	24,1	38,6
	DE ACUERDO	146	46,2	46,2	84,8
	TOTALMENTE DE ACUERDO	48	15,2	15,2	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra sí los planes de mejora se basan en los resultados de evaluaciones externas. (Elaboración propia)

Gráfico 56. Planes de mejora se basa en resultados de evaluaciones externas



Nota. El gráfico muestra sí los planes de mejora se basan en los resultados de evaluaciones externas. (Elaboración propia)

Interpretación

De acuerdo a las encuestas realizadas a los estamentos del Instituto Superior Tecnológico Riobamba; el 46,2 % de los resultados corresponden a estudiantes, docentes y personal administrativo indican estar de acuerdo con los planes de mejora se construyen en base a los resultados de evaluaciones externas realizadas por la SENESCYT y CACES. El 24,1 % son actores que están ni en desacuerdo ni de acuerdo; 15,2 % pertenece a los actores que están totalmente de acuerdo; el 8,2 % son actores que se encuentran en desacuerdo y el 6,3 % del total de encuestados se encuentran totalmente en desacuerdo.

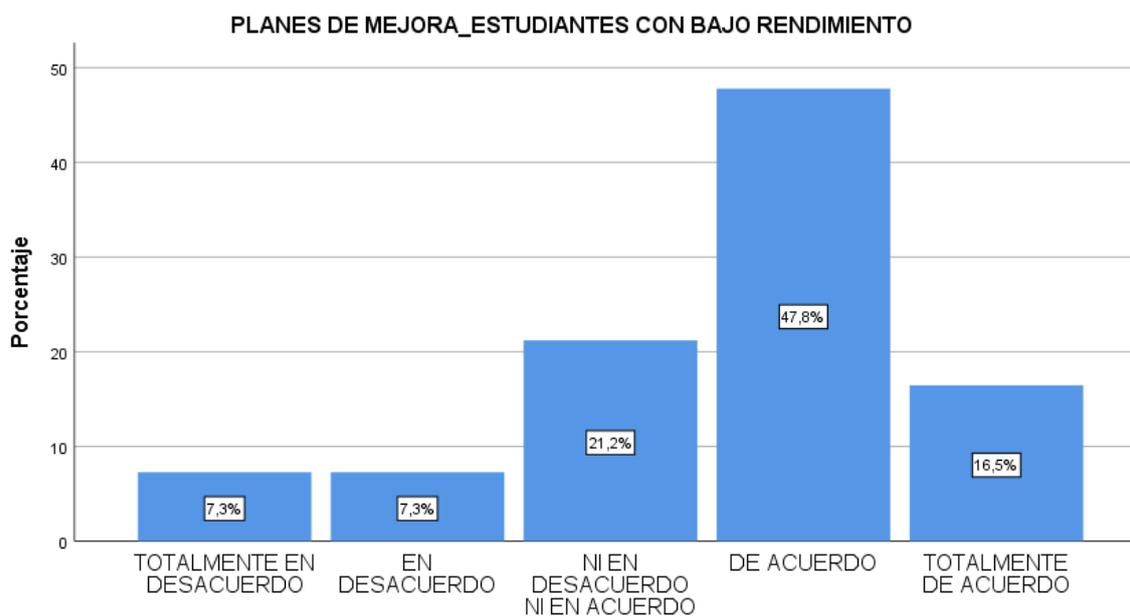
Pregunta 49. Indique según su percepción si, los PLANES DE MEJORA se llevan a cabo sistemáticamente para los estudiantes con bajo rendimiento.

Tabla 69.Planes de mejora se basa en estudiantes con bajo rendimiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	23	7,3	7,3	7,3
	EN DESACUERDO	23	7,3	7,3	14,6
	NI EN DESACUERDO NI EN ACUERDO	67	21,2	21,2	35,8
	DE ACUERDO	151	47,8	47,8	83,5
	TOTALMENTE DE ACUERDO	52	16,5	16,5	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra sí los planes de mejora se basa en estudiantes con bajo rendimiento. (Elaboración propia)

Gráfico 57. Planes de mejora se basa en estudiantes con bajo rendimiento



Nota. El gráfico muestra sí los planes de mejora se basa en estudiantes con bajo rendimiento. (Elaboración propia)

Interpretación

De acuerdo a las encuestas realizadas a los estamentos del Instituto Superior Tecnológico Riobamba; el 47,8 % de los resultados corresponden a estudiantes, docentes y personal administrativo indican estar de acuerdo con los planes de mejora se construyen en base a los estudiantes con bajo rendimiento. El 21,2 % son actores que están ni en desacuerdo ni de

acuerdo; 16,5 % pertenece a los actores que están totalmente de acuerdo; el 7,3 % son actores que se encuentran en desacuerdo y el 7,3 % del total de encuestados se encuentran totalmente en desacuerdo.

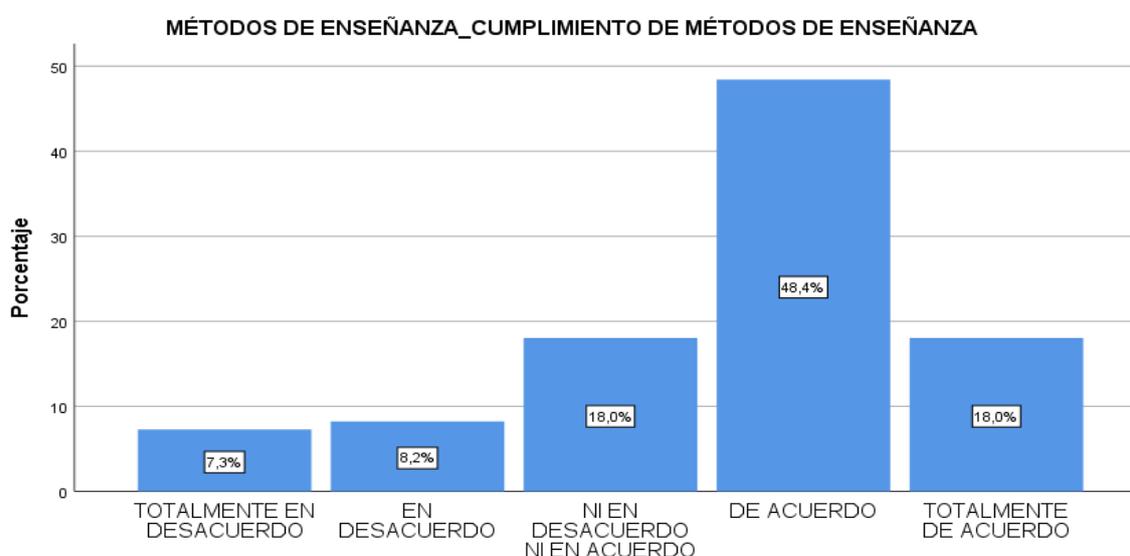
Pregunta 50. Indique según su percepción en relación con los MÉTODOS DE ENSEÑANZA, se evalúa sistemáticamente el cumplimiento de los métodos de enseñanza incluidos en las planificaciones de las asignaturas.

Tabla 70. Evaluación de los métodos de enseñanzas incluidos en las planificaciones de las asignaturas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	23	7,3	7,3	7,3
	EN DESACUERDO	26	8,2	8,2	15,5
	NI EN DESACUERDO NI EN ACUERDO	57	18,0	18,0	33,5
	DE ACUERDO	153	48,4	48,4	82,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	57	18,0	18,0	100,0
Total		316	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra si existe una evaluación de los métodos de enseñanzas contemplados en las planificaciones de las asignaturas. (Elaboración propia)

Gráfico 58. Evaluación de los métodos de enseñanzas incluidos en las planificaciones de las asignaturas



Nota. El gráfico muestra si existe una evaluación de los métodos de enseñanzas contemplados en las planificaciones de las asignaturas. (Elaboración propia)

Interpretación

De acuerdo a las encuestas realizadas a los estamentos del Instituto Superior Tecnológico Riobamba; el 48,4 % de los resultados corresponden a estudiantes, docentes y personal administrativo indican estar de acuerdo con la evaluación de los métodos de enseñanza contemplados en las planificaciones de las asignaturas. El 18 % son actores que están ni en desacuerdo ni de acuerdo; 18 % pertenece a los actores que están totalmente de acuerdo; el 8,2 % son actores que se encuentran en desacuerdo y el 7,3 % del total de encuestados se encuentran totalmente en desacuerdo.

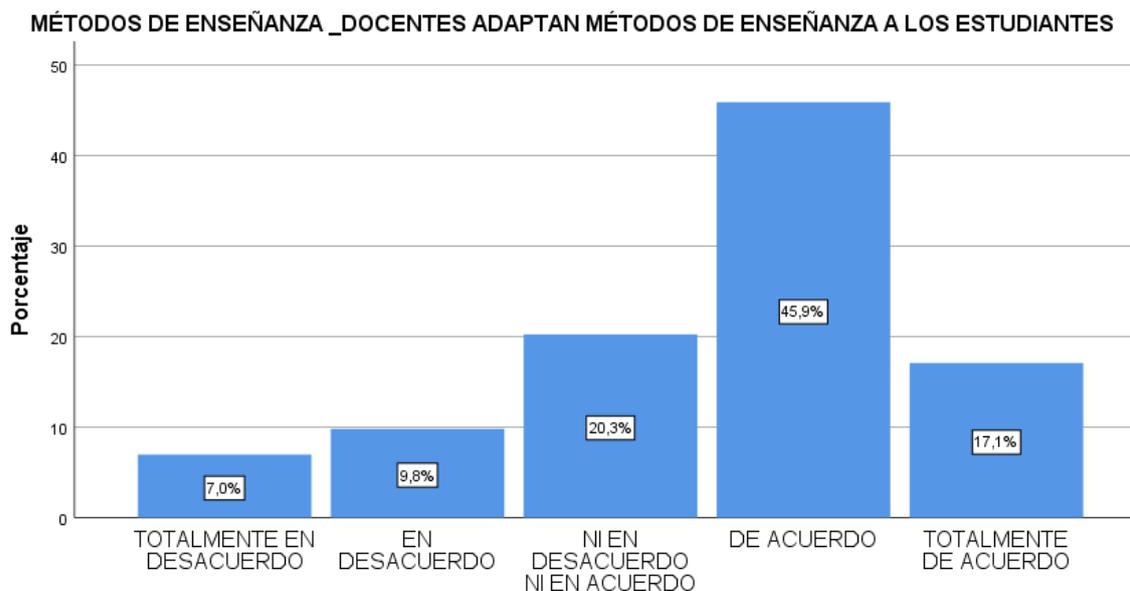
Pregunta 51. Indique según su percepción en relación con los MÉTODOS DE ENSEÑANZA, los docentes adaptan los métodos de enseñanza a las características de los estudiantes.

Tabla 71. Docentes adaptan los métodos de enseñanza a las características de los estudiantes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	22	7,0	7,0	7,0
	EN DESACUERDO	31	9,8	9,8	16,8
	NI EN DESACUERDO NI EN ACUERDO	64	20,3	20,3	37,0
	DE ACUERDO	145	45,9	45,9	82,9
	TOTALMENTE DE ACUERDO	54	17,1	17,1	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra si los docentes adaptan los métodos de enseñanza a las características de los estudiantes. (Elaboración propia)

Gráfico 59. Docentes adaptan los métodos de enseñanza a las características de los estudiantes



Nota. El gráfico muestra si los docentes adaptan los métodos de enseñanza a las características de los estudiantes. (Elaboración propia)

Interpretación

De acuerdo a las encuestas realizadas a los estamentos del Instituto Superior Tecnológico Riobamba; el 46,0 % de los resultados corresponden a estudiantes, docentes y personal administrativo indican estar de acuerdo que los métodos de enseñanza se adaptan a las características de los estudiantes. El 20,1 % son actores que están ni en desacuerdo ni de acuerdo; 16,6 % pertenece a los actores que están totalmente de acuerdo; el 9,8 % son actores que se encuentran en desacuerdo y el 7,0 % del total de encuestados se encuentran totalmente en desacuerdo.

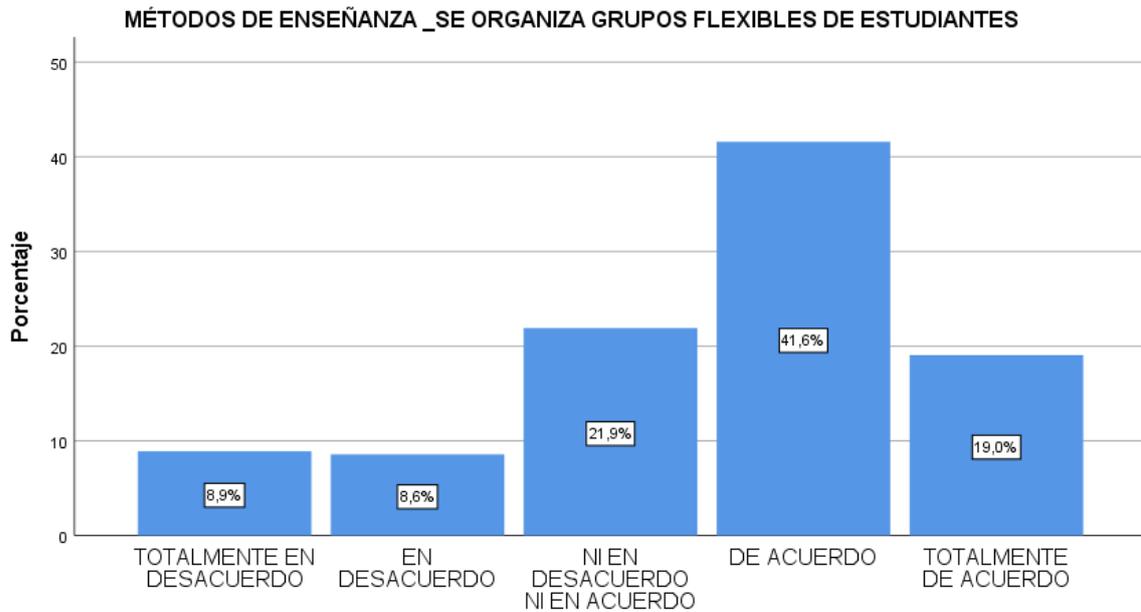
Pregunta 52. Indique según su percepción en relación con los MÉTODOS DE ENSEÑANZA, Evaluación se organizan grupos flexibles de estudio para las asignaturas centrales según el ritmo de aprendizaje de los estudiantes.

Tabla 72. Se organizan grupos flexibles de asignaturas centrales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	28	8,9	8,9	8,9
	EN DESACUERDO	27	8,5	8,5	17,4
	NI EN DESACUERDO NI EN ACUERDO	69	21,8	21,8	39,2
	DE ACUERDO	131	41,5	41,5	80,7
	TOTALMENTE DE ACUERDO	61	19,3	19,3	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra si se organizan grupos flexibles para asignaturas centrales. (Elaboración propia)

Gráfico 60. Se organizan grupos flexibles de asignaturas centrales



Nota. El gráfico muestra si se organizan grupos flexibles para asignaturas centrales. (Elaboración propia)

Interpretación

De acuerdo a las encuestas realizadas a los estamentos del Instituto Superior Tecnológico Riobamba; el 41,6 % de los resultados corresponden a estudiantes, docentes y personal administrativo indican estar de acuerdo que si se organizan grupos flexibles de estudio para asignaturas centrales que se adaptan al ritmo de aprendizaje de estudiantes. El 21,9 % son actores que están ni en desacuerdo ni de acuerdo; 19 % pertenece a los actores que están totalmente de acuerdo; el 8,9 % son actores que se encuentran en total desacuerdo y el 8,6 % del total de encuestados se encuentran en desacuerdo.

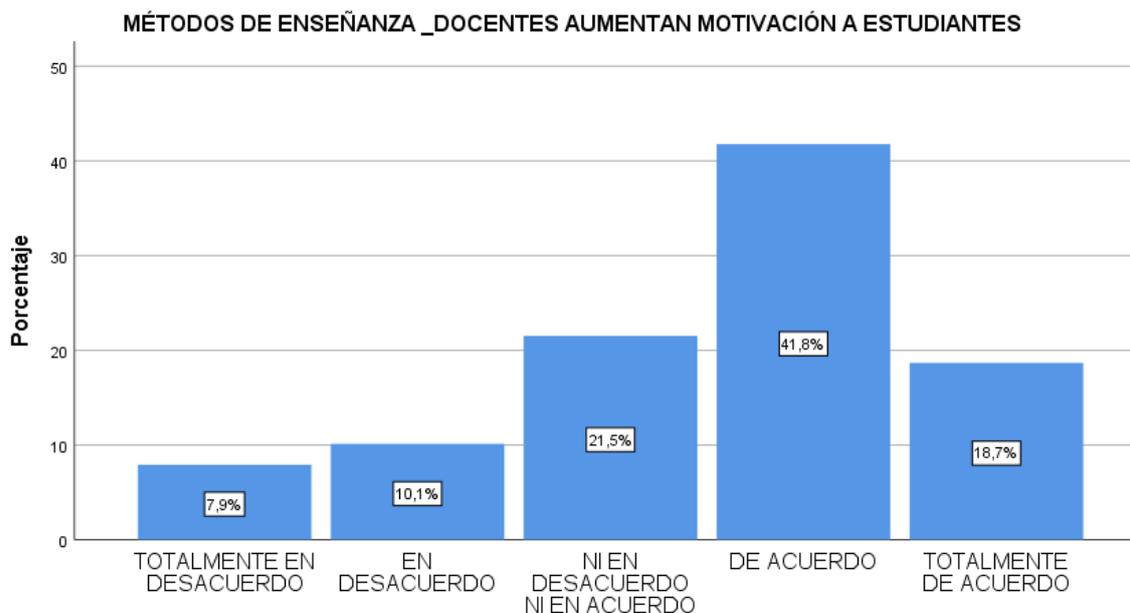
Pregunta 53. Indique según su percepción en relación con los MÉTODOS DE ENSEÑANZA, los docentes han aumentado la motivación de los estudiantes gracias a los métodos de enseñanza utilizados.

Tabla 73. Aumento de la motivación de los estudiantes por los métodos de enseñanza utilizados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	25	7,9	7,9	7,9
	EN DESACUERDO	32	10,1	10,1	18,0
	NI EN DESACUERDO NI EN ACUERDO	68	21,5	21,5	39,6
	DE ACUERDO	132	41,8	41,8	81,3
	TOTALMENTE DE ACUERDO	59	18,7	18,7	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra si se aumentado la motivación de los estudiantes por los métodos de enseñanza utilizados. (Elaboración propia)

Gráfico 61. Aumento de la motivación de los estudiantes por los métodos de enseñanza utilizados



Nota. El gráfico muestra si se aumentado la motivación de los estudiantes por los métodos de enseñanza utilizados. (Elaboración propia)

Interpretación

De acuerdo a las encuestas realizadas a los estamentos del Instituto Superior Tecnológico Riobamba; el 41,8 % de los resultados corresponden a estudiantes, docentes y personal administrativo indican estar de acuerdo que si se aumentado la motivación de los estudiantes por los métodos de enseñanza utilizados. El 21,5 % son actores que están ni en desacuerdo ni de acuerdo; 18,7 % pertenece a los actores que están totalmente de acuerdo; el 10,1 % son actores que se encuentran en desacuerdo y el 7,9 % del total de encuestados se encuentran en desacuerdo.

