



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

## **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**Trabajo de titulación en la modalidad de proyectos de investigación previo a la obtención del Título de Ingenieros de Empresas**

**TEMA: “Sistema de Gestión de Calidad en el desarrollo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato”**

**AUTORES:**

**Diana Alba Orozco Angamarca**

**Miguel Ángel Sisalema Pilco**

**TUTOR: Ing. MBA Rodrigo Fernando Miranda López**

**AMBATO – ECUADOR**

**Mayo 2017**



## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

**Ing. MBA Rodrigo Fernando Miranda López**

En mi calidad de Tutor del trabajo de investigación “Sistema de Gestión de Calidad en el Desarrollo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.” presentado por la señorita Diana Alba Orozco Angamarca y el señor Miguel Ángel Sisalema Pilco para optar el título de Ingenieros de Empresas, CERTIFICO, que dicho proyecto ha sido prolijamente revisado y considerado que responde a las normas establecidas en el reglamento de títulos y grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 27 de enero del 2017



---

**Ing. MBA Rodrigo Fernando Miranda López**

**C.I: 180355604-0**

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Nosotros, Diana Alba Orozco Angamarca y Miguel Ángel Sisalema Pilco declaramos que lo contenidos y los resultados obtenidos en el presente proyecto, con requerimiento previo para la obtención del Título de Ingenieros de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.




**Diana Alba Orozco Angamarca**  
C.I: 180426468-5



**Miguel Ángel Sisalema Pilco**  
C.I: 180464825-9

## **APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO**

Los suscritos Profesores Calificadores, aprueban el presente Trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.



---

**Ing. MBA. Wilson Fernando Jiménez Castro**  
**C.I: 180309812-6**



---

**Dra. Sindy Orieta Milla Toro**  
**C.I: 175667154-9**

Ambato, 11 de Mayo 2017

## **DERECHOS DEL AUTOR**

Autorizamos a la Universidad Técnica de Ambato para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación según las normas de la Institución.

Cedemos los derechos en línea patrimoniales de nuestro proyecto, con fines de difusión pública además aprobamos la reproducción de este proyecto, dentro de las regulaciones de la universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando nuestros derechos de autores.



**Diana Alba Orozco Angamarca**  
**C.I: 180426468-5**



**Miguel Ángel Sisalema Pilco**  
**C.I: 180464825-9**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación dedico en primer lugar a DIOS por darme fortaleza, paciencia, sabiduría y entendimiento, quien ha estado conmigo en los momentos que más lo he necesitado y no me ha dejado de caer y poder culminar con este proyecto.

A mi MADRE a mi PADRE a quienes c fueron mi motivo, mi inspiración quienes me enseñaron a ser una persona responsable.

A mi HERMANA BLANCA, quien siempre me estuvo ayudando, dándome fuerzas, ánimos en esos momentos más difíciles.

A mi Esposo Alan, a quien lo amo mucho y es la persona que me ha apoyado incondicionalmente, le agradezco mucho porque de lo contrario no habría podido culminar.

Diana Alba Orozco Angamarca

Quiero dedicar el presente proyecto de investigación ha mi Madre y a mi Padre a quienes amo y respeto mucho, que me han apoyado incondicionalmente desde el inicio de mis estudios y han estado siempre pendientes de mí.

A mi novia Nancy, quien se ha convertido en alguien muy importante para mí y ha estado a mi lado en cada momento apoyándome, dándome ánimo y ayudándome durante el desarrollo del proyecto.

Miguel Ángel Sisalema Pilco

## AGRADECIMIENTO

*Agradezco a DIOS por bendecirme para poder culminar y llegar hasta donde he llegado, gracias por qué hiciste mi sueño realidad y ser mi fortaleza más grande en quien confió infinitamente.*

*También agradezco a mis padres, esposo y hermanos ya que por ellos pude llegar a culminar con mis estudios, gracias a sus ánimos fuerzas que me han brindado a lo largo de mi carrera y siempre han estado en mis momentos de tropiezos, estrés, desánimo, coraje y por ser las personas más importantes y comprensivas que Dios me ha regalado.*

*Agradezco también a mis docentes quienes me transmitieron todo su conocimiento y ser parte de este sueño tan anhelado, en especial agradezco al Ingeniero Fernando Jiménez y Fernando Miranda ya que sin su ayuda y por ser unas excelentes personas no hubiera sido posible culminar mi proyecto.*

*Diana Alba Orozco Angamarca*

*En primer lugar quiero agradecer a Dios por haberme permitido llegar hasta aquí y poder cumplir una de mis metas profesionales.*

*En segundo lugar agradezco a toda mi familia quienes siempre me han apoyado y han estado a mi lado en todo momento, apoyándome en mi vida personal como en la profesional, además un agradecimiento a Nancy, desde que llego a mi vida se ha convertido en mi más grande motivación y apoyo.*

*Y finalmente agradezco a todos los docentes que formaron parte de mi formación profesional, gracias por su labor profesional y al mismo tiempo gracias por su amistad.*

*Miguel Ángel Sisalema Pilco*

## ÍNDICE DE CONTENIDO

### CONTENIDO

<b>PORTADA .....</b>	<b>I</b>
<b>APROBACIÓN DEL TUTOR .....</b>	<b>II</b>
<b>DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD .....</b>	<b>III</b>
<b>APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO .....</b>	<b>IV</b>
<b>DERECHOS DEL AUTOR .....</b>	<b>V</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>VI</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>VII</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDO .....</b>	<b>VIII</b>
<b>LISTA DE FIGURAS.....</b>	<b>XI</b>
<b>LISTA DE ANEXOS.....</b>	<b>XIII</b>
<b>RESUMEN EJECUTIVO.....</b>	<b>XIII</b>
<b>ABSTRACT EXECUTIVE.....</b>	<b>XV</b>
<b>CAPÍTULO I .....</b>	<b>1</b>
<b>1. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL PROYECTO .....</b>	<b>1</b>
1.1.    DEFINICIÓN DEL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN .....	1
1.1.1. Contextualización .....	1
1.2.    ANÁLISIS CRÍTICO .....	5
1.3.    PREGUNTAS DIRECTRICES .....	5
1.3.1. Pregunta general .....	6
1.3.2. Preguntas directrices.....	6
1.4.    DELIMITACIÓN DEL ESTUDIO .....	6
1.5.    JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO .....	7
1.6.    OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	8
1.6.1. Objetivo general .....	8
1.6.2. Objetivos específicos.....	8
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>9</b>
<b>2. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA .....</b>	<b>9</b>
2.1.    CALIDAD .....	9
2.1.1. Evolución del concepto de calidad .....	9
2.1.2. Definición de calidad.....	9
2.1.3. Aseguramiento de la Calidad.....	10
2.2.    CALIDAD TOTAL .....	10
2.2.1 Principios .....	11
2.3.    GESTIÓN DE LA CALIDAD .....	12
2.3.1. Definición de gestión de la calidad.....	13
2.3.2. Principios generales.....	13



2.4.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD .....	13
2.4.1.	Definiciones básicas relacionadas con un SGC.....	14
2.4.2.	Definición de un Sistema de Gestión de Calidad .....	15
2.4.3.	Objetivos de un Sistema de Gestión de la Calidad.....	15
2.4.4.	Norma ISO 9001.....	15
2.5.	MARCO LEGAL DE LA CALIDAD EN LA EDUCACIÓN .....	19
2.5.1.	Acreditación.....	20
2.5.2.	Aseguramiento de la Calidad.....	20
2.5.3.	Evaluación de la Calidad .....	21
2.6.	LAS INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR .....	21
2.6.1.	Definición de educación superior .....	21
2.6.2.	Objetivos de la Ley de Educación Superior .....	23
2.6.3.	Estructura de los estudios superiores. Condiciones de acceso. Ciclos Niveles (Pregrado, posgrado), modalidad (presencial a distancia/virtual) .....	24
2.6.4.	Oferta de las Instituciones de Educación Superior .....	25
<b>CAPÍTULO III .....</b>		<b>28</b>
<b>3.</b>	<b>METODOLOGÍA.....</b>	<b>28</b>
3.1.	ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN .....	28
3.1.1.	Enfoque cualitativo.....	28
3.2.	MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	29
3.2.2.	De Campo .....	29
3.2.3.	Bibliográficas Documental .....	29
3.3.	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	30
3.3.1.	Investigación Descriptiva .....	30
3.4.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	30
3.4.1.	Población .....	30
3.4.2.	Muestra .....	31
3.5.	RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN .....	33
3.5.1.	Proceso de recolección .....	33
3.5.2.	Selección del instrumento.....	33
3.6.	VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN .....	34
<b>CAPÍTULO IV.....</b>		<b>36</b>
<b>4.</b>	<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>36</b>
4.1.	ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	36
4.1.1.	Encuesta aplicada a los estudiantes de la FCADM .....	37
4.1.2.	Encuesta aplicada a docentes y personal administrativo de la FCADM .....	58
<b>CAPITULO V .....</b>		<b>78</b>
<b>5.</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>78</b>
<b>5.1</b>	<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>78</b>
<b>5.2</b>	<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>80</b>
<b>6.</b>	<b>PROPUESTA .....</b>	<b>81</b>