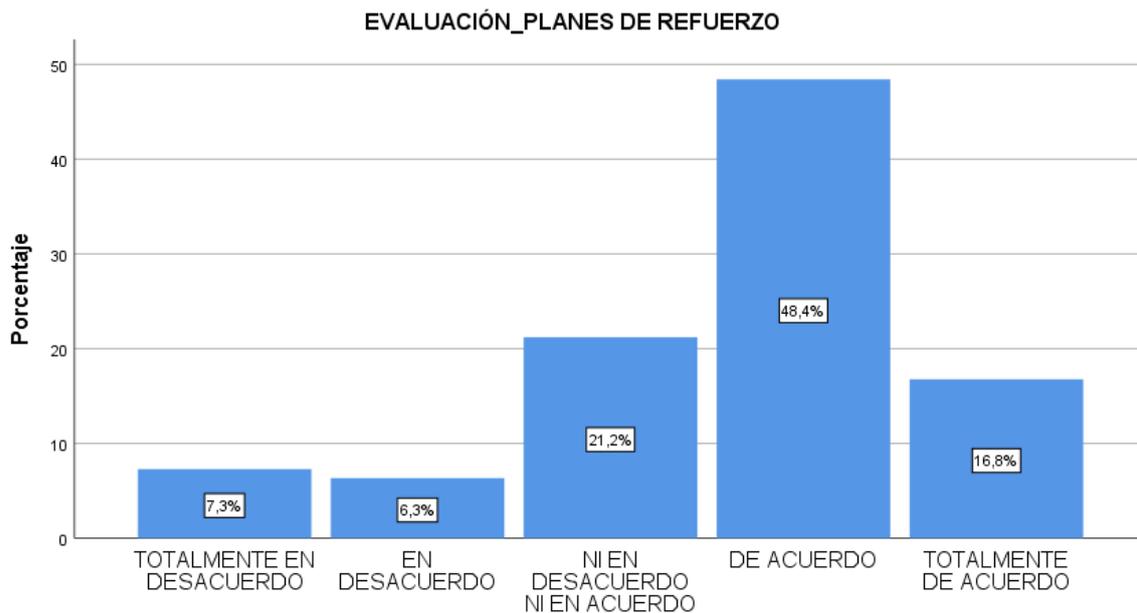
Pregunta 54. Indique según su percepción en relación con la **EVALUACIÓN**, la elaboración de los planes de refuerzo y la adaptación curricular se basa en la evaluación a los estudiantes.

Tabla 74. Los planes de refuerzo y la adaptación curricular se basan en la evaluación a los estudiantes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	23	7,3	7,3	7,3
	EN DESACUERDO	20	6,3	6,3	13,6
	NI EN DESACUERDO NI EN ACUERDO	67	21,2	21,2	34,8
	DE ACUERDO	153	48,4	48,4	83,2
	TOTALMENTE DE ACUERDO	53	16,8	16,8	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra si los planes de refuerzo y adaptación curricular se adaptan en las evaluaciones de los estudiantes. (Elaboración propia)

Gráfico 62. Los planes de refuerzo y la adaptación curricular se basan en la evaluación a los estudiantes



Nota. El gráfico muestra si los planes de refuerzo y adaptación curricular se adaptan en las evaluaciones de los estudiantes. (Elaboración propia)

Interpretación

De acuerdo a las encuestas realizadas a los estamentos del Instituto Superior Tecnológico Riobamba; el 48,4 % de los resultados corresponden a estudiantes, docentes y personal administrativo indican estar de acuerdo que los planes de refuerzo y la adaptación curricular se basan en la evaluación a los estudiantes. El 21,2 % son actores que están ni en desacuerdo ni de acuerdo; 16,8 % pertenece a los actores que están totalmente de acuerdo; el 7,3 % son actores que se encuentran en total desacuerdo y el 6,3 % del total de encuestados se encuentran en desacuerdo.

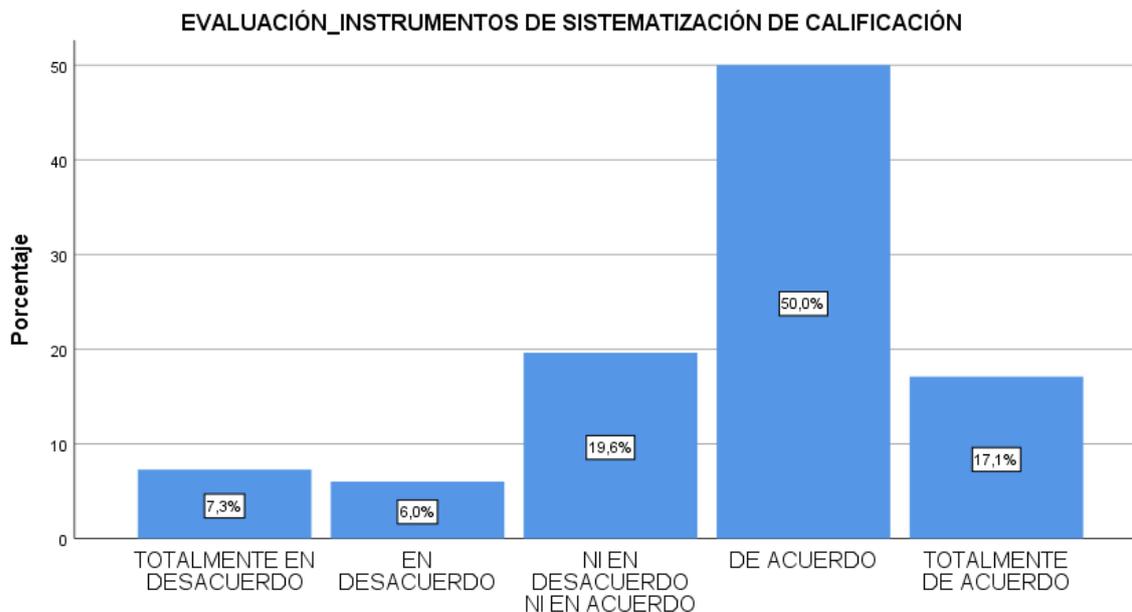
Pregunta 55. Indique según su percepción en relación con la EVALUACIÓN, se utilizan instrumentos de evaluación para sistematizar las evaluaciones.

Tabla 75. Se utilizan instrumentos de evaluación para sistematizar las evaluaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	23	7,3	7,3	7,3
	EN DESACUERDO	19	6,0	6,0	13,3
	NI EN DESACUERDO NI EN ACUERDO	62	19,6	19,6	32,9
	DE ACUERDO	158	50,0	50,0	82,9
	TOTALMENTE DE ACUERDO	54	17,1	17,1	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra si se utilizan instrumentos de evaluación para sistematizar las evaluaciones. (Elaboración propia)

Gráfico 63. Se utilizan instrumentos de evaluación para sistematizar las evaluaciones



Nota. El gráfico muestra si se utilizan instrumentos de evaluación para sistematizar las evaluaciones. (Elaboración propia)

Interpretación

De acuerdo a las encuestas realizadas a los estamentos del Instituto Superior Tecnológico Riobamba; el 50,0 % de los resultados corresponden a estudiantes, docentes y personal administrativo indican estar de acuerdo que si se utilizan instrumentos de evaluación para sistematizar las evaluaciones. El 19,6 % son actores que están ni en desacuerdo ni de acuerdo; 17,1 % pertenece a los actores que están totalmente de acuerdo; el 7,3 % son actores que se encuentran en total desacuerdo y el 6,0 % del total de encuestados se encuentran en desacuerdo.

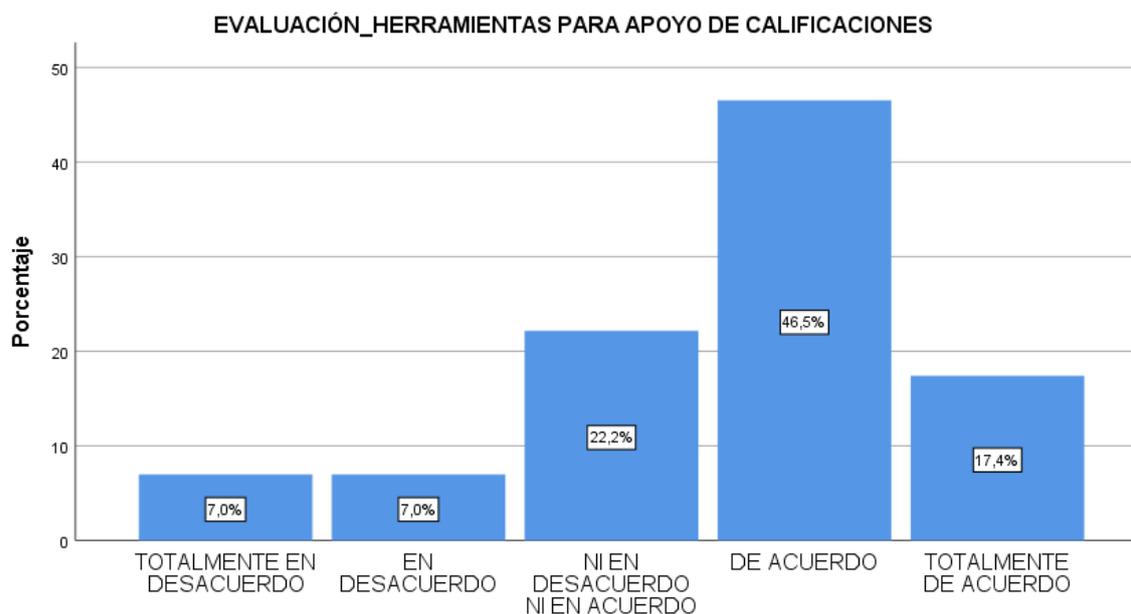
Pregunta 56. Indique según su percepción en relación con la **EVALUACIÓN**, se utilizan herramientas de evaluación para apoyar las calificaciones de los estudiantes.

Tabla 76. Se utilizan herramientas de evaluación para apoyar las calificaciones de los estudiantes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	22	7,0	7,0	7,0
	EN DESACUERDO	22	7,0	7,0	13,9
	NI EN DESACUERDO NI EN ACUERDO	70	22,2	22,2	36,1
	DE ACUERDO	147	46,5	46,5	82,6
	TOTALMENTE DE ACUERDO	55	17,4	17,4	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra si se utilizan herramientas de evaluación para apoyar las calificaciones de los estudiantes. (Elaboración propia)

Gráfico 64. Se utilizan herramientas de evaluación para apoyar las calificaciones de los estudiantes



Nota. El gráfico muestra si se utilizan herramientas de evaluación para apoyar las calificaciones de los estudiantes. (Elaboración propia)

Interpretación

De acuerdo a las encuestas realizadas a los estamentos del Instituto Superior Tecnológico Riobamba; el 46,5 % de los resultados corresponden a estudiantes, docentes y personal administrativo indican estar de acuerdo que si se utilizan herramientas de evaluación para apoyar las evaluaciones. El 22,2 % son actores que están ni en desacuerdo ni de acuerdo; 17,4 % pertenece a los actores que están totalmente de acuerdo; el 7,0 % son actores que se encuentran en total desacuerdo y el 7,0 % del total de encuestados se encuentran en desacuerdo.

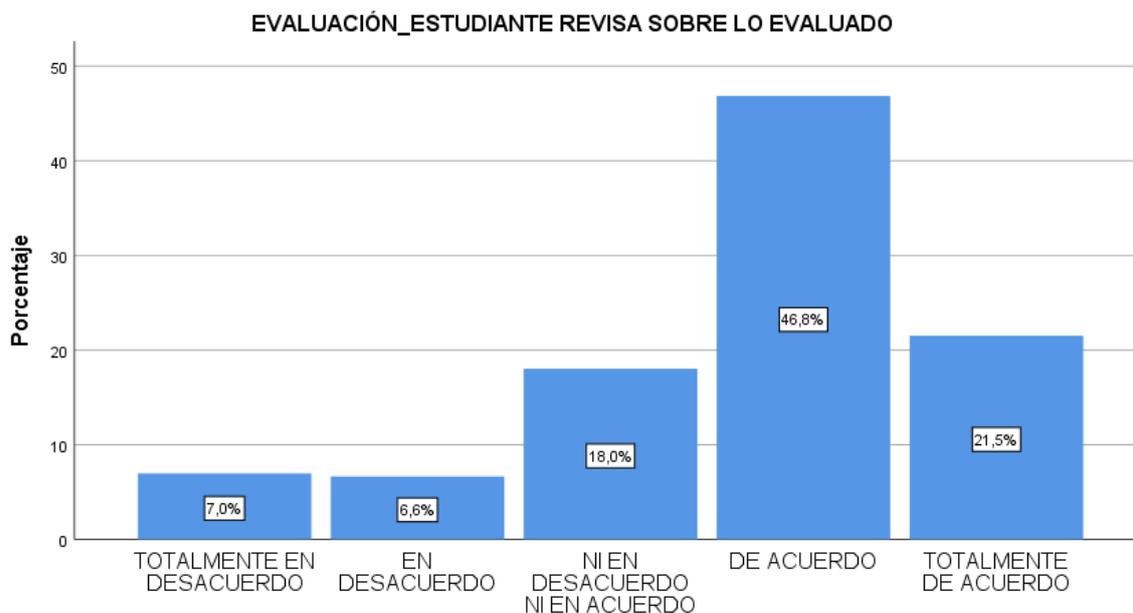
Pregunta 57. Indique según su percepción en relación con la EVALUACIÓN si los estudiantes pueden revisar las actividades que han sido evaluadas en su aprendizaje.

Tabla 77. Los estudiantes pueden revisar actividades que han sido evaluadas en su aprendizaje

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	22	7,0	7,0	7,0
	EN DESACUERDO	21	6,6	6,6	13,6
	NI EN DESACUERDO NI EN ACUERDO	57	18,0	18,0	31,6
	DE ACUERDO	148	46,8	46,8	78,5
	TOTALMENTE DE ACUERDO	68	21,5	21,5	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra si los estudiantes pueden revisar actividades que han sido evaluadas en su aprendizaje. (Elaboración propia)

Gráfico 65. Los estudiantes pueden revisar actividades que han sido evaluadas en su aprendizaje



Nota. El gráfico muestra si los estudiantes pueden revisar actividades que han sido evaluadas en su aprendizaje. (Elaboración propia)

Interpretación

De acuerdo a las encuestas realizadas a los estamentos del Instituto Superior Tecnológico Riobamba; el 46,8 % de los resultados corresponden a estudiantes, docentes y personal administrativo indican estar de acuerdo que si los estudiantes pueden revisar las actividades evaluadas en su aprendizaje. El 21,5 % son actores que están totalmente de acuerdo; 18,0% pertenece a los actores que están ni en desacuerdo ni de acuerdo; el 7,0 % son actores que se encuentran en total desacuerdo y el 6,6 % del total de encuestados se encuentran en desacuerdo.

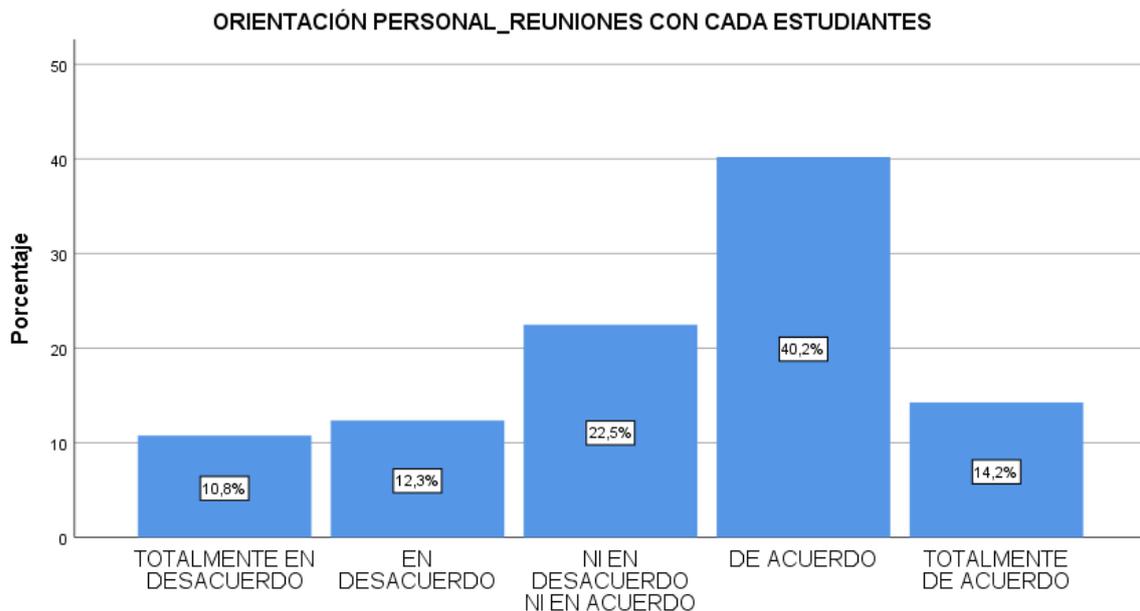
Pregunta 58. Indique según su percepción en relación con la ORIENTACIÓN PERSONAL los coordinadores de carrera realizan reuniones de orientación personal con cada estudiante.

Tabla 78. Coordinadores de carrera realizan reuniones de orientación personal con cada estudiante

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	34	10,8	10,8	10,8
	EN DESACUERDO	39	12,3	12,3	23,1
	NI EN DESACUERDO NI EN ACUERDO	71	22,5	22,5	45,6
	DE ACUERDO	127	40,2	40,2	85,8
	TOTALMENTE DE ACUERDO	45	14,2	14,2	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra si coordinadores de carrera realizan reuniones de orientación personal con cada estudiante. (Elaboración propia)

Gráfico 66. Coordinadores de carrera realizan reuniones de orientación personal con cada estudiante



Nota. El gráfico muestra si coordinadores de carrera realizan reuniones de orientación personal con cada estudiante. (Elaboración propia)

Interpretación

De acuerdo a las encuestas realizadas a los estamentos del Instituto Superior Tecnológico Riobamba; el 40,2 % de los resultados corresponden a estudiantes, docentes y personal administrativo indican estar de acuerdo que los coordinadores de carrera realizan reuniones personalizadas con cada estudiante. El 22,5 % son actores que están ni en desacuerdo ni de acuerdo; 14,2% pertenece a los actores que están totalmente de acuerdo; el 12,3 % son actores que se encuentran en desacuerdo y el 10,8 % del total de encuestados se encuentran en total desacuerdo.