<b>7. BIBLIOGRAFIA .....</b>	<b>152</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>155</b>

## LISTA DE FIGURAS

Ilustración 1- Árbol de problemas .....	4
Ilustración 2- la malla curricular cumple con las exigencias y expectativas del entorno empresarial.....	37
Ilustración 3- considera usted que el docente cuenta con la preparación y el perfil profesional necesario para cumplir con una enseñanza de calidad en la ies .....	39
Ilustración 4- aspectos necesarios para fortalecer del perfil profesional del estudiante.....	41
Ilustración 5- obras y publicaciones de trascendencia que evidencia la mejora continua en la enseñanza.....	43
Ilustración 6 - el servicio que brinda la facultad permite una formación integral del estudiante .....	45
Ilustración 7- los espacios físicos, laboratorios y recursos bibliográficos son adecuados para una enseñanza de calidad.....	47
Ilustración 8 - los procesos y la comunicación brindan una respuesta oportuna a los trámites .....	49
Ilustración 9 - los proyectos de vinculación aportan en la formación integral del estudiante .....	51
Ilustración 10 - el procesos de formación académico teórico – práctico cuenta con procedimientos y normativas que vinculen a los estudiantes con las empresas.....	53
Ilustración 11- satisfacción con la formación académica y el desarrollo del perfil profesional .....	56
Ilustración 12 - cuenta la facultad de ciencias administrativas con un sistema de gestión de calidad.....	58
Ilustración 13 - el sgc es útil para el cumplimiento de la misión de la facultad.....	60
Ilustración 14- servicio que presta la facultad es ético y transparente .....	62
Ilustración 15 - el personal de la facultad cumple con el perfil y la experiencia necesaria	64
Ilustración 16 - las funciones y actividades se encuentran debidamente delimitadas .....	66
Ilustración 17 - la alta dirección establece las políticas y los objetivos de calidad.....	68
Ilustración 18 - la comunicación es oportuna y posee los medios adecuados para un servicio de calidad .....	70
Ilustración 19 - calidad del servicio brindado por la facultad .....	72
Ilustración 20 - mejoras en la prestación del servicio en el corto plazo .....	74
Ilustración 21 - la implementación del sistema de gestión de la calidad mejorara la calidad en el servicio.....	76

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1- categorización de las ies.....	3
Tabla 2- población de la fcdm .....	31
Tabla 3- recopilación de la información.....	34
Tabla 4- validación del instrumento .....	34
Tabla 5- la malla curricular cumple con las exigencias y expectativas del entorno empresarial.....	37
Tabla 6- el docente cuenta con el perfil profesional necesario para una enseñanza de calidad.....	39
Tabla 7- aspectos necesarios para fortalecer del perfil profesional del estudiante.....	41
Tabla 8 - obras y publicaciones de trascendencia que evidencia la mejora continua en la enseñanza.....	43
Tabla 9- el servicio que brinda la facultad permite una formación integral del estudiante.	45
Tabla 10 - los espacios físicos, laboratorios y recursos bibliográficos son adecuados para una enseñanza de calidad.....	47
Tabla 11- los procesos y la comunicación brindan una respuesta oportuna a los trámites	49
Tabla 12 - los proyectos de vinculación aportan en la formación integral del estudiante...	51
Tabla 13 - el procesos de formación académico teórico – práctico cuenta con procedimientos y normativas que vinculen a los estudiantes con las empresas .....	53
Tabla 14- satisfacción con la formación académica y el desarrollo del perfil profesional .	56
Tabla 15 - cuenta la facultad de ciencias administrativas con un sistema de gestión de calidad.....	58
Tabla 16 - el sgc es útil para el cumplimiento de la misión de la facultad.....	60
Tabla 17 - servicio que presta la facultad es ético y transparente .....	62
Tabla 18 - el personal de la facultad cumple con el perfil y la experiencia necesaria .....	64
Tabla 19- las funciones y actividades se encuentran debidamente delimitadas .....	66
Tabla 20 - la alta dirección establece las políticas y los objetivos de calidad.....	68
Tabla 21- la comunicación es oportuna y posee los medios adecuados para un servicio de calidad.....	70
Tabla 22 - calidad del servicio brindado por la facultad .....	72
Tabla 23 - mejoras en la prestación del servicio en el corto plazo .....	74
Tabla 24 - la implementación del sistema de gestión de la calidad mejorara la calidad en el servicio .....	76