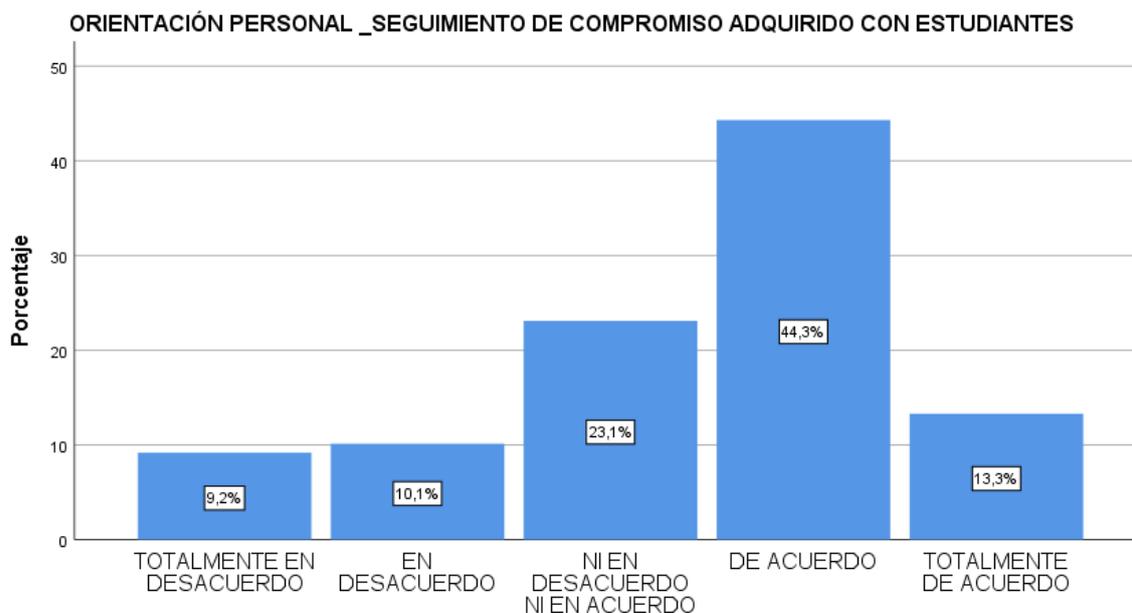
Pregunta 59. Indique según su percepción en relación con la ORIENTACIÓN PERSONAL si existe un seguimiento de los compromisos adquiridos durante las reuniones de orientación.

Tabla 79. Existe seguimiento de los compromisos adquiridos durante las reuniones de orientación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	29	9,2	9,2	9,2
	EN DESACUERDO	32	10,1	10,1	19,3
	NI EN DESACUERDO NI EN ACUERDO	73	23,1	23,1	42,4
	DE ACUERDO	140	44,3	44,3	86,7
	TOTALMENTE DE ACUERDO	42	13,3	13,3	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra si existe un seguimiento de los compromisos adquiridos con los estudiantes. (Elaboración propia)

Gráfico 67. Existe seguimiento de los compromisos adquiridos durante las reuniones de orientación



Nota. El gráfico muestra si existe un seguimiento de los compromisos adquiridos con los estudiantes. (Elaboración propia)

Interpretación

De acuerdo a las encuestas realizadas a los estamentos del Instituto Superior Tecnológico Riobamba; el 44,3 % de los resultados corresponden a estudiantes, docentes y personal administrativo indican estar de acuerdo que existe un seguimiento a los compromisos adquiridos en las reuniones entre coordinadores de carrera y estudiantes. El 23,1 % son actores que están ni en desacuerdo ni de acuerdo; 13,3% pertenece a los actores que están totalmente de acuerdo; el 10,1 % son actores que se encuentran en desacuerdo y el 9,2 % del total de encuestados se encuentran en total desacuerdo.

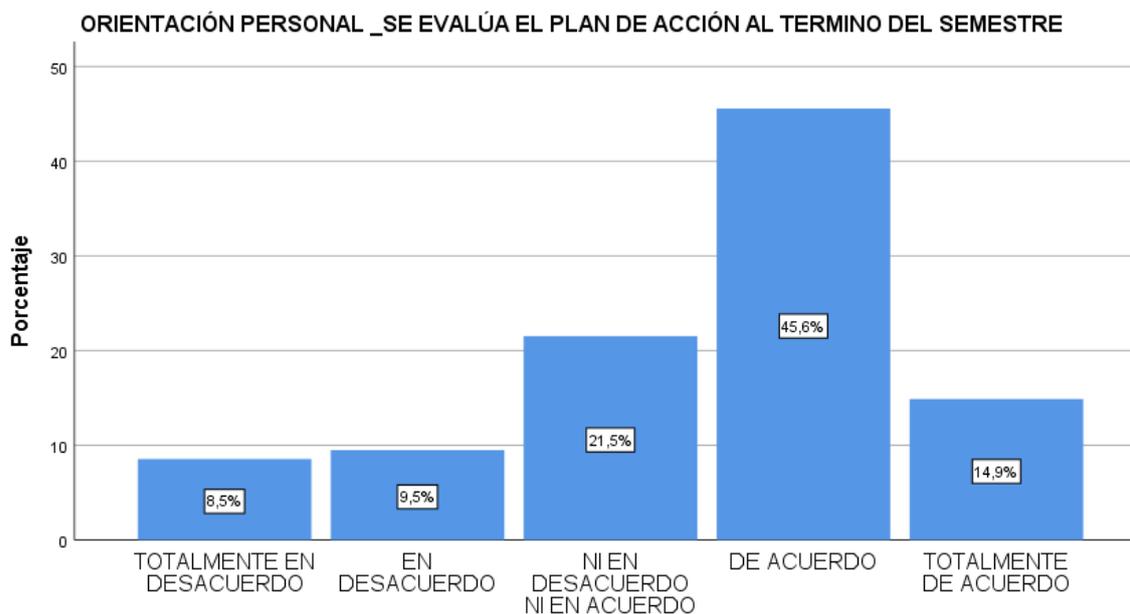
Pregunta 60. Indique según su percepción en relación con la **ORIENTACIÓN PERSONAL** si el Plan de Acción de Bienestar Institucional se evalúa al final del semestre para introducir mejoras.

Tabla 80. Plan de Acción de Bienestar Institucional se evalúa al final de semestre para introducir mejoras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	27	8,5	8,5	8,5
	EN DESACUERDO	30	9,5	9,5	18,0
	NI EN DESACUERDO NI EN ACUERDO	68	21,5	21,5	39,6
	DE ACUERDO	144	45,6	45,6	85,1
	TOTALMENTE DE ACUERDO	47	14,9	14,9	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra si el plan de acción de bienestar institucional se evalúa al final de semestre para introducir mejoras. (Elaboración propia)

Gráfico 68. Plan de Acción de Bienestar Institucional se evalúa al final de semestre para introducir mejoras



Nota. El gráfico muestra si el plan de acción de bienestar institucional se evalúa al final de semestre para introducir mejoras. (Elaboración propia)

Interpretación

De acuerdo a las encuestas realizadas a los estamentos del Instituto Superior Tecnológico Riobamba; el 45,6 % de los resultados corresponden a estudiantes, docentes y personal

administrativo indican estar de acuerdo que el Plan de Acción de la Unidad de Bienestar Institucional se evalúa al terminar cada semestre para introducir mejoras. El 21,5 % son actores que están ni en desacuerdo ni de acuerdo; 14,9% pertenece a los actores que están totalmente de acuerdo; el 9,5 % son actores que se encuentran en desacuerdo y el 8,5 % del total de encuestados se encuentran en total desacuerdo.

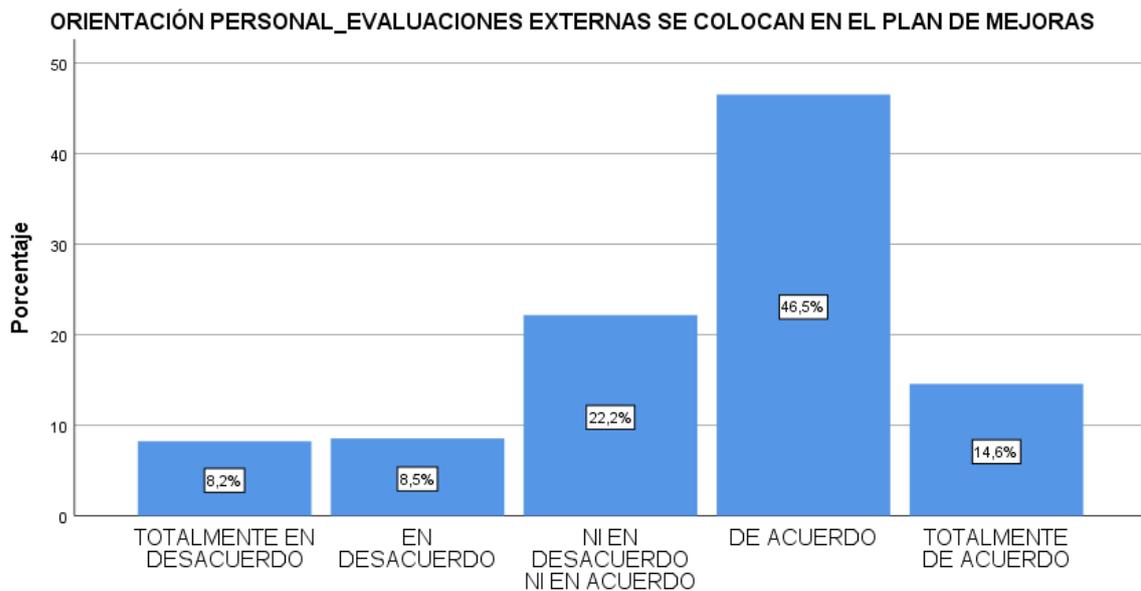
Pregunta 61. Indique según su percepción en relación con la ORIENTACIÓN PERSONAL, si los programas de asesoramiento externos (CACES, SENESCYT Y CES) al Instituto se incluyen en el Plan de Acción de Bienestar Institucional.

Tabla 81.Programas de asesoramiento externo al Instituto se incluyen en el Plan de Acción de Bienestar Institucional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	26	8,2	8,2	8,2
	EN DESACUERDO	27	8,5	8,5	16,8
	NI EN DESACUERDO NI EN ACUERDO	70	22,2	22,2	38,9
	DE ACUERDO	147	46,5	46,5	85,4
	TOTALMENTE DE ACUERDO	46	14,6	14,6	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra si los programas de asesoramiento externos al Instituto se incluyen en el Plan de Acción de Bienestar Institucional. (Elaboración propia)

Gráfico 69. Programas de asesoramiento externo al Instituto se incluyen en el Plan de Acción de Bienestar Institucional



Nota. El gráfico muestra si los programas de asesoramiento externos al Instituto se incluyen en el Plan de Acción de Bienestar Institucional. (Elaboración propia)

Interpretación

De acuerdo a las encuestas realizadas a los estamentos del Instituto Superior Tecnológico Riobamba; el 46,5 % de los resultados corresponden a estudiantes, docentes y personal administrativo indican estar de acuerdo que se incluyen programas de asesoramiento externo al Instituto en el Plan de Acción de Bienestar Institucional. El 22,2 % son actores que están ni en desacuerdo ni de acuerdo; 14,8% pertenece a los actores que están totalmente de acuerdo; el 8,5 % son actores que se encuentran en desacuerdo y el 8,3 % del total de encuestados se encuentran en total desacuerdo.

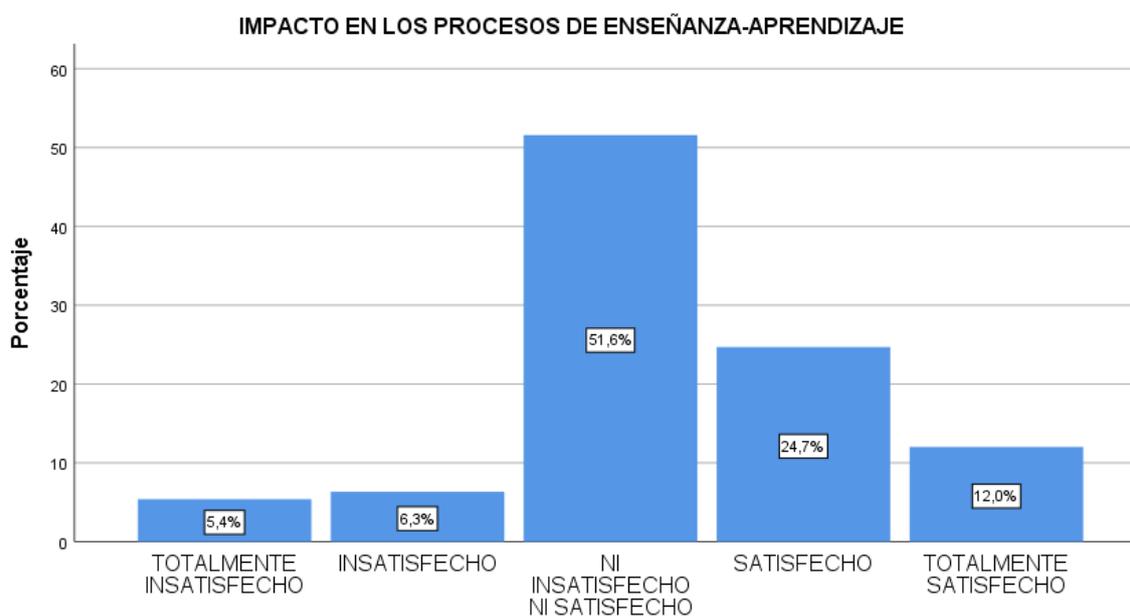
Pregunta 62. Valore, en general, la mejoría en el proceso de enseñanza – aprendizaje del Instituto.

Tabla 82.Mejoría en el proceso de enseñanza- aprendizaje

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE INSATISFECHO	17	5,4	5,4	5,4
	INSATISFECHO	20	6,3	6,3	11,7
	NI INSATISFECHO NI SATISFECHO	163	51,6	51,6	63,3
	SATISFECHO	78	24,7	24,7	88,0
	TOTALMENTE SATISFECHO	38	12,0	12,0	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra la mejoría en el proceso de enseñanza-aprendizaje. (Elaboración propia)

Gráfico 70.Mejoría en el proceso de enseñanza- aprendizaje



Nota. El gráfico muestra la mejoría en el proceso de enseñanza-aprendizaje. (Elaboración propia).

Interpretación

De acuerdo a las encuestas realizadas a los estamentos del Instituto Superior Tecnológico Riobamba; el 51,6 % de los resultados corresponden a estudiantes, docentes y personal administrativo indican estar ni insatisfechos ni satisfechos en la mejoría de los procesos de enseñanza- aprendizaje. El 24,7 % son actores que están satisfechos; 12 % pertenece a los

actores que están totalmente satisfechos; el 6,3 % son actores que se encuentran insatisfechos y el 5,4 % del total de encuestados se encuentran totalmente insatisfechos.

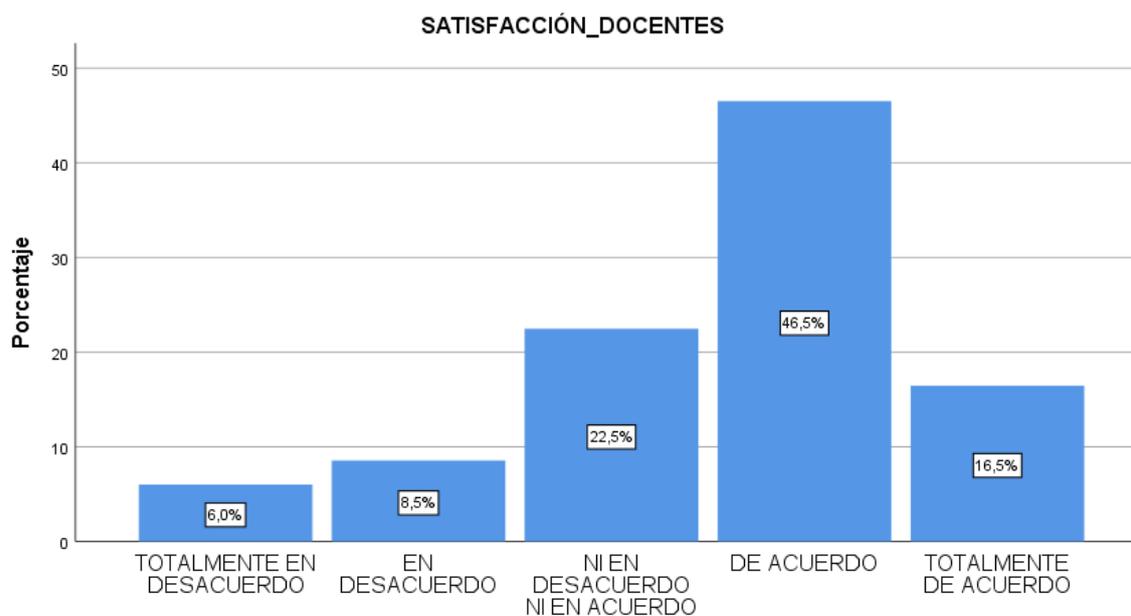
Pregunta 63. Indique según su percepción si el nivel de satisfacción ha aumentado en los últimos dos años entre los docentes.

Tabla 83. Aumento de satisfacción de docentes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	19	6,0	6,0	6,0
	EN DESACUERDO	27	8,5	8,5	14,6
	NI EN DESACUERDO NI EN ACUERDO	71	22,5	22,5	37,0
	DE ACUERDO	147	46,5	46,5	83,5
	TOTALMENTE DE ACUERDO	52	16,5	16,5	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra si existe un aumento de satisfacción de los docentes. (Elaboración propia)

Gráfico 71. Aumento de satisfacción de docentes



Nota. El gráfico muestra si existe un aumento de satisfacción de los docentes. (Elaboración propia)

Interpretación

De acuerdo a las encuestas realizadas a los estamentos del Instituto Superior Tecnológico Riobamba; el 46,5 % de los resultados corresponden a estudiantes, docentes y personal administrativo indican estar de acuerdo con un aumento de satisfacción en los docentes. El 22,5 % son actores que están ni en desacuerdo ni en acuerdo; 16,5% pertenece a los actores que están totalmente de acuerdo; el 8,5 % son actores que se encuentran de acuerdo y el 6,0% del total de encuestados se encuentran totalmente en desacuerdo.

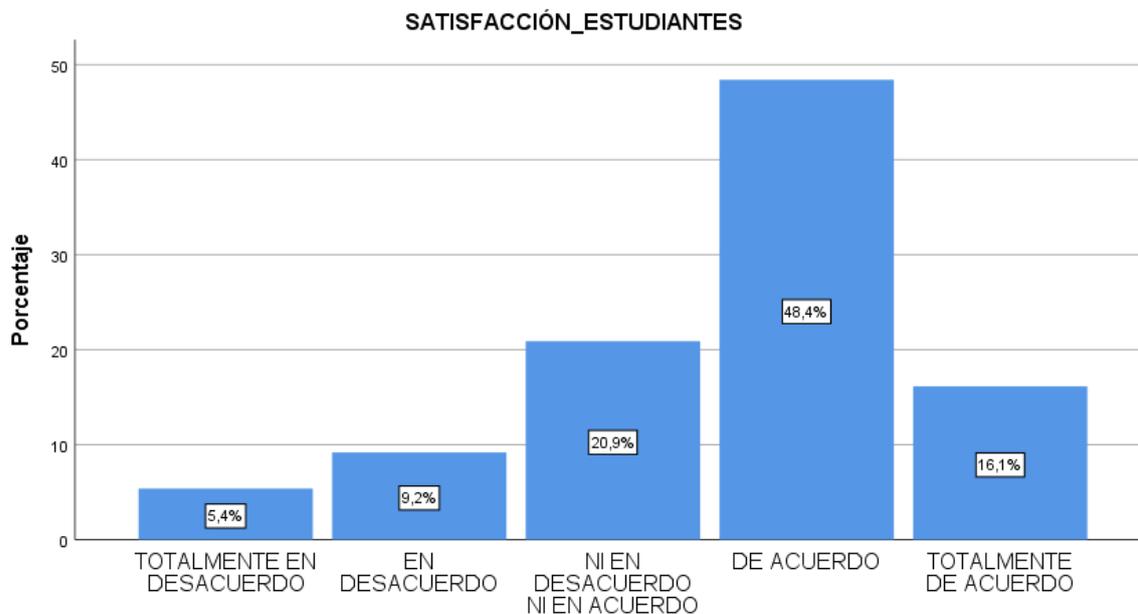
Pregunta 64. Indique según su percepción, si el nivel de satisfacción ha aumentado en los últimos dos años entre los estudiantes.