## LISTA DE ANEXOS

### CONTENIDO

Anexo 1 ubicación .....	156
Anexo 2 facultad de ciencias administrativas edificio administrativo .....	157
Anexo 3 facultad de ciencias administrativas blques académicos .....	158
Anexo 4 logotipos.....	159
Anexo 5 infraestructuras.....	160
Anexo 6 encuesta estudiantes .....	164
Anexo 7 encuesta docentes y personal administrtaivo .....	165
Anexo 8 resolución creación de la facultad de ciencias administrativas.....	166

## **RESUMEN EJECUTIVO**

La Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, es una unidad académica de educación superior que se dedica a la formación de profesionales de tercer y cuarto nivel con pensamiento crítico, capaces de liderar los cambios que se presenten en el entorno social y económico, e impulsar el desarrollo sustentable de las empresas del país. La misma cuenta con dos carreras que son: Organización de Empresas y Marketing y Gestión de Negocios.

Al dedicarse a la formación de profesionales es necesario que sus procesos administrativos y académicos estén bien definidos, el presente trabajo de investigación ha permitido conocer si la Facultad posee un modelo para la estandarización y sistematización de procesos que responda de manera eficiente, a través de la opinión tanto de sus clientes internos como externos.

Los datos arrojados por la investigación aplicada indican que es necesario corregir varios aspectos, entre ellos mejorar la calidad de la educación que se brinda, esto en relación directa a los docentes y a la cátedra que imparten, en lo que respecta a los procesos no existe una adecuada estandarización y sistematización.

Por lo tanto la propuesta es el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad en base a la norma ISO 9001: 2015, orientado a la mejora continua de cada uno de los procesos que tiene la Facultad, además permitirá mejorar la competitividad y rentabilidad significativamente a través de identificación de las necesidades y expectativas de los clientes, creando una cultura organizacional y comprometiendo a todos los miembros integrantes de la misma.

### **PALABRAS CLAVE:**

GESTIÓN DE CALIDAD

INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

## **ABSTRACT EXECUTIVE**

The Faculty of Administrative Sciences of the Technical University of Ambato is an academic unit of higher education that is dedicated to the training of professionals of third and fourth level with critical thinking capable of leading the changes that occur in the social and economic environment and to promote the sustainable development of the country's companies. The same has two careers that are: Business Organization and Marketing and Business Management.

When dedicating itself to the formation of professionals it is necessary that its administrative and academic processes are well defined, the present research work has allowed us to know if the Faculty has a model for the standardization and systematization of processes that respond efficiently, through the opinion of both its internal and external customers.

The data from applied research indicate that several aspects need to be corrected, including improving the quality of the education provided, this in direct relation to the teachers and teach their, as regards the processes there isn't adequate standardization and systematization.

Therefore, the proposal is the design of a Quality Management System based on the ISO 9001: 2015 standard, oriented to the continuous improvement of each of the processes that the Faculty has, in addition to improving competitiveness and profitability significantly. Through identification of the needs and expectations of the clients, creating an organizational culture and committing to all the members of the same.

### **KEYWORDS:**

QUALITY MANAGEMENT

INVESTIGATION

FACULTY OF ADMINISTRATIVE SCIENCES

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO

# CAPÍTULO I

## 1. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL PROYECTO

### 1.1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

¿Qué es un problema de investigación? Para Hernández (2003), un problema puede ser definido como una falla o un inconveniente que surge en distintos contextos y que necesariamente requiere de una solución oportuna. Por su parte la investigación es considerada como una búsqueda que se realiza con el objetivo de adquirir e incrementar el conocimiento acerca de un determinado asunto.

De acuerdo con López (2005), el problema de investigación es el inicio de toda indagación, es lo que desencadena el quehacer científico, al mismo tiempo se convierte en su norte y su guía, es decir el problema es un elemento fundamental para poder iniciar el proceso de investigación, no existe investigación sin un problema.

También se puede definir al problema de investigación como el combustible que impulsa el proceso científico, al mismo tiempo constituye la base de cualquier método de investigación, definir un problema de investigación es crucial ya que esto determinara la calidad de los resultados que se obtendrán (Rodríguez, 2010).

Además Hernández (2013), argumenta que plantear un problema de investigación consiste en afinar y estructurar más formalmente la idea de investigación, es decir que, necesariamente se debe formular el problema en términos concretos y reales de modo que sea susceptible de investigar con métodos científicos.

#### 1.1.1. Contextualización

En los últimos años se ha producido un fuerte incremento en la adopción de modelos de gestión de la calidad en los Institutos de Educación Superior (IES), Según Tapla, Limón, & Santana (2009), “En la mayoría de las opiniones de los expertos prima la idea de que una universidad de calidad es aquella, fundamentalmente, donde los sistemas organizativos y modelos de gestión, de funcionamiento o de planificación funcionan satisfactoriamente.



Una buena gestión de las universidades con unos buenos recursos, siendo eficaz en su funcionamiento, con políticas de mejora, con una administración resolutoria e incentivadora que fija adecuadamente sus objetivos, donde existe un sentimiento de orgullo de sus miembros, que establece mecanismo de garantía de la calidad, que dispone de un plan estratégico que es económicamente solvente”.

Por su parte Valenti & Varela (2004), mencionan que, “Un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) es una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos o procesos para lograr la calidad de los servicios, la satisfacción de sus usuarios y la mejora continua de las actividades de Enseñanza, Investigación y Vinculación. El nivel en que los procesos y resultados de formación, investigación, vinculación y gestión de una Universidad, satisfacen los requisitos de sus principales grupos de interés y logren que la institución alcance el objetivo de la excelencia académica se entiende como calidad universitaria”.

De este modo los Institutos de Educación Superior como entes de transformación y generación de conocimiento se ven en la necesidad de implementar Modelos de Gestión de Calidad que les permitan mejorar y asegurar la calidad en los servicios que brinda y consecuentemente garantizar la excelencia en la calidad del perfil profesional de los egresados (Medina, 2013).

#### **1.1.1.1 Macro**

La utilización de modelos de gestión de la calidad en las Instituciones de Educación Superior es una práctica consolidada en nuestro país, sin embargo son pocas las universidades que implementan este tipo de sistemas, existen IES que lo han implantado de acuerdo a sus necesidades, otras de manera inadecuada y finalmente otras instituciones que no han implementado ningún tipo de sistema que les permita estandarizar y sistematizar sus diferentes procesos tanto en el área administrativa como la académica (Miranda, 2017).

De acuerdo con los datos obtenidos por el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES), en el país existen 55 Instituciones de Educación Superior, categorizadas de la siguiente manera:

**Tabla 1- Categorización de las IES**

<b>CATEGORIA</b>	<b>N° DE IES</b>
A	8
B	27
C	16
D	4
<b>Total</b>	<b>55</b>

Fuente: Elaboración propia

Según el CEAACES (2015), la categorización según es el resultado de la aplicación de tres modelos diferentes y específicos aplicados según la oferta académica de las IES, los mismos estaban constituidos por cinco criterios como son: la academia, la eficiencia académica, la investigación, la organización y finalmente la infraestructura.

Las IES que se encuentran en categoría A son las que mejor desempeño tienen en lo que respecta al aseguramiento de la calidad en sus programas y carreras, así como a la calidad del aprendizaje de los egresados, graduados y profesionales, además de contar con una adecuada infraestructura que garantice y permite una enseñanza de calidad (CEAACES, 2015).