Tabla 84. Aumento de satisfacción de estudiantes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	17	5,4	5,4	5,4
	EN DESACUERDO	29	9,2	9,2	14,6
	NI EN DESACUERDO NI EN ACUERDO	66	20,9	20,9	35,4
	DE ACUERDO	153	48,4	48,4	83,9
	TOTALMENTE DE ACUERDO	51	16,1	16,1	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra si existe un aumento de satisfacción de estudiantes. (Elaboración propia)

Gráfico 72. Aumento de satisfacción de estudiantes



Nota. El gráfico muestra si existe un aumento de satisfacción de estudiantes. (Elaboración propia)

Interpretación

De acuerdo a las encuestas realizadas a los estamentos del Instituto Superior Tecnológico Riobamba; el 48,4 % de los resultados corresponden a estudiantes, docentes y personal administrativo indican estar de acuerdo con un aumento de satisfacción en los estudiantes. El 20,9 % son actores que están ni en desacuerdo ni en acuerdo; 16,1% pertenece a los actores que están totalmente de acuerdo; el 9,2 % son actores que se encuentran de acuerdo y el 5,4% del total de encuestados se encuentran totalmente en desacuerdo.

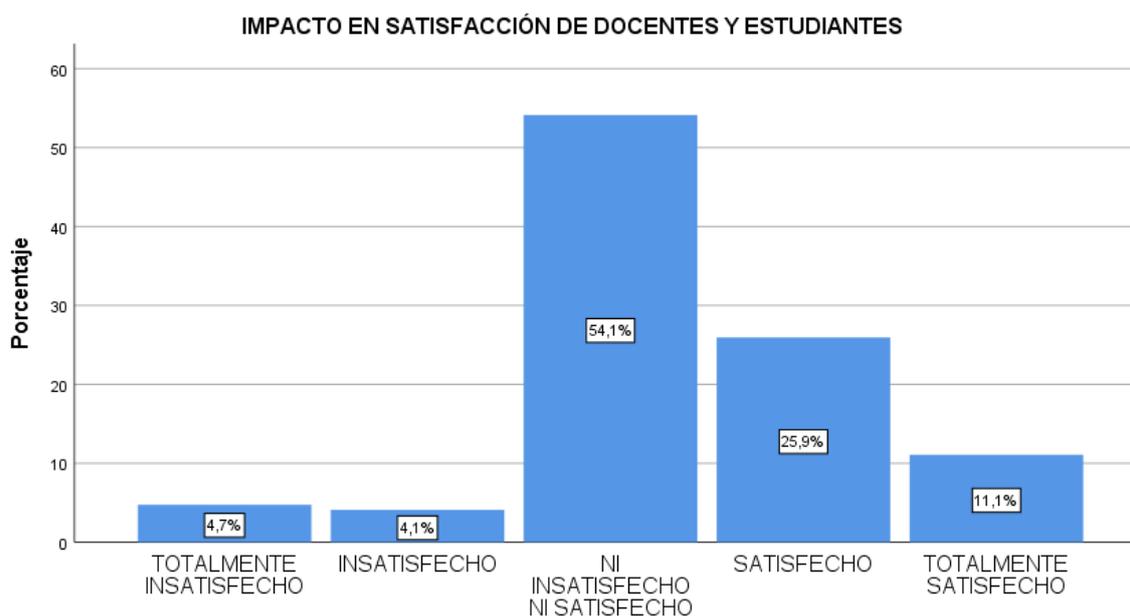
Pregunta 65. Valore, en general, la mejoría en la satisfacción de docentes y estudiantes.

Tabla 85.Mejoría en la satisfacción de docentes y estudiantes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE INSATISFECHO	15	4,7	4,7	4,7
	INSATISFECHO	13	4,1	4,1	8,9
	NI INSATISFECHO NI SATISFECHO	171	54,1	54,1	63,0
	SATISFECHO	82	25,9	25,9	88,9
	TOTALMENTE SATISFECHO	35	11,1	11,1	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra la mejoría en la satisfacción de docentes y estudiantes. (Elaboración propia)

Gráfico 73.Mejoría en la satisfacción de docentes y estudiantes



Nota. El gráfico muestra la mejoría en la satisfacción de docentes y estudiantes. (Elaboración propia)

Interpretación

De acuerdo a las encuestas realizadas a los estamentos del Instituto Superior Tecnológico Riobamba; el 54,1 % de los resultados corresponden a estudiantes, docentes y personal administrativo indican estar ni insatisfechos ni satisfechos en la mejoría en la satisfacción de docentes y estudiantes. El 25,9 % son actores que están satisfechos; 11,1% pertenece a

los actores que están totalmente satisfechos; el 4,7 % son actores que se encuentran totalmente insatisfechos y el 4,1 % del total de encuestados se encuentran insatisfechos.

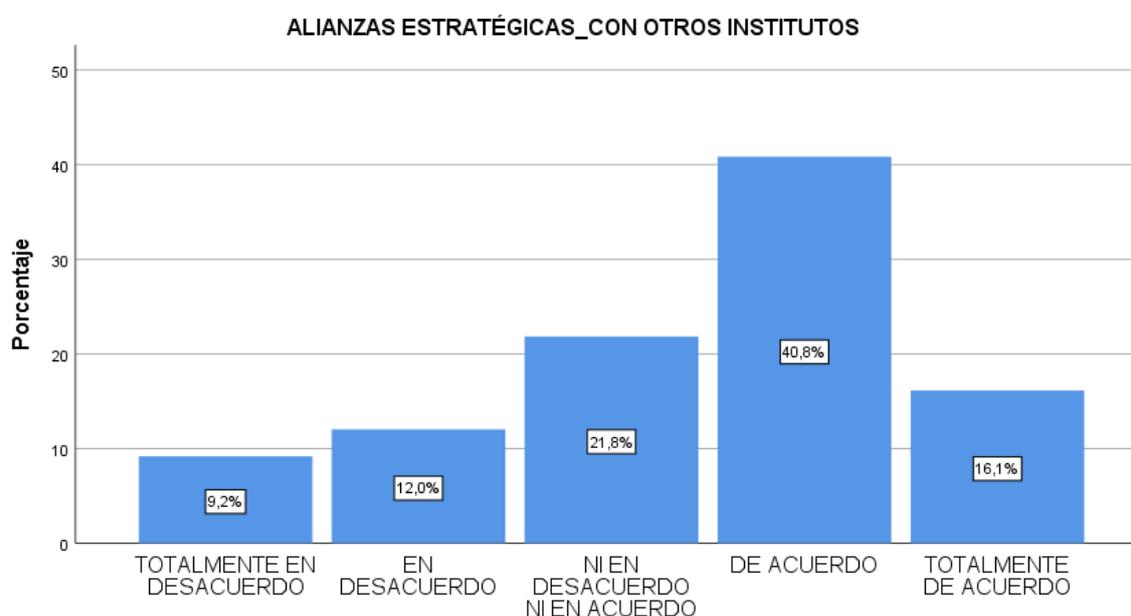
Pregunta 66. Indique según su percepción, si se realizan actividades conjuntas con otros institutos (proyectos, actividades deportivas, etc.).

Tabla 86. Se realizan actividades conjuntas con otros institutos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	29	9,2	9,2	9,2
	EN DESACUERDO	38	12,0	12,0	21,2
	NI EN DESACUERDO NI EN ACUERDO	69	21,8	21,8	43,0
	DE ACUERDO	129	40,8	40,8	83,9
	TOTALMENTE DE ACUERDO	51	16,1	16,1	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra si se realizan actividades conjuntas con otros institutos. (Elaboración propia)

Gráfico 74. Se realizan actividades conjuntas con otros institutos



Nota. El gráfico muestra si se realizan actividades conjuntas con otros institutos. (Elaboración propia)

Interpretación

De acuerdo a las encuestas realizadas a los estamentos del Instituto Superior Tecnológico Riobamba; el 40,8 % de los resultados corresponden a estudiantes, docentes y personal administrativo indican estar de acuerdo con la realización de las actividades conjuntas con otros institutos. El 21,8 % son actores que están ni en desacuerdo ni en acuerdo; 16,1% pertenece a los actores que están totalmente de acuerdo; el 12,0 % son actores que se encuentran de acuerdo y el 9,2% del total de encuestados se encuentran totalmente en desacuerdo.

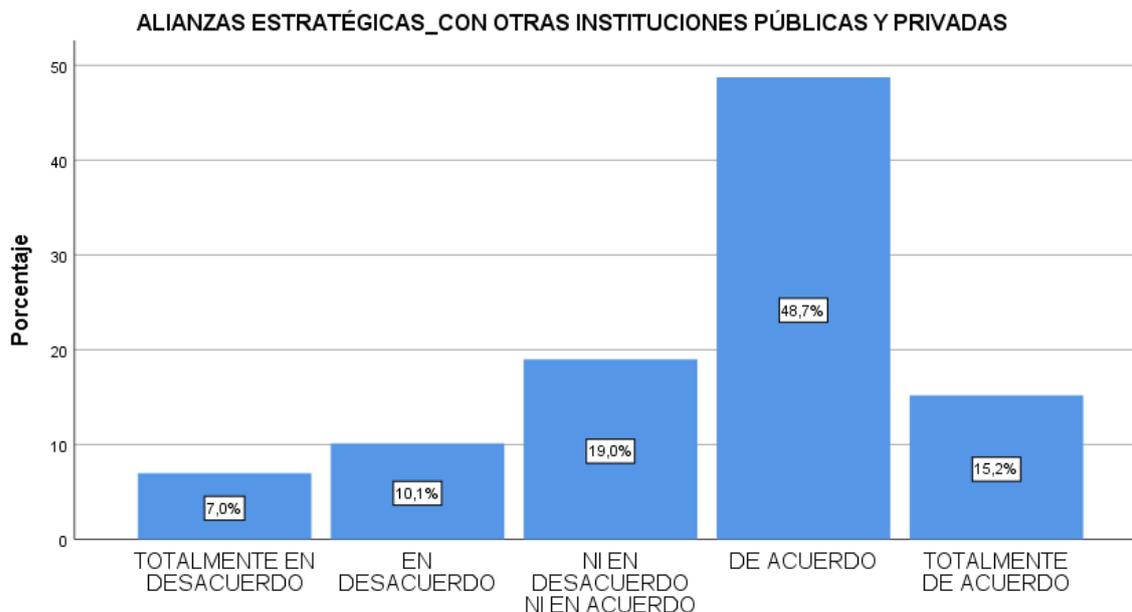
Pregunta 67. Indique según su percepción, si se han incrementado las relaciones que el Instituto ha establecido con otras instituciones públicas y privadas.

Tabla 87. Incremento de relaciones con otras instituciones públicas y privadas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	22	7,0	7,0	7,0
	EN DESACUERDO	32	10,1	10,1	17,1
	NI EN DESACUERDO NI EN ACUERDO	60	19,0	19,0	36,1
	DE ACUERDO	154	48,7	48,7	84,8
	TOTALMENTE DE ACUERDO	48	15,2	15,2	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra si se incrementa las relaciones con otras instituciones públicas y privadas. (Elaboración propia)

Gráfico 75. Incremento de relaciones con otras instituciones públicas y privadas



Nota. El gráfico muestra si se incrementa las relaciones con otras instituciones públicas y privadas. (Elaboración propia)

Interpretación

De acuerdo a las encuestas realizadas a los estamentos del Instituto Superior Tecnológico Riobamba; el 48,7 % de los resultados corresponden a estudiantes, docentes y personal administrativo indican estar de acuerdo con el incremento de relaciones con otras instituciones públicas y privadas. El 19 % son actores que están ni en desacuerdo ni en acuerdo; 15,2% pertenece a los actores que están totalmente de acuerdo; el 10,1 % son actores que se encuentran de acuerdo y el 7 % del total de encuestados se encuentran totalmente en desacuerdo.

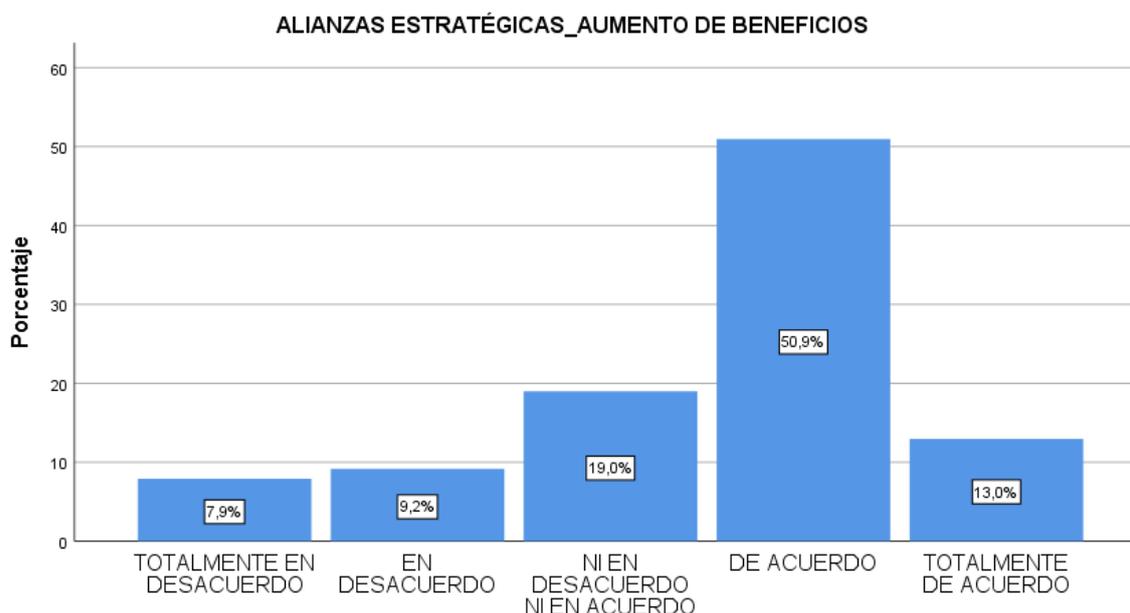
Pregunta 68. Indique según su percepción si se ha producido un aumento de los beneficios obtenidos por el Instituto de estas relaciones.

Tabla 88. Se aumentado los beneficios obtenidos por las relaciones con otras instituciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	25	7,9	7,9	7,9
	EN DESACUERDO	29	9,2	9,2	17,1
	NI EN DESACUERDO NI EN ACUERDO	60	19,0	19,0	36,1
	DE ACUERDO	161	50,9	50,9	87,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	41	13,0	13,0	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra si se aumentado los beneficios obtenidos por las relaciones con otras instituciones. (Elaboración propia)

Gráfico 76. Se aumentado los beneficios obtenidos por las relaciones con otras instituciones



Nota. El gráfico muestra si se aumentado los beneficios obtenidos por las relaciones con otras instituciones. (Elaboración propia)

Interpretación

De acuerdo a las encuestas realizadas a los estamentos del Instituto Superior Tecnológico Riobamba; el 50,9 % de los resultados corresponden a estudiantes, docentes y personal administrativo indican estar de acuerdo con el aumento de beneficios resultados de relaciones con otras instituciones públicas y privadas. El 19 % son actores que están ni en

desacuerdo ni en acuerdo; 13% pertenece a los actores que están totalmente de acuerdo; el 9,2 % son actores que se encuentran de acuerdo y el 7,9% del total de encuestados se encuentran totalmente en desacuerdo.

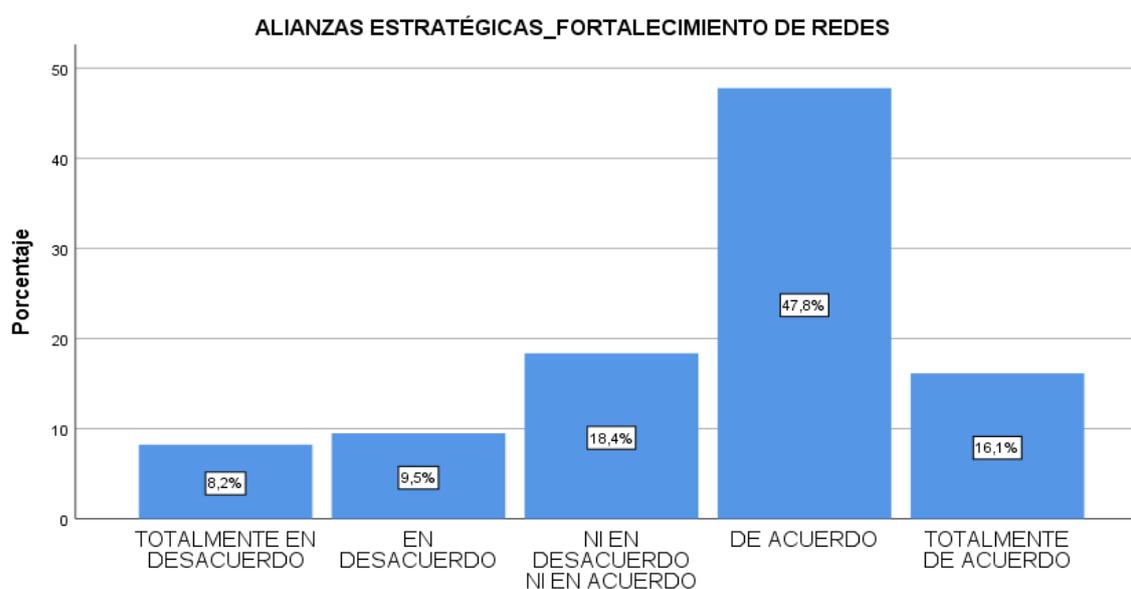
Pregunta 69. Indique según su percepción, si se realizan acciones para fortalecer redes académicas, de vinculación e investigación con otras instituciones.

Tabla 89. Se realizan acciones para fortalecer redes académicas, de vinculación e investigación con otras instituciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	26	8,2	8,2	8,2
	EN DESACUERDO	30	9,5	9,5	17,7
	NI EN DESACUERDO NI EN ACUERDO	58	18,4	18,4	36,1
	DE ACUERDO	151	47,8	47,8	83,9
	TOTALMENTE DE ACUERDO	51	16,1	16,1	100,0
Total		316	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra si se realizan actividades conjuntas con otros institutos. (Elaboración propia)

Gráfico 77. Se realizan acciones para fortalecer redes académicas, de vinculación e investigación con otras instituciones



Nota. El gráfico muestra si se realizan actividades conjuntas con otros institutos. (Elaboración propia)

Interpretación

De acuerdo a las encuestas realizadas a los estamentos del Instituto Superior Tecnológico Riobamba; el 47,8 % de los resultados corresponden a estudiantes, docentes y personal administrativo indican estar de acuerdo que se realizan acciones para fortalecer redes académicas, de vinculación e investigación con otras instituciones. El 18,4 % son actores que están ni en desacuerdo ni en acuerdo; 16,1% pertenece a los actores que están totalmente de acuerdo; el 9,5 % son actores que se encuentran en desacuerdo y el 8,2% del total de encuestados se encuentran totalmente en desacuerdo.

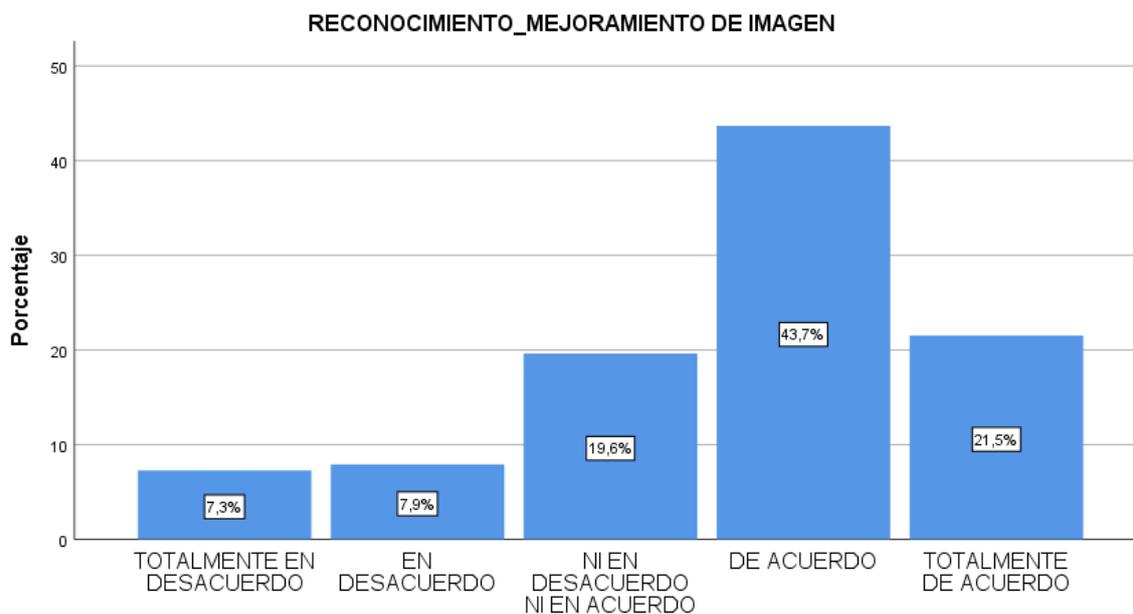
Pregunta 70. Indique según su percepción, como resultado de la aplicación del Modelo de Evaluación, el Instituto en la localidad ha mejorado su imagen en su entorno en los últimos dos años.

Tabla 90. Ha mejorado el Instituto la imagen en su entorno en los dos últimos dos años

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	23	7,3	7,3	7,3
	EN DESACUERDO	25	7,9	7,9	15,2
	NI EN DESACUERDO NI EN ACUERDO	62	19,6	19,6	34,8
	DE ACUERDO	138	43,7	43,7	78,5
	TOTALMENTE DE ACUERDO	68	21,5	21,5	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra si se ha mejorado la imagen en su entorno en los dos últimos dos años. (Elaboración propia)

Gráfico 78. Ha mejorado el Instituto la imagen en su entorno en los dos últimos dos años



Nota. El gráfico muestra si se ha mejorado la imagen en su entorno en los dos últimos dos años. (Elaboración propia)

Interpretación

De acuerdo a las encuestas realizadas a los estamentos del Instituto Superior Tecnológico Riobamba; el 43,7 % de los resultados corresponden a estudiantes, docentes y personal administrativo indican estar de acuerdo que se ha mejorado la imagen del Instituto en los dos últimos años. El 21,5 % son actores que están totalmente de acuerdo; 19,6% pertenece a los actores que están ni en desacuerdo ni en acuerdo; el 7,9 % son actores que se encuentran en desacuerdo y el 7,3% del total de encuestados se encuentran totalmente en desacuerdo.

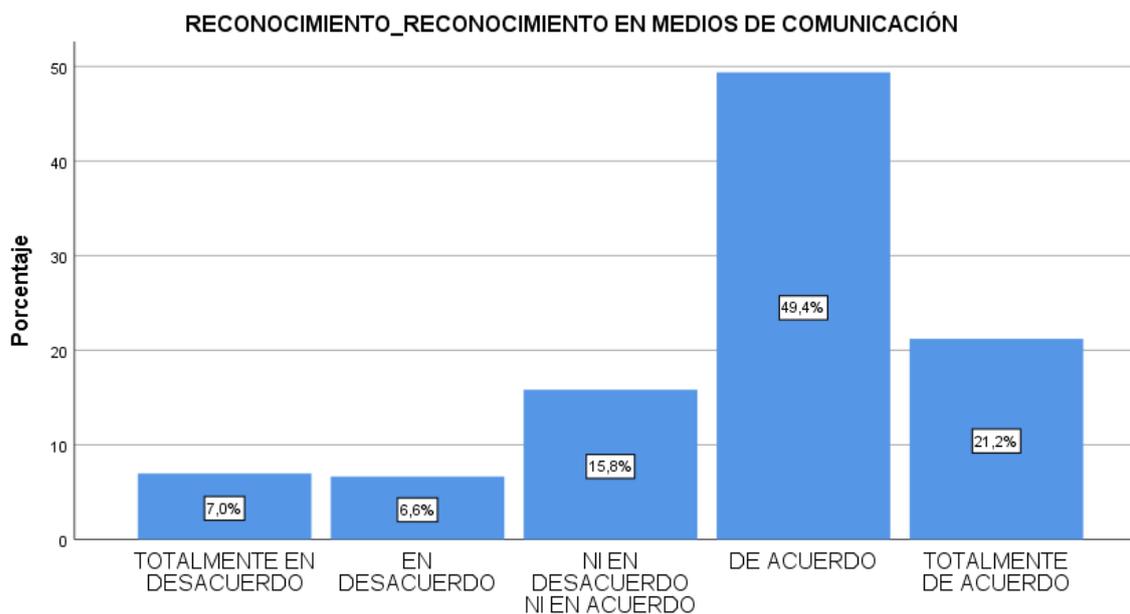
Pregunta 71. Indique según su percepción, si el Instituto ha sido reconocido en los medios de comunicación (prensa, televisión, etc.)

Tabla 91. Ha sido el Instituto reconocido en los medios de comunicación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	22	7,0	7,0	7,0
	EN DESACUERDO	21	6,6	6,6	13,6
	NI EN DESACUERDO NI EN ACUERDO	50	15,8	15,8	29,4
	DE ACUERDO	156	49,4	49,4	78,8
	TOTALMENTE DE ACUERDO	67	21,2	21,2	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra si el Instituto ha sido reconocido en los medios de comunicación. (Elaboración propia)

Gráfico 79. Ha sido reconocido el Instituto en los medios de comunicación



Nota. El gráfico muestra si el Instituto ha sido reconocido en los medios de comunicación. (Elaboración propia)

Interpretación

De acuerdo a las encuestas realizadas a los estamentos del Instituto Superior Tecnológico Riobamba; el 49,4 % de los resultados corresponden a estudiantes, docentes y personal

administrativo indican estar de acuerdo que el Instituto ha sido reconocido en los medios de comunicación. El 21,2 % son actores que están totalmente de acuerdo; 15,8% pertenece a los actores que están ni en desacuerdo ni en acuerdo; el 7,0 % son actores que se encuentran de totalmente desacuerdo y el 6,6% del total de encuestados se encuentran en desacuerdo.

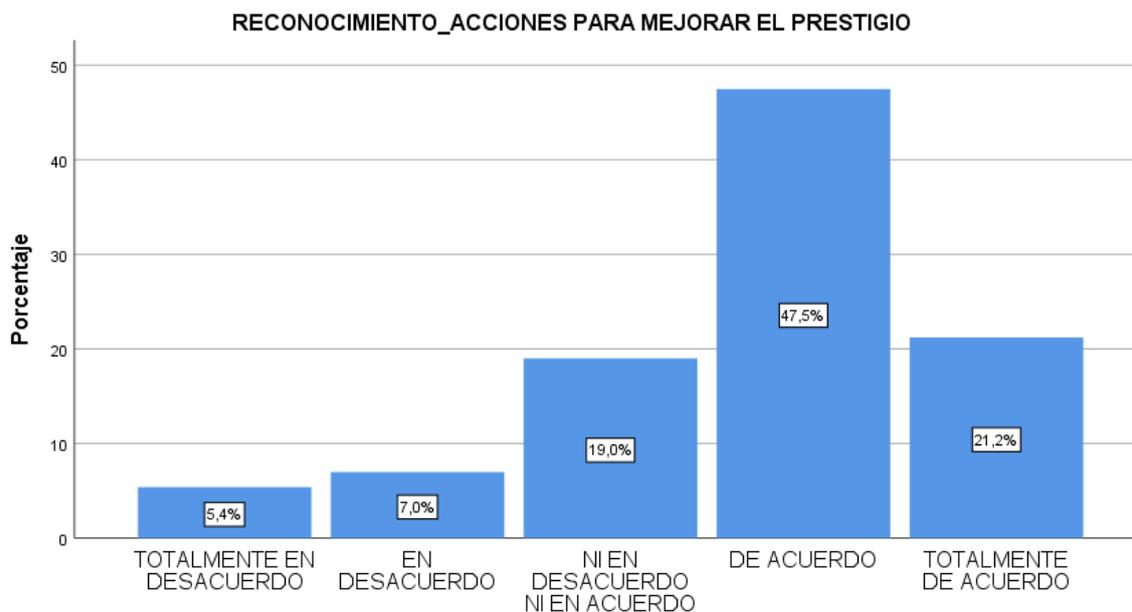
Pregunta 72. Indique según su percepción, si el Instituto lleva a cabo sistemáticamente acciones específicas para mejorar su prestigio.

Tabla 92. Se lleva a cabo sistemáticamente acciones específicas para mejorar su prestigio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	17	5,4	5,4	5,4
	EN DESACUERDO	22	7,0	7,0	12,3
	NI EN DESACUERDO NI EN ACUERDO	60	19,0	19,0	31,3
	DE ACUERDO	150	47,5	47,5	78,8
	TOTALMENTE DE ACUERDO	67	21,2	21,2	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra si se lleva a cabo sistemáticamente acciones específicas para mejorar su prestigio. (Elaboración propia)

Gráfico 80. Se lleva a cabo sistemáticamente acciones específicas para mejorar su prestigio



Nota. El gráfico muestra si se lleva a cabo sistemáticamente acciones específicas para mejorar su prestigio. (Elaboración propia)

Interpretación

De acuerdo a las encuestas realizadas a los estamentos del Instituto Superior Tecnológico Riobamba; el 47,5 % de los resultados corresponden a estudiantes, docentes y personal administrativo indican estar de acuerdo que el Instituto se lleva a cabo sistemáticamente acciones específicas para mejorar su prestigio. El 21,2 % son actores que están totalmente de acuerdo; 19% pertenece a los actores que están ni en desacuerdo ni en acuerdo; el 7,0 % son actores que se encuentran en desacuerdo y el 5,4% del total de encuestados se encuentran en total desacuerdo.

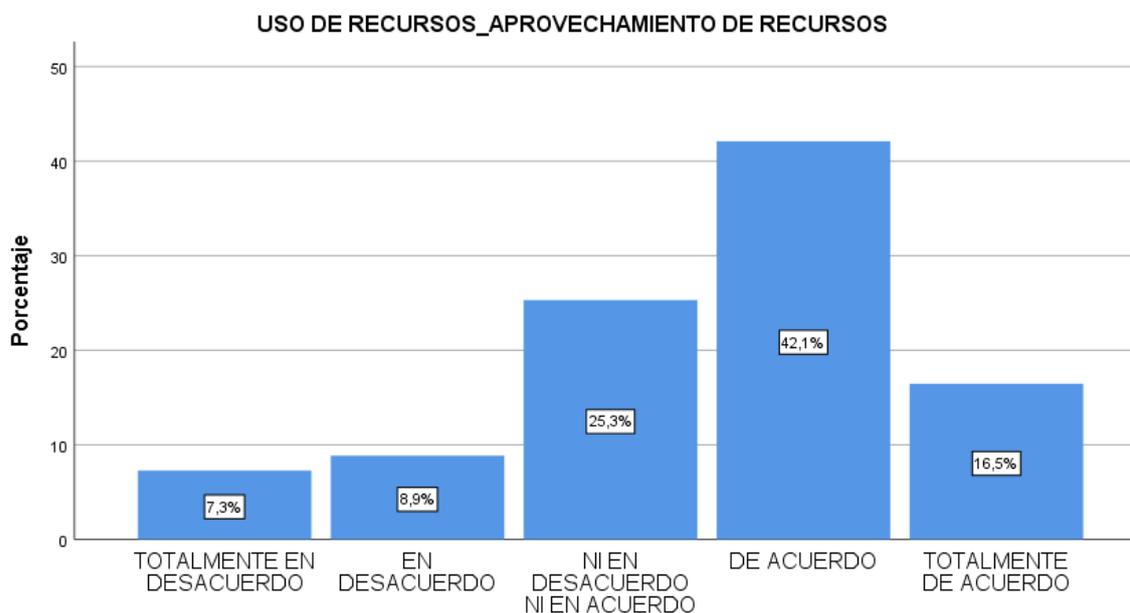
Pregunta 73. Indique según su percepción, si se aprovechan los recursos ofrecidos en el entorno (Senescyt, recursos obtenidos de convenios, donaciones, etc).

Tabla 93. Se aprovechan los recursos ofrecidos en el entorno

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	23	7,3	7,3	7,3
	EN DESACUERDO	28	8,9	8,9	16,1
	NI EN DESACUERDO NI EN ACUERDO	80	25,3	25,3	41,5
	DE ACUERDO	133	42,1	42,1	83,5
	TOTALMENTE DE ACUERDO	52	16,5	16,5	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra si se aprovechan los recursos ofrecidos en el entorno. (Elaboración propia)

Gráfico 81. Se aprovechan los recursos ofrecidos en el entorno



Nota. El gráfico muestra si se aprovechan los recursos ofrecidos en el entorno. (Elaboración propia)

Interpretación

De acuerdo a las encuestas realizadas a los estamentos del Instituto Superior Tecnológico Riobamba; el 42,2 % de los resultados corresponden a estudiantes, docentes y personal administrativo indican que se aprovechan los recursos ofrecidos en el entorno. El 25,4 %

son actores que están ni en desacuerdo ni en acuerdo; 16,2 % pertenece a los actores que están totalmente de acuerdo; el 8,9 % son actores que se encuentran en desacuerdo y el 7,3 % del total de encuestados se encuentran en total desacuerdo.

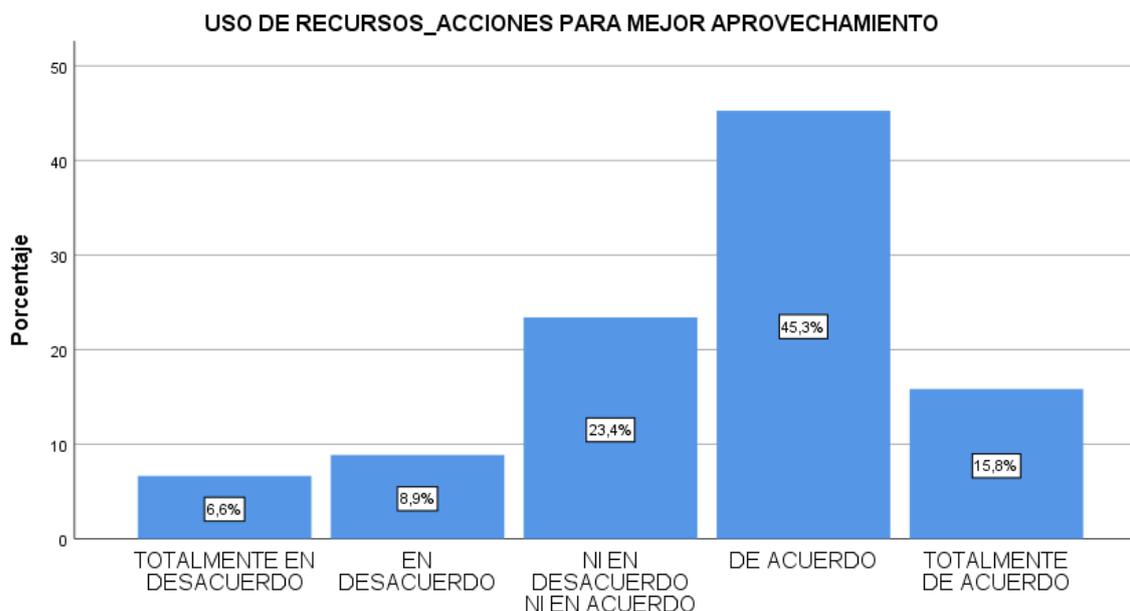
Pregunta 74. Indique según su percepción, si se preparan acciones específicas para aprovechar mejor los recursos ofrecidos en nuestro entorno.

Tabla 92. Acciones específicas para aprovechar mejor los recursos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	21	6,6	6,6	6,6
	EN DESACUERDO	28	8,9	8,9	15,5
	NI EN DESACUERDO NI EN ACUERDO	74	23,4	23,4	38,9
	DE ACUERDO	143	45,3	45,3	84,2
	TOTALMENTE DE ACUERDO	50	15,8	15,8	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra si se realizan acciones específicas para aprovechar mejor los recursos. (Elaboración propia)

Gráfico 82. Acciones específicas para aprovechar mejor los recursos



Nota. El gráfico muestra si se realizan acciones específicas para aprovechar mejor los recursos. (Elaboración propia)

Interpretación

De acuerdo a las encuestas realizadas a los estamentos del Instituto Superior Tecnológico Riobamba; el 45,3 % de los resultados corresponden a estudiantes, docentes y personal administrativo indican que si realizan acciones específicas para mejorar el uso de recursos del entorno; 23,4 % pertenece a los actores que están ni en desacuerdo ni en acuerdo; el 15,8 % son actores que se encuentran totalmente de acuerdo; 8,9 % del total de encuestados se encuentran en desacuerdo y el 6,6% de los actores que indican estar totalmente en desacuerdo.

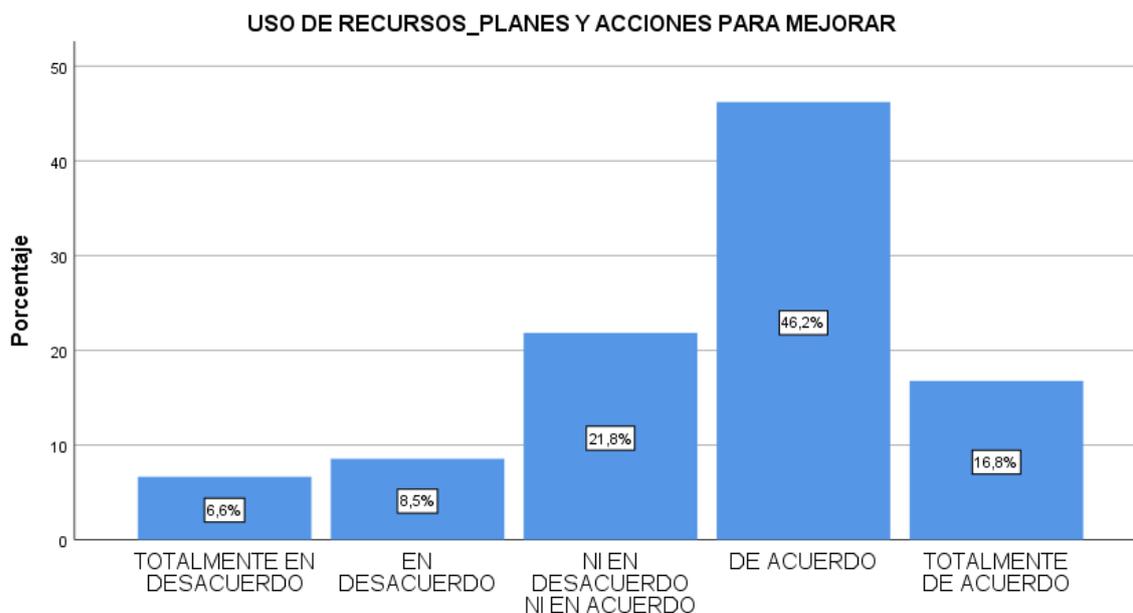
Pregunta 75. ¿Se preparan planes y acciones específicas para hacer un mejor uso de los recursos ofrecidos en nuestro entorno?

Tabla 94.Planes y acciones específicas para mejorar el uso de los recursos ofrecidos en el entorno

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	21	6,6	6,6	6,6
	EN DESACUERDO	27	8,5	8,5	15,2
	NI EN DESACUERDO NI EN ACUERDO	69	21,8	21,8	37,0
	DE ACUERDO	146	46,2	46,2	83,2
	TOTALMENTE DE ACUERDO	53	16,8	16,8	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra si se realizan planes y acciones específicas para mejorar el uso de los recursos ofrecidos en el entorno. (Elaboración propia)

Gráfico 83. Planes y acciones específicas para mejorar el uso de los recursos ofrecidos en el entorno



Nota. El gráfico muestra si se realizan planes y acciones específicas para mejorar el uso de los recursos ofrecidos en el entorno. (Elaboración propia)

Interpretación

De acuerdo a las encuestas realizadas a los estamentos del Instituto Superior Tecnológico Riobamba; el 46,2 % de los resultados corresponden a estudiantes, docentes y personal administrativo indican que si realizan planes y acciones específicas para mejorar el uso de los recursos ofrecidos en el entorno; 21,8 % pertenece a los actores que están ni en desacuerdo ni en acuerdo; el 16,8 % son actores que se encuentran totalmente de acuerdo; 8,5 % del total de encuestados se encuentran en desacuerdo y el 6,6% de los actores que indican estar totalmente en desacuerdo.

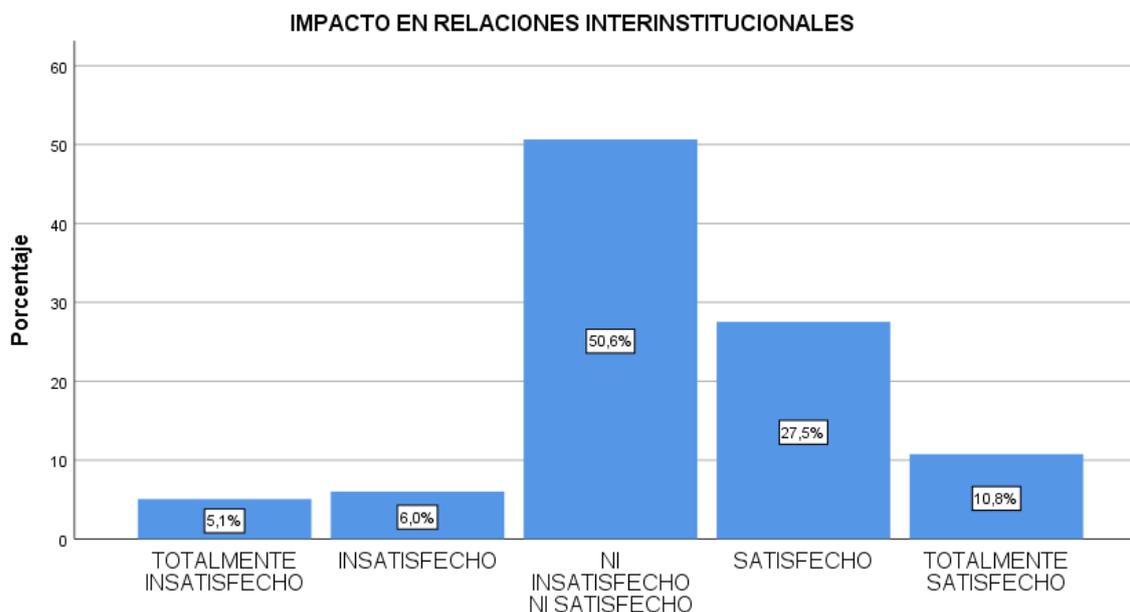
Pregunta 76. Valore, en general, la mejora de las Relaciones Interinstitucionales.

Tabla 95. Valoración general en la mejora de relaciones interinstitucionales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE INSATISFECHO	16	5,1	5,1	5,1
	INSATISFECHO	19	6,0	6,0	11,1
	NI INSATISFECHO NI SATISFECHO	160	50,6	50,6	61,7
	SATISFECHO	87	27,5	27,5	89,2
	TOTALMENTE SATISFECHO	34	10,8	10,8	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra el impacto general del modelo de evaluación en la mejora de relaciones interinstitucionales. (Elaboración propia)

Gráfico 84. Valoración general en la mejora de relaciones interinstitucionales



Nota. El gráfico muestra la valoración en la mejora de relaciones interinstitucionales. (Elaboración propia)

Interpretación

De acuerdo a las encuestas realizadas a los estamentos del Instituto Superior Tecnológico Riobamba; el 50,6 % de los resultados corresponden a estudiantes, docentes y personal administrativo indican que se encuentran ni insatisfechos ni satisfechos en la mejora en las relaciones interinstitucionales; 27,5 % pertenece a los actores que están satisfechos; el 10,8

% son actores que se encuentran totalmente satisfechos; 6 % del total de encuestados se encuentran insatisfechos y el 5,1% de los actores que indican estar totalmente insatisfechos.

5.4. Validación estadística

Un cuestionario de encuesta mediante ítems debe ser analizado desde su validez y su fiabilidad. El análisis de la fiabilidad del instrumento se realiza con el coeficiente del Alfa de Cronbach; y, para que exista una fiabilidad aceptable no tiene que ser menor a un coeficiente de 0,7 (Maese et al., 2016). En la investigación se calculó el coeficiente del Alfa de Cronbach que se obtuvo mediante el programa estadístico SPSS Statistics, el resultado de una medida de consistencia interna fue de 0,994 que califica al instrumento como óptimo para medir las variables.

Tabla 96.Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,994	,994	75

Nota. La tabla muestra el coeficiente del Alfa de Cronbach. (Elaboración propia)

5.5. Análisis factorial

El análisis de la validez del constructo se realiza mediante un Análisis Factorial Exploratorio (AFE) que trata de establecer una estructura interna entre variables. El primer paso para desarrollar un AFE es utilizar técnicas estadísticas que determine si existe una correlación entre las variables, entre las técnicas que más se destacan son las pruebas de esfericidad de Bartlett y el índice Kaiser Meyer Olkin.(Méndez & Rondón, 2012)

La esfericidad de Bartlett “evalúa la hipótesis nula de que no existe correlación entre las variables; es decir, que la matriz de correlación es la identidad. Al rechazar esta hipótesis, se demuestra que en realidad sí existe algún grado de correlación”. (Méndez & Rondón, 2012, p.201). Por lo cual, si el nivel de significancia de la prueba de Bartlett es mayor a 0,05 no se puede rechazar la hipótesis nula y no tendría sentido realizar un análisis de las dimensiones. (Lacave et al., 2015)

El índice KMO (Kaiser Meyer Olkin) mide la fuerza de la relación que existe entre las variables y pueden tomar valores entre 0 y 1, sin embargo existen rangos de valores que son aceptables: “valores menores de 0,5 se consideran inaceptables; de 0,5 a 0,59, pobres; de 0,6 a 0,79, regulares, y de 0,8 a 1, meritorios”.(Méndez & Rondón, 2012)

En la investigación se aplicaron las pruebas de esfericidad de Bartlett y el índice KMO, de los datos procesados por el programa estadístico SPSS Statistics, y los resultados indican que existe una correlación de variables con un nivel de significancia menor a 0,05 y se rechaza la hipótesis nula y el programa arrojó un índice KMO de 0,975 que está dentro de los valores meritorios.

Tabla 97.Pruebas de esfericidad de Bartlett y el índice Kaiser Meyer Olkin

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,975
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	40558,238
	gl	2775
	Sig.	,000

Nota. La tabla muestra los resultados arrojados de la Prueba de esfericidad de Bartlett y el índice Kaiser Meyer Olkin. (Elaboración propia).

De acuerdo a Méndez y Rondón (2012) si se cumplen al menos dos pruebas de correlación de variables, se puede realizar un análisis factorial exploratorio de las variables. Desde el análisis descriptivo las variables no presentan un comportamiento irregular de variabilidad y tendencia central, ya que presentan medias entre 3,052 y 3,732 y desviaciones estándar entre 0,899 y 1,291 (Rodríguez-Mantilla et al., 2019)

Tabla 98.Análisis descriptivo de las variables

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza	N de elementos
Medias de elemento	3,535	3,052	3,732	,681	1,223	,015	75
Varianzas de elemento	1,169	,808	1,667	,859	2,063	,023	75

Nota. La tabla muestra el análisis descriptivo de las variables. (Elaboración propia).

5.5.1.Comunalidades

“La comunalidad alude a la proporción de varianza que es capaz de reproducir el modelo factorial de un ítem”(Sotelo Asef et al., 2020)

Tabla 99.Comunalidades

	Inicial	Extracción
V_1	1,000	,542
V_2	1,000	,890
V_3	1,000	,860
V_4	1,000	,882
V_5	1,000	,915
V_6	1,000	,934
V_7	1,000	,931
V_8	1,000	,862
V_9	1,000	,862
V_10	1,000	,850
V_11	1,000	,868
V_12	1,000	,894
V_13	1,000	,898
V_14	1,000	,894
V_15	1,000	,907
V_16	1,000	,900
V_17	1,000	,777
V_18	1,000	,856
V_19	1,000	,803
V_20	1,000	,856
V_21	1,000	,776
V_22	1,000	,813
V_23	1,000	,807
V_24	1,000	,689
V_25	1,000	,832
V_26	1,000	,799
V_27	1,000	,855
V_28	1,000	,854
V_29	1,000	,802
V_30	1,000	,755
V_31	1,000	,740
V_32	1,000	,816
V_33	1,000	,830
V_34	1,000	,812
V_35	1,000	,795

V_36	1,000	,845
V_37	1,000	,842
V_38	1,000	,822
V_39	1,000	,853
V_40	1,000	,827
V_41	1,000	,832
V_42	1,000	,786
V_43	1,000	,826
V_44	1,000	,826
V_45	1,000	,821
V_46	1,000	,822
V_47	1,000	,856
V_48	1,000	,793
V_49	1,000	,834
V_50	1,000	,835
V_51	1,000	,821
V_52	1,000	,779
V_53	1,000	,825
V_54	1,000	,837
V_55	1,000	,797
V_56	1,000	,830
V_57	1,000	,754
V_58	1,000	,758
V_59	1,000	,802
V_60	1,000	,839
V_61	1,000	,815
V_62	1,000	,832
V_63	1,000	,811
V_64	1,000	,789
V_65	1,000	,849
V_66	1,000	,765
V_67	1,000	,782
V_68	1,000	,772
V_69	1,000	,785
V_70	1,000	,754
V_71	1,000	,767
V_72	1,000	,768
V_73	1,000	,785
V_74	1,000	,786
V_75	1,000	,751

V_76	1,000	,800
------	-------	------

Nota. La tabla muestra las communalidades de las variables (Elaboración propia).

Como se observa en la tabla anterior se aprecia que el modelo es capaz de reproducir el 0.542 del 100 % de la variabilidad del primer ítem, luego el 0.890 en el segundo ítem, y así sucesivamente. Dichos valores expresan que el modelo reproduce cerca de su totalidad, la variabilidad de estas variables.

5.5.2. Varianza explicada

De acuerdo a Pérez y Medrano (2010) indican que:

El cuadrado de la correlación entre una variable y un factor es la proporción de varianza explicada por esa variable. Si se suman todos los cuadrados de los pesos factoriales de las variables en un factor (columna de la matriz factorial) obtenemos el autovalor de ese factor, que expresa la magnitud de varianza explicada por ese factor. (p. 62)

Tabla 100. Varianza explicada

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado			Sumas de rotación de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	52,885	69,585	69,585	52,885	69,585	69,585	22,266	29,298	29,298
2	2,701	3,554	73,138	2,701	3,554	73,138	14,348	18,879	48,177
3	2,339	3,078	76,216	2,339	3,078	76,216	8,376	11,021	59,199
4	1,954	2,571	78,788	1,954	2,571	78,788	7,306	9,613	68,811
5	1,248	1,642	80,430	1,248	1,642	80,430	6,066	7,981	76,793
6	1,102	1,449	81,879	1,102	1,449	81,879	3,866	5,087	81,879
7	,943	1,240	83,119						
8	,933	1,228	84,347						
9	,820	1,078	85,425						
10	,795	1,046	86,471						
11	,621	,818	87,289						
12	,591	,778	88,067						
13	,529	,696	88,763						
14	,512	,674	89,437						

15	,466	,613	90,050						
16	,419	,552	90,601						
17	,370	,486	91,088						
18	,361	,474	91,562						
19	,356	,468	92,030						
20	,343	,452	92,482						
21	,298	,392	92,874						
22	,283	,372	93,246						
23	,260	,342	93,589						
24	,241	,317	93,906						
25	,238	,313	94,219						
26	,214	,282	94,501						
27	,210	,277	94,778						
28	,200	,263	95,041						
29	,189	,248	95,289						
30	,181	,239	95,527						
31	,175	,230	95,758						
32	,165	,217	95,974						
33	,158	,208	96,183						
34	,146	,192	96,374						
35	,139	,183	96,558						
36	,136	,179	96,737						
37	,132	,173	96,910						
38	,125	,165	97,075						
39	,121	,160	97,235						
40	,116	,153	97,388						
41	,115	,151	97,539						
42	,108	,142	97,681						
43	,106	,139	97,820						
44	,097	,128	97,948						
45	,095	,124	98,072						
46	,088	,116	98,188						
47	,084	,111	98,299						
48	,082	,108	98,407						
49	,079	,104	98,511						
50	,077	,102	98,613						
51	,075	,098	98,711						
52	,070	,092	98,803						
53	,065	,085	98,888						
54	,062	,081	98,970						

55	,059	,077	99,047						
56	,057	,075	99,122						
57	,056	,074	99,196						
58	,051	,067	99,263						
59	,050	,065	99,328						
60	,047	,062	99,390						
61	,045	,060	99,450						
62	,043	,057	99,506						
63	,040	,053	99,559						
64	,039	,051	99,611						
65	,037	,049	99,660						
66	,035	,046	99,705						
67	,035	,046	99,751						
68	,030	,040	99,791						
69	,028	,037	99,828						
70	,027	,036	99,864						
71	,026	,034	99,898						
72	,022	,029	99,927						
73	,021	,027	99,954						
74	,017	,023	99,976						
75	,017	,022	99,998						
76	,001	,002	100,000						

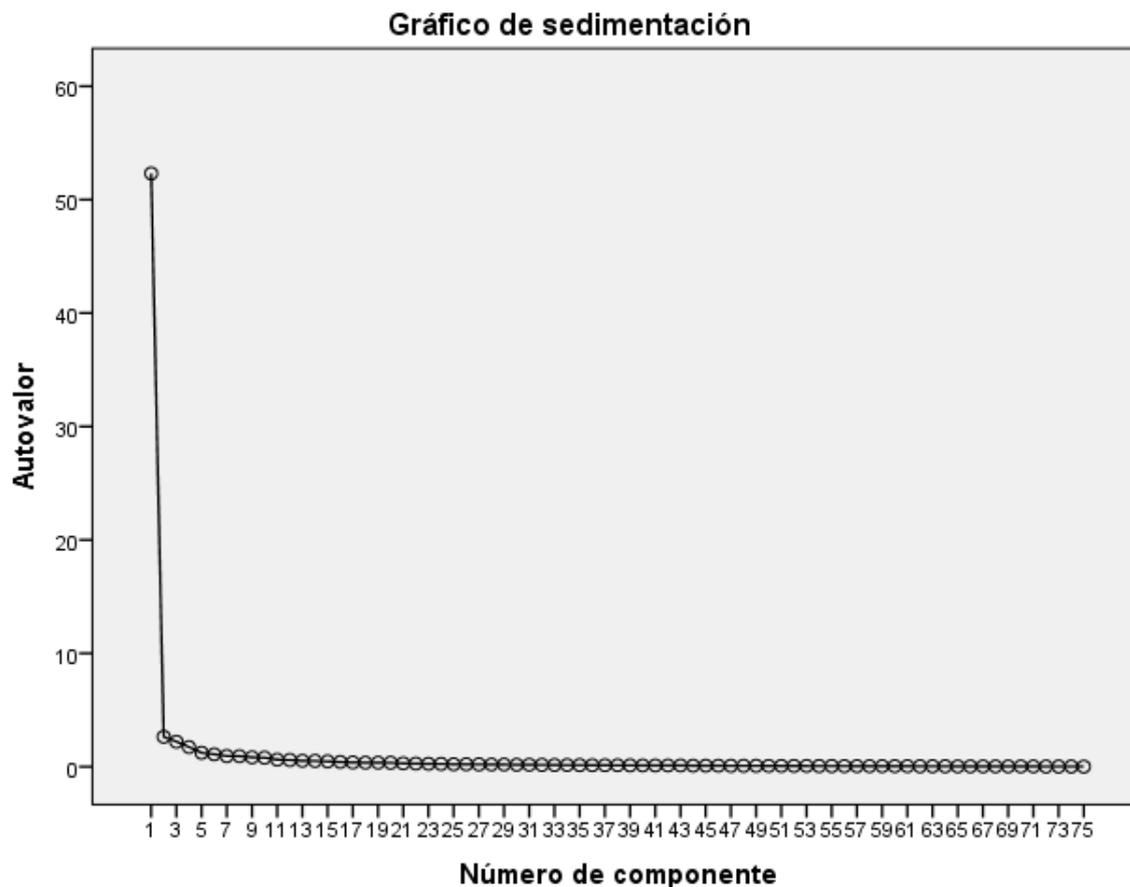
Nota. La tabla muestra la varianza explicada de las variables (Elaboración propia).

En la matriz de la varianza se puede comprobar que el modelo a partir del componente número seis otorga un autovalor y comienza a ser inferior a la unidad. Además, se puede concluir que con seis componentes se puede explicar el 81,879% del total del modelo.

5.5.3. Gráfico de sedimentación

El gráfico de sedimentación permite que “en la gráfica resultante se trace una línea recta base a la altura de los últimos autovalores (los más pequeños) y aquellos que queden por encima de esa línea base indicarán el número de factores a retener”.(Pérez & Medrano, 2010,p.63)

Gráfico 85.Gráfico de sedimentación



El gráfico de sedimentación indica que son seis los valores que se encuentran sobre 1, por lo que se confirma que son seis los componentes que explican toda la información.

6. PROPUESTA

6.1. Introducción

Los capítulos desarrollados anteriormente nos brindan la base necesaria para desarrollar la propuesta de un modelo de gestión por procesos, acorde a la evidencia científica obtenida y que está enmarcada con antelación en el presente trabajo investigativo y desde el punto de vista de expertos e investigadores, el modelo de gestión por procesos basados en un modelo estructural en un estudio de Normas ISO 9001:2015, brinda la confiabilidad necesaria en cuanto a sus resultados apegados a la realidad en relación a otros modelos estudiados.

6.2. Componentes del Modelo

Rodríguez y otros (2019) proponen un modelo estructural que se acopla a las Normas ISO 9001:2015 aplicadas centros educativos de España y tienen los siguientes componentes:

Información y Comunicación: La comunicación es un aspecto clave en las escuelas. Las comunicaciones son uno de los componentes más importantes en los centros educativos. Por ello, intentan modificar o generar un sistema de comunicación horizontal y vertical que ayude a conseguir los objetivos acordados. Los directivos deben interactuar con su personal docente, sus alumnos, etc. La comunicación entre los profesores es un factor clave para planificar e intervenir en los procesos de enseñanza.

Gestión: Relacionado especialmente con la Planificación de la institución. Cultura, que se manifiesta en acciones dirigidas a organizar y estructurar las actividades que se realizan, ya sean relacionadas con aspectos académicos (proceso de enseñanza-aprendizaje, servicios, asesoramiento...) o de gestión (actividades extraescolares, complementarias o de cualquier otro tipo actividades) en base a un diseño sistematizado, sistemas de trabajo y gestión de la información generada por el Sistema de Gestión de Calidad. Esta dimensión también incluye la Política de Apoyo y Reconocimiento a los miembros involucrados.

Clima: Se refiere a la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad para cambiar y mejorar las relaciones internas entre todos los miembros del centro educativos, profesores, alumnos, familias, personal de administración y directivos, así como para aumentar la participación y el compromiso de todos en el funcionamiento de la escuela y la mejora de la calidad.

Enseñanza-aprendizaje: La selección de esta dimensión específica se justificada por el hecho de que los procesos de enseñanza y aprendizaje son un elemento crucial en las escuelas. Dado que el aprendizaje es el núcleo de las escuelas, su objetivo esencial, el aspecto más importante de la implantación de un sistema de gestión de la calidad en un centro escolar es que ayuda a mejorar los procesos de enseñanza y aprendizaje, con lo que se obtienen mejores resultados

Satisfacción: de la comunidad educativa: Un claro reflejo del impacto de un sistema de gestión de calidad es la mejora continua de los resultados de las evaluaciones y el nivel de satisfacción de los distintos participantes en el proceso educativo: profesores, administración y personal de apoyo, estudiantes.

Relaciones Externas y Vínculos de la Escuela con la Sociedad: Los sistemas de gestión de calidad están valorando cada vez más la promoción externa de las instituciones en su entorno, a través de las relaciones con otras escuelas, los asuntos públicos, programas de movilidad e intercambio, imagen de la institución. Por lo tanto, es necesario entender cómo se ha visto afectada por la implantación del sistema de gestión de calidad. Además, en las relaciones externas y el vínculo entre el centro educativo y la comunidad local, el impacto se operativiza en los siguientes términos: a) la Institución ha establecido relaciones sólidas con centros de la zona para realizar actividades conjuntas relacionadas con la cultura, el deporte, el arte, etc.; b) el equipo directivo b) el equipo directivo ha sistematizado una red de relaciones institucionales consideradas importantes y beneficiosas para la escuela con socios, empresas, instituciones educativas, bancos, proveedores, etc.; y, c) la institución ha institucionalizado alianzas interesantes que enriquecen sus esfuerzos educativos a nivel regional, nacional e internacional.

6.3. Criterios del Modelo

Tabla 101. Criterios del Modelo estructural basado en las Normas ISO 9001:2015

Criterios	Ponderación
Comunicación	0.79
Gestión	0.92
Clima	0,93
Enseñanza- Aprendizaje	0,97

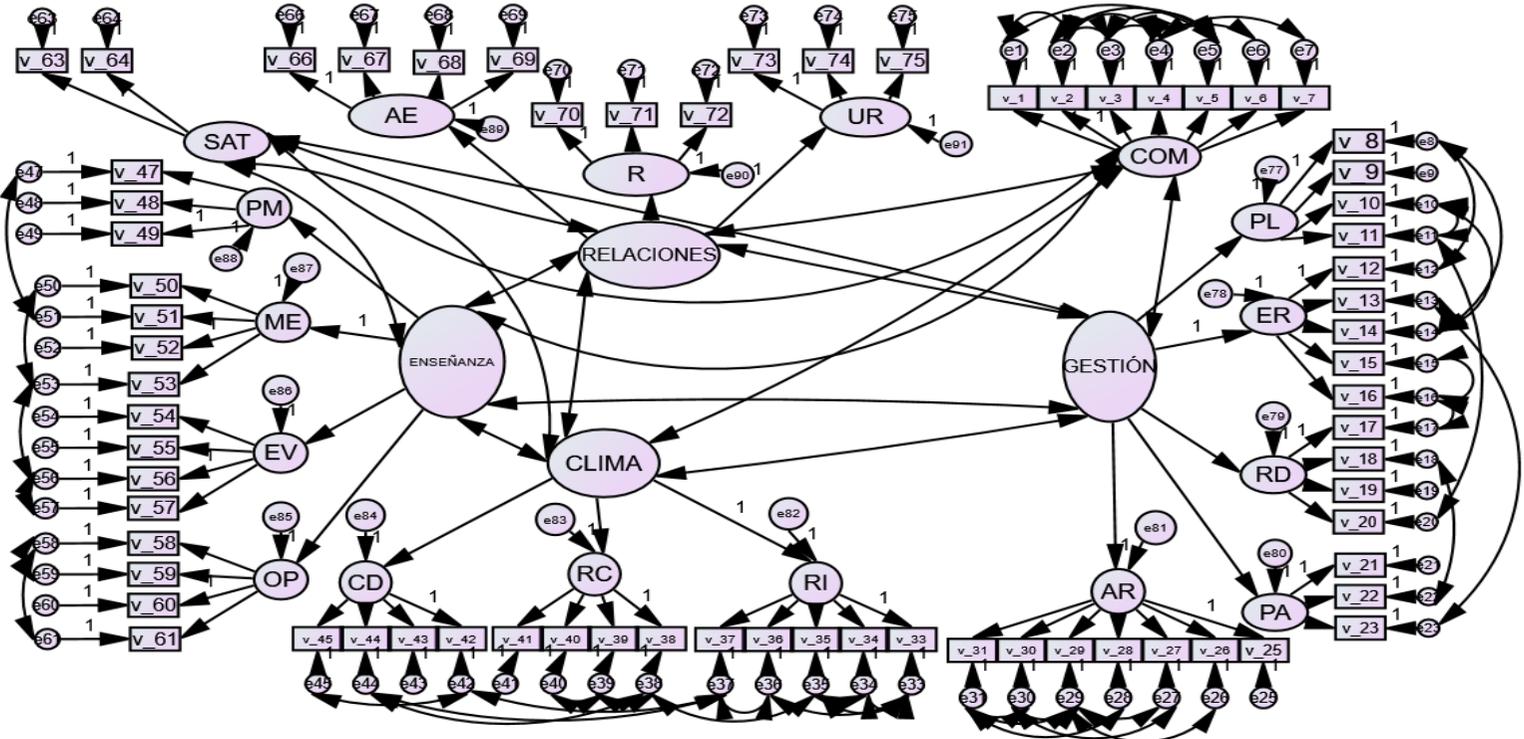
Satisfacción	0,90
---------------------	------

Relaciones Externas y Vínculos de la Escuela con la Sociedad:	0,91
--------------------------------------------------------------------------	------

Nota. La tabla muestra los criterios del modelo de gestión basados en procesos. (Elaboración propia)

6.4. Modelo estructural

Gráfico 86. Modelo estructural por procesos para el área administrativa del IST Riobamba



Nota. El modelo estructural se basa en una estructura SEM. (Elaboración propia)

Tabla 102.Correlaciones del modelo estructural

Variable	Correlación
V_1	1,00
V_2	1,00
V_3	1,06
V_4	1,07
V_5	1,15
V_6	0,94
V_7	1,25
V_8	1,00
V_9	1,03
V_10	1,00
V_11	1,04
V_12	1,00
V_13	1,05
V_14	1,04
V_15	1,04
V_16	1,04
V_17	1,00
V_18	1,07
V_19	1,08
V_20	1,08
V_21	1,00
V_22	1,01
V_23	1,02
V_24	0,53
V_25	1,00
V_26	1,02
V_27	1,03
V_28	1,02
V_29	1,00
V_30	0,87
V_31	0,91
V_32	0,53
V_33	1,00
V_34	0,98
V_35	1,00
V_36	1,02
V_37	1,05

V_38	1,00
V_39	1,07
V_40	1,10
V_41	1,08
V_42	1,00
V_43	1,07
V_44	1,10
V_45	1,07
V_46	0,56
V_47	0,96
V_48	0,96
V_49	1,00
V_50	0,95
V_51	0,98
V_52	1,00
V_53	1,00
V_54	1,01
V_55	0,98
V_56	1,00
V_57	0,97
V_58	0,99
V_59	0,99
V_60	1,00
V_61	0,98
V_62	0,50
V_63	1,00
V_64	0,97
V_65	0,58
V_66	1,00
V_67	0,98
V_68	1,02
V_69	1,00
V_70	1,00
V_71	1,00
V_72	0,96
V_73	1,00
V_74	0,98
V_75	0,99
V_76	0,52

Nota. La tabla muestra las correlaciones existentes entre la dimensión y sus variables. Se colocó de esta forma a fin de no saturar la vista del modelo estructural. (Elaboración propia)

6.5. Índices de Bondad de Ajuste

Tabla 103. Índices de Bondad de Ajuste

ÍNDICES	VALORES ACEPTABLES	VALORES DEL MODELO
Chi- cuadrado		5344,873
Grados de libertad		2271
Probabilidad		,000
IFI	>0,90	0,926
TLI	>0,90	0,921
CFI	>0,90	0,926
PRATIO	>0,70	0,940
PNFI	>0,70	0,826
PCFI	>0,70	0,871
RMSEA	<0,06	0,056
LO	<0,06	0,053
HI90	<0,06	0,058

HOELTER .05	>200	241
HOELTER .01	>200	244

Nota. La tabla muestra los valores de los índices de bondad de ajuste. (Elaboración propia)

7.CONCLUSIONES

A través de la historia se han desarrollado varios modelos de gestión de la calidad, y la adaptación de los modelos a las instituciones de educación superior dependen de las particularidades que tiene cada una de ellas. Sin duda la presencia de un modelo de gestión por procesos es de vital importancia porque ayuda a optimizar recursos e identificar las actividades que más relevancia tienen en la gestión administrativa para cumplir con las necesidades de los docentes, estudiantes y personal administrativo.

El diagnóstico de un sistema de gestión por procesos permite identificar que existe una aceptación por parte de la comunidad académica de los procesos institucionales. Con respecto a los procesos de comunicación, Secretaría y servicio médico son áreas que logran que el 47,5% de actores de la comunidad académica se encuentren de acuerdo con su proceso para comunicar y compartir información.

En cuanto a la planificación de las asignaturas, el 47,5% de la comunidad académica se encuentra de acuerdo con la mejoría en la planificación de las asignaturas; el 30,4% del Instituto se encuentra satisfecho con la eficacia de las reuniones mantenidas entre la Unidad de Bienestar y docentes. El 50,6% del Instituto está de acuerdo que el modelo pedagógico es de utilidad para la gestión y el 50,6% del Instituto considera que la planificación anual académica y administrativa se basan en resultados del trabajo del docente. Con respecto al sistema de reconocimiento y apoyo el 54,7% del Instituto considera que han mejorado las evaluaciones de satisfacción a los docentes y estudiantes, mientras que el 52,2% indican que se ha mejorado el reconocimiento a docentes que alcanzan excelentes resultados.

En el clima laboral, el 50,6% de actores del Instituto consideran que se ha mejorado la relación entre docentes, el 54, 7% indican que se han mejorado las medidas tomadas para corregir a estudiantes con comportamiento inadecuado y el 50% consideran que ha existido

un aumento del interés de docentes para participar en proyectos de vinculación e investigación

En los procesos de enseñanza-aprendizaje, el 50,6% del Instituto consideran que los planes de mejora se basan en los resultados de los estudiantes, el 48,4% indican estar de acuerdo que existe una evaluación continua de los métodos de enseñanza que se indican en la planificación de la asignatura. El 50% mostraron estar de acuerdo con que se utilizan instrumentos de evaluación para sistematizar las evaluaciones y el 46,5% de los actores consultados indican estar de acuerdo que se toman en cuenta las recomendaciones de CES, CACES y SENESCYT en el Plan de Acción de la Unidad de Bienestar.

El 48,4% de actores de la comunidad educativa estuvieron de acuerdo que se ha aumentado la satisfacción de los estudiantes y el 46,5% están de acuerdo que se ha aumentado la satisfacción de los docentes en los dos últimos años. En cuestión de las relaciones interinstitucionales el 50,9% de los encuestados indicaron estar de acuerdo que se han incrementado las relaciones del Instituto con otras instituciones públicas y privadas. El 49,4% se encuentran de acuerdo con la afirmación que el Instituto ha sido reconocido por los medios de comunicación y el 46,2% concuerdan es que el Instituto prepara planes y acciones específicas para hacer un mejor uso de los recursos ofrecidos en nuestro entorno.

El modelo de gestión de procesos se basó en un modelo estructural de seis dimensiones: comunicación, gestión, clima laboral, procesos enseñanza-aprendizaje, satisfacción y relaciones interinstitucionales. El modelo se diseñó mediante AMOS y la mayoría de variables alcanzaron cargas factoriales mayores a 0,70; excepto aquellos que median la valoración general de cada criterio. El modelo estructural cumplió aceptablemente todos los índices de bondad de ajuste.

8.RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos se recomienda:

- Las autoridades del Instituto Superior Tecnológico Riobamba conjuntamente con la Dirección de Planificación de la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación deberían establecer el modelo de gestión del área administrativa ya que en el Instituto no cuenta con personal administrativo, debe ser

una prioridad tener identificados los procesos necesarios para optimizar el trabajo del docente y pueden mejorar sus actividades de docencia, investigación y vinculación.

- Los institutos superiores tecnológicos deberían evaluar sus procesos administrativos para conocer cuáles son los procesos que les impiden cumplir con el modelo de evaluación del CACES, al igual que evaluar la satisfacción de sus docentes y estudiantes como principales clientes internos de una organización educativa.
- La SENESCYT, CACES y CES deben construir de forma articulada políticas públicas que mejoren los sistemas de gestión administrativa de los institutos superiores tecnológicos, para que sean centros educativos de educación superior que garanticen una educación de calidad, para lo cual los institutos deben alcanzar cierta autonomía administrativa y financiera porque sus realidades varían mucho de acuerdo al territorio en el que se encuentran ubicados.

9.REFERENCIAS CITADAS

- Abiddin, N. Z., & Akinyemi, G. M. (2015). Akademia Baru A Comparison of Quality Administration and Management in Higher Education in Nigeria and Malaysia : Implication for Human Resource Development Akademia Baru. *Journal of Advanced Review on Scientific Research*, 9(1), 1–9.
- Abubakar, N.-J. (2019). Modeling Total Quality Management Framework for Higher Education Institutions in. *2019 International Conference on Computing, Computational Modelling and Applications (ICCMA)*, 87–95. <https://doi.org/10.1109/ICCMA.2019.00021>
- Akkucuk, U., & Gencer, Y. G. (2017). *EFQM Model and Sustainability of Organizations*. 76–79. <https://doi.org/10.12783 / dtcse / ameit2017 / 12279>
- Asamblea Nacional Ecuador. (2008). Publicada en el Registro Oficial 449 de 20 de octubre de 2008. *Incluye Reformas*, 1–136.
- Asamblea Nacional Ecuador. (2010). Ley Organica De Educacion Superior, Loes. 2010, 1–58.
- Balzer, W. K., Francis, D. E., Krehbiel, T. C., Shea, N., Balzer, W. K., Francis, D. E., Krehbiel, T. C., Shea, N., Balzer, W. K., Francis, D. E., Krehbiel, T. C., & Shea, N. (2016). A review and perspective on Lean in higher education. *Quality Assurance in Education*, 24(4), 442–462. <https://doi.org/10.1108/QAE-03-2015-0011>
- Becerra Lois, F. Á., Andrade Orbe, A. M., & Díaz Gispert, L. I. (2017). Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación: Universidad de Otavalo, Ecuador. *Actualidades Investigativas En Educación*, 19(1), 32. <https://doi.org/10.15517/aie.v19i1.35235>
- Bisquerra, R., & Pérez, N. (2015). ¿ Pueden las escalas Likert aumentar en sensibilidad? *Revista d’Innovació i Recerca En Educació*, 8(2), 129–147. <https://doi.org/10.1344/reire2015.8.2.828>
- Cabrera, L. F. S. (2007). La confiabilidad integral del activo. *Revista de Ingeniería Mecánica*, 11(1), 49–56.
- Casterá, J. (2004). La calidad en la Administración Pública. *Boletín de Estudios Económicos*, 46(143), 10–20.
- CES. (2019). REGLAMENTO DE REGIMEN ACADEMICO RPC-SO-24-No.480-2017. *Consejo de Educacion Superior*, 111, 240. [https://doi.org/10.1016/S0006-3495\(03\)74514-7](https://doi.org/10.1016/S0006-3495(03)74514-7)
- Chacón, J., & Rugel, S. (2018). Artículo de Revisión . Teorías , Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Revista Espacios*, 39(50), 14–23.
- Clares, P. M., Javier, F., Cusó, P., & Juárez, M. M. (2018). *Aplicación de los Modelos de Gestión de Calidad a la tutoría universitaria*. 29(3), 633–649.

- Consejo de Aseguramiento de la Calidad de Educación Superior, C. (2020). *Modelo de Evaluación Institucional para los Institutos Técnicos y Tecnológicos en proceso de acreditación*.
- Cubillos, M., & Rodríguez, D. (2014). El concepto de calidad. *Boletín Científico de Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA*, 3(5). <https://doi.org/10.29057/icea.v3i5.124>
- Cudney, E. A., Sandilya, S., Materla, T., & Antony, J. (2018). Systematic review of Lean and Six Sigma approaches in higher education education. *Total Quality Management &*, 31(3–4), 231–244. <https://doi.org/10.1080/14783363.2017.1422977>
- Dahlgaard-park, S. M., Reyes, L., & Chen, C. (2018). Total Quality Management & Business Excellence The evolution and convergence of total quality management and management theories. *Total Quality Management & Business Excellence*, 3363, 1–21. <https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1486556>
- De Las Casas, J. B., & Pérez-Cepeda, M. (2016). El ISO 9001 y TQM en las empresas de Ecuador. *Journal Globalization, Competitiveness and Governability*, 10(3), 153–176. <https://doi.org/10.3232/GCG.2016.V10.N3.06>
- Diez, F., Villa, A., López, A., & Iraurgi, L. (2020). Impact of quality management systems in the performance of educational centers : educational policies and management processes. *Heliyon*, 6(4), 1–7. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2020.e03824>
- Emiliani, M. L. (2004). Improving business school courses by applying lean principles and practices. *Quality Assurance in Education*, 12(4), 175–187. <https://doi.org/10.1108/09684880410561596>
- Fonseca, L. M., & Domingues, J. P. (2017). Listen to ISO 9001 : 2015 for organizational competitiveness : Correlation between change management and improvement. *Proceedings of the 11th Internacional Conference on Business Excellence*, 916–926. <https://doi.org/10.1515/picbe-2017-0097>
- Fontalvo, T. J., & De La Hoz, E. J. (2018). Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en una Universidad Colombiana. *Formación Universitaria*, 11(1), 35–44. <https://doi.org/10.4067/s0718-50062018000100035>
- Galeeva, R. (2016). SERVQUAL application and adaptation for educational service quality assessments in Russian higher education. *Quality Assurance in Education*, 24(3), 329–348. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/QAE-06-2015-0024>
- Gómez, V. G., & Tolozano, M. R. (2017). La Acreditación Institucional de la Calidad en los Institutos Superiores Técnicos y Tecnológicos del Ecuador desde la Perspectiva de un Instituto Acreditado. *Formación Universitaria*, 10(6), 59–66. <https://doi.org/10.4067 / S0718-50062017000600007>
- Hervas, A. (2018). © *Memoria , lo común y la descolonización de la vida Créditos Red de Investigación en Institutos Técnicos y Tecnológicos del Ecuador*.
- ISO. (2015a). *Quality management principles*.

- ISO, O. I. de E. (2015b). *Traducción oficial Official translation Traduction officielle ISO 9001* (Vol. 2015).
- Jingura, R. M., Kamusoko, R., & Tapera, J. (2019). Critical Analysis of the Applicability of the ISO 9001 Standard in Higher Education Institutions. *International Journal of African Higher Education*, 6(1), 97–121. <https://doi.org/https://doi.org/10.6017/ijahe.v6i1.10671>
- Lacave, C., Molina, A., Fernández, M., & Redondo, A. (2015). Análisis de la fiabilidad y validez de un cuestionario docente. *Actas de Las XXI Jornadas de La Enseñanza Universitaria de La Informática*, 136–143.
- Lagunas, E. A., Ramírez, D. M., & Téllez, E. A. (2016). Percepción de la calidad educativa : caso aplicado a estudiantes de la Universidad Autónoma de Nuevo León y del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey. *Revista de La Educación Superior*, 45(180), 55–74. <https://doi.org/10.1016/j.resu.2016.06.006>
- Laurett, R., & Mendes, L. (2019). EFQM model ' s application in the context of higher education. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 36(2), 257–285. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-12-2017-0282>
- Lazaros, A., Sofia, A., & George, I. (2017). Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) Dimensions in Greek Tertiary Education System. *The Economies of Balkan and Eastern Europe Countries in the Changed World (2016) Conference*, 1, 436–455. <https://doi.org/10.18502/kss.v1i2.912>
- Maese, J. D., Alvarado, A., Valles, D., & Báes, Y. (2016). Instrumentos de medición Coeficiente alfa de Cronbach para medir la fiabilidad de un cuestionario difuso. *Cultura Científica y Tecnológica*, 59(13), 146–156.
- Magowan, R. E. (2017). Using the Taguchi Method to Enhance the Quality of Products and Processes USING THE TAGUCHI METHOD TO ENHANCE THE QUALITY. *Engineering Management Journal*, 3(4), 33–42. <https://doi.org/10.1080/10429247.1991.11414645>
- Malpica, A., Pérez, A., Soto, A., California, B., & California, B. (2018). Reducción de desperdicios en el área de empaque. *Revista Aristas: Investigación Básica y Aplicada*, 6(12), 234–238.
- Mehrabi, J. (2012). Application of six-sigma in educational quality management. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 47(2012), 1358–1362. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.06.826>
- Méndez, C., & Rondón, M. (2012). Inducción al análisis factorial exploratorio. *Metodología y Lectura Crítica de Estudios*, 41(1), 197–207. [https://doi.org/10.1016/S0034-7450\(14\)60077-9](https://doi.org/10.1016/S0034-7450(14)60077-9)
- Nadim, Z. S., & Al-hinai, A. H. (2016). Critical Success Factors of TQM in Higher Education Institutions Context. *International Journal of Applied Sciences and Management*, 1(2), 148–156.

- Orozco Inca, E. E., Jaya Escobar, A., Ramos Azcuy, F., & Guerra Breña, R. (2020). Retos a la gestión de la calidad en las instituciones de educación superior en Ecuador Challenges in quality management in higher education of Ecuador. *Educación Médica Superior*, 34(2), 1–14.
- Papantymou, A., & Darra, M. (2017). Quality Management in Higher Education : Review and Perspectives. *Higher Education Studies*, 7(3), 132–147. <https://doi.org/10.5539/hes.v7n3p132>
- Pérez, E. R., & Medrano, L. (2010). Análisis Factorial Exploratorio: Bases Conceptuales y Metodológicas Artículo de Revisión. *Revista Argentina de Ciencias Del Comportamiento*, 2, 58–66. www.psyche.unc.edu.ar/racc
- Piñero, E., Vivas, F., & Flores, L. (2018). Programa 5S´s para el mejoramiento continuo de la calidad y la productividad en los puestos de trabajo. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, 6(20), 99–110. <https://doi.org/215057003009>
- Rodríguez-Mantilla, J. M., Fernández-Díaz, M. J., & Carrascosa, V. L. (2019). Studies in Educational Evaluation Validation of a questionnaire to evaluate the impact of ISO 9001 Standards in schools with a Confirmatory Factor Analysis ☆. *Studies in Educational Evaluation*, 62, 37–48. <https://doi.org/10.1016/j.stueduc.2019.03.013>
- Sadeghi Moghadama, M. R., Safari, H., & Yousefi, N. (2019). Total Quality Management & Business Excellence Clustering quality management models and methods : systematic literature review and text- mining analysis approach. *Total Quality Management*, 00(0), 1–24. <https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1540927>
- Santos, R., & Abreu, A. (2019a). *EFQM model implementation in a Portuguese Higher Education Institution*. 9(1), 99–108. <https://doi.org/https://doi.org/10.1515/eng-2019-0012>
- Santos, R., & Abreu, A. (2019b). IMPLEMENTATION OF AN EFQM MODEL IN A HIGHER EDUCATION INSTITUTION IN PORTUGAL. *Revista Produção e Desenvolvimento*, 1–17.
- Secretaría de Educación Superior Ciencia Tecnología e Innovación. (2018). Boletín analítico de educación superior, ciencia, tecnología, innovación y saberes ancestrales. *Boletín Académico - 2018*, 1(educacion), 19.
- Soares, M. C., & Anholon, R. (2017). SERVQUAL MODEL APPLIED TO HIGHER EDUCATION PUBLIC ADMINISTRATIVE SERVICES. *Brazilian Journal of Operations & Production Management*, 14(3), 338–349. <https://doi.org/10.14488/BJOPM.2017.v14.n3.a7>
- Sotelo Asef, J. G., Sosa Álvarez, M. C., & Carreón Gallegos, E. (2020). Validación del instrumento de evaluación de desempeño de un sistema de gestión de calidad en una institución de educación superior. In *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo* (Vol. 10, Issue 20). <https://doi.org/10.23913/ride.v10i20.653>

- Stevenson, T., & Barnes, F. (2000). *Fourteen Years of ISO 9000 : Impact , Criticisms , Costs , and Benefits*.
- Sunder M, V., & Mahalingam, S. (2018). An empirical investigation of implementing Lean Six Sigma in Higher Education Institutions. *International Journal of Quality & Reliability Management.*, 35(10), 2157–2180. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-05-2017-0098>
- Thompson, K. R., & Blazey, M. L. (2017). ScienceDirect What we can learn from the Baldrige Criteria: An integrated management model to guide organizations. *Organizational Dynamics*, 46(1), 21–29. <https://doi.org/10.1016/j.orgdyn.2016.10.010>
- Toma, S., & Marinescu, P. (2018). Business excellence models: a comparison. *12th International Conference on Business Excellence 2018*, 966–974. <https://doi.org/10.2478/picbe-2018-0086>
- Torrealba, G. (2020). LA NORMA ISO 9004:2018 Y LA APLICACIÓN DEL CUADRO DE MANDO INTEGRAL PARA EL ÉXITO SOSTENIDO. *Revista Científica "Teorías, Enfoques y Aplicaciones En Las Ciencias Sociales,"* 13(27), 11–25.
- Tummala, V. M. R., & Tang, C. L. (1994). Strategic quality management , Malcolm Baldrige and European quality awards and ISO 9000 certification Core concepts and comparative analysis. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 13(4), 8–38. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/02656719610114371>
- Wilson, J. P., & Campbell, L. (2018). Total Quality Management & Business Excellence ISO 9001 : 2015 : the evolution and convergence of quality management and knowledge management for competitive advantage. *Total Quality Management & Business Excellence*, 37(7–8), 761–776. <https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1445965>
- Zaratiegui, J. (1999). La gestión por procesos: su papel e importancia en la empresa. *Economía Industrial*, 330, 81–88.
- Zu, X., Fredendall, L. D., & Douglas, T. J. (2008). The evolving theory of quality management : The role of Six Sigma. *Journal of Operations Management*, 26(5), 630–650. <https://doi.org/10.1016/j.jom.2008.02.001>

10.ANEXOS

Anexo A. Formato de la entrevista

		INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO RIOBAMBA						
		NOMBRE DE LA UNIDAD						
Consecutivo General	Numeral de la norma	Afirmaciones	No sabe	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple aceptablemente	Se cumple en alto grado	Se cumple plenamente
			0	1	2	3	4	5
1	4.4.	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS						
2	a	¿Están identificados los procesos, las entradas necesarias y los resultados esperados de los procesos de la organización?.						
3	b	¿Se han determinado la secuencia e interrelación de esos procesos?.						
4	c	¿Los métodos y criterios requeridos para asegurar la operación eficaz y el control de los procesos ya están definidos?.						
5	d	¿Hay disponibilidad de información y recursos para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos?.						
6	e	¿Está determinada la asignación de responsabilidades y autoridades para estos procesos?.						
7	f	¿Se determinan los riesgos y oportunidades en la planificación y ejecución de las acciones?.						
8	g	¿Se realiza seguimiento y medición a los procesos?.						
9	h	¿Se implementan las acciones necesarias para alcanzar lo planificado y la mejora continua?.						

Anexo B. Formato de la encuesta



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

TEMA: Diseño de un Modelo de Gestión por Procesos para el Área Administrativa del Instituto Superior Tecnológico Riobamba

Objetivo: Diagnosticar el sistema de gestión por procesos del Instituto Superior Tecnológico Riobamba

Instrucciones: Aclaremos que este cuestionario es confidencial, anónimo y tomará alrededor de 15 minutos para completarlo. Si tiene alguna pregunta o inquietud, contáctenos por mail: taniafierro.17@gmail.com o al teléfono 0982232017.

Indique ¿cuál es su rol en el Instituto?

- ESTUDIANTE
- DOCENTE
- PERSONAL ADMINISTRATIVO

DIMENSIÓN 1: COMUNICACIÓN	ALTERNATIVAS DE RESPUESTAS				
AFIRMACIONES	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni Insatisfecho Ni satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1. Evalúe el aumento del uso de procedimientos para recoger sus sugerencias y quejas (buzón de sugerencias, correo electrónico, etc.)					
Indique, según su percepción, si ha mejorado la eficacia de los canales de comunicación existentes en el Instituto para entregar y compartir información con los miembros de la comunidad académica por parte de					
AFIRMACIONES	Totalmente en	En desacuerdo	Ni de acuerdo,	De acuerdo	Totalmente

	desacuerdo		ni en desacuerdo		de acuerdo
2.Autoridades					
3.Coordinadores de carreras y unidades					
4.Unidad de Bienestar Institucional					
5. Docentes					
6. Estudiantes					
7.Otras (Secretaría, servicio médico, etc)					
DIMENSIÓN 2: SISTEMA DE GESTIÓN	ALTERNATIVAS DE RESPUESTAS				
¿Ha mejorado en su Instituto en cuanto a?:					
AFIRMACIONES	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
8.La planificación de las asignaturas.					
9.La revisión del proceso de enseñanza- aprendizaje en función de los resultados.					
10.Reuniones sistemáticas de docentes					
11.Orientación personal del estudiante.					
EFICACIA DE REUNIONES: Valore la eficacia de las siguientes reuniones:					
AFIRMACIONES	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni Insatisfecho Ni satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
12.Autoridades y docentes.					
13.Coordinadores de carreras y estudiantes 14.Coordinadores de carreras y docentes					
15.Unidad de Bienestar Institucional y docentes					
16.Unidad de Bienestar					

Institucional y estudiantes					
¿Ha mejorado la UTILIDAD DE LA REVISIÓN de los siguientes documentos?					
AFIRMACIONES	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
17.Modelo pedagógico					
18.Planificación de la asignatura					
19.Calendario académico por semestre					
20.Planificación estratégica (Misión, Visión, PEDI y POA)					
Para la PLANIFICACIÓN ANUAL ACADÉMICA Y ADMINISTRATIVA, se tienen más en cuenta los resultados de					
AFIRMACIONES	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
21.El rendimiento académico de los estudiantes					
22.Evaluación del trabajo de los docentes					
23.Evaluación de las actividades complementarias de los docentes (administrativas, vinculación e investigación)					
AFIRMACIONES	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni Insatisfecho Ni satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
24.Valore, en general, la mejoría en la Planificación académica y administrativa del Instituto					
APOYO Y RECONOCIMIENTO: ¿Ha mejorado en el Instituto las siguientes acciones:					
AFIRMACIONES	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
25.Estudio de las necesidades de los docentes y estudiantes					
26.Análisis de las quejas y sugerencias recibidas de los docentes y estudiantes					

27.Evaluaciones de satisfacción de los docentes y estudiantes					
28.Reconocimiento del éxito de los objetivos significativos alcanzados por los docentes					
29.Evaluación de la política de apoyo, reconocimiento recompensa al personal					
APOYO Y RECONOCIMIENTO: ¿Ha mejorado en el Instituto?:					
AFIRMACIONES	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
30.El reconocimiento de los docentes que consiguen sistemáticamente excelentes resultados con sus estudiantes					
31.Incentivos a los docentes que llevan a cabo proyectos de mejora o innovación					
AFIRMACIONES	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni Insatisfecho Ni satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
32.Valore, en general, la mejoría en el Sistema de Gestión de Apoyo, Reconocimiento y Recompensa del personal del Instituto					
DIMENSIÓN 3: CLIMA LABORAL	ALTERNATIVAS DE RESPUESTAS				
AFIRMACIONES	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
RELACIONES INTERNAS: ¿Ha mejorado la aplicación del Código de Ética en?:					
33.Generar buen clima laboral					
34.Una mejor relación entre los docentes					
35.Participación de las autoridades para mejorar el clima laboral					
36.Participación del docente en el					

cumplimiento del Código de Ética					
37.Mejores relaciones entre docentes y estudiantes					
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS: ¿Ha mejorado en el Instituto?:					
AFIRMACIONES	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
38.La aplicación de las medidas tomadas con los estudiantes con comportamiento inadecuado.					
39.En las medidas adoptadas para resolver conflictos entre los docentes					
40.La capacidad de resolución de conflictos de los docentes					
41.El accionar de las autoridades en la resolución de conflictos en el Instituto					
COORDINACIÓN DE DOCENTES: ¿Ha aumentado en el Instituto?:					
AFIRMACIONES	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
42.La cooperación entre los docentes para organizar eventos					
43.Interés de los docentes por participar en proyectos de vinculación e investigación en el Instituto					
44.Interés de los docentes por aprender nuevos métodos de enseñanza, formación en TIC					
45.Intercambio de experiencias pedagógicas entre los docentes					
AFIRMACIONES	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni Insatisfecho Ni satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho

46. Valore, en general, la mejoría del clima laboral					
DIMENSIÓN 4: PROCESOS ENSEÑANZA- APRENDIZAJE	ALTERNATIVAS DE RESPUESTAS				
AFIRMACIONES	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
PLANES DE MEJORA: Indique según su percepción si los PLANES DE MEJORA se llevan a cabo					
47. Basándose en los resultados de las evaluaciones de los estudiantes					
48. En base a los resultados obtenidos en las evaluaciones de SENESCYT, CACES					
49. Para los estudiantes con bajo rendimiento					
AFIRMACIONES	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
MÉTODOS DE ENSEÑANZA Indique según su percepción en relación con los MÉTODOS DE ENSEÑANZA					
50. Se evalúa sistemáticamente el cumplimiento de los métodos de enseñanza incluidos en las planificaciones de las asignaturas					
51. Los docentes adaptan los métodos de enseñanza a las características de los estudiantes					
52. Se organizan grupos flexibles para las asignaturas centrales según el ritmo de aprendizaje de los estudiantes					
53. Los docentes han aumentado la motivación de los estudiantes gracias a los métodos de enseñanza utilizados					
AFIRMACIONES	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
EVALUACIÓN: Indique según su percepción en relación con la EVALUACIÓN los siguientes aspectos:					

54.La elaboración de los planes de refuerzo y la adaptación curricular se basa en la evaluación a los estudiantes					
55.Se utilizan instrumentos de evaluación para sistematizar las evaluaciones					
56.Se utilizan herramientas de evaluación para apoyar las calificaciones de los estudiantes					
57.Los estudiantes pueden revisar las actividades que han sido evaluadas en su aprendizaje					
AFIRMACIONES	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
ORIENTACIÓN PERSONAL: Indique según su percepción en relación con la ORIENTACIÓN PERSONAL:					
58.Los coordinadores de carrera realizan reuniones de orientación personal con cada estudiante					
59.Existe un seguimiento de los compromisos adquiridos durante las reuniones de orientación					
60.El Plan de Acción de Bienestar Institucional se evalúa al final del semestre para introducir mejoras					
61.Los programas de asesoramiento externo al Instituto(CACES, SENESCYT Y CES) se incluyen en el Plan de Acción de Bienestar Institucional					
AFIRMACIONES	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni Insatisfecho Ni satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho

62. Valore, en general, la mejoría de procesos de enseñanza – aprendizaje del Instituto					
DIMENSIÓN 5: SATISFACCIÓN	ALTERNATIVAS DE RESPUESTAS				
AFIRMACIONES	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
63. Entre los docentes					
64. Entre los estudiantes					
AFIRMACIONES	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni Insatisfecho Ni satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
65. Valore, en general, la mejoría en la satisfacción de docentes y estudiantes					
DIMENSIÓN 6: RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	ALTERNATIVAS DE RESPUESTAS				
AFIRMACIONES	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
ALIANZAS ESTRATÉGICAS: Indique según su percepción, sí:					
66. Se realizan actividades conjuntas con otros institutos (proyectos, actividades deportivas, etc.)					
67. Se han incrementado las relaciones que el Instituto ha establecido con otras instituciones públicas y privadas					
68. Se ha producido un aumento de los beneficios obtenidos por el Instituto de estas relaciones					
69. Se realizan acciones para fortalecer redes académicas, de vinculación e investigación con otras instituciones					
AFIRMACIONES	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

			desacuerdo		
RECONOCIMIENTO: Indique según su percepción, sí:					
70.El Instituto ha mejorado su imagen en su entorno en los últimos dos años					
71.El Instituto ha sido reconocido en los medios de comunicación (prensa, televisión, etc.					
72.El Instituto lleva a cabo sistemáticamente acciones específicas para mejorar su prestigio					
AFIRMACIONES	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
USO DE RECURSOS: Indique según su percepción como ha mejorado la utilización de recursos en la Institución:					
73.Se aprovechan los recursos ofrecidos en nuestro entorno					
74.Se preparan acciones específicas para aprovechar mejor los recursos ofrecidos en nuestro entorno					
75.Como resultado de esta evaluación, se preparan planes y acciones específicas para hacer un mejor uso de los recursos ofrecidos en nuestro entorno					
AFIRMACIONES	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni Insatisfecho Ni satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
76.Valore, en general, la mejora de las Relaciones Interinstitucionales					