#### **1.1.1.2 Meso**

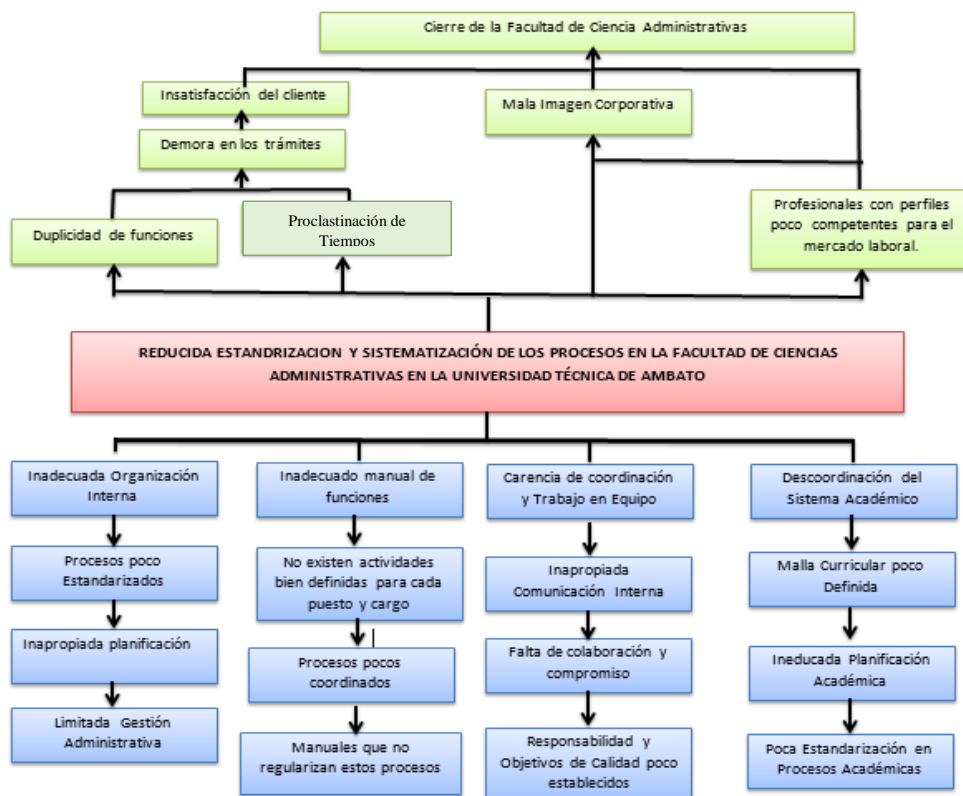
En la provincia de Tungurahua existen 3 Instituciones de Educación Superior que son las siguientes: La Universidad Técnica de Ambato (UTA), Universidad Tecnológica Indoamerica (UTI) y la Universidad Regional Autónoma de Los Andes (UNIANDES). De las cuales la UTA y la UTI son de categoría B, mientras que la UNIANDES se encuentra en categoría C, es decir que no obtuvieron un adecuado rendimiento en el proceso evaluación y acreditación realizado por el CEAACES, además ninguna de las instituciones cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad para la estandarización y sistematización de sus procesos tanto administrativos como académicos (CEAACES, 2015).

### 1.1.1.3 Micro

En la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, se presenta un grave problema ya que no se cuenta con un Sistema Integrado de Control para la gestión académica y administrativa, el mismo que permita disponer de indicadores cualitativos y cuantitativos basados en los planes y programas estratégicos confiables, los mismos que sean gestionados por los cuadros de mando responsables para garantizar un control efectivo para cada procesos (Miranda, 2017).

Siendo necesario y urgente la aplicación de un Sistema de Gestión de Calidad, que busque la excelencia a lo largo de toda la cadena de valor y permita incrementar la competitividad en la Facultad de Ciencias Administrativas, con una clara orientación hacia el cliente externo, haciendo énfasis en la calidad total del servicio (Miranda, 2017).

**Ilustración 1- Árbol de problemas**



**Fuente:** Elaboración Propia

## **1.2. Análisis Crítico**

En la Facultad de Ciencias Administrativas existe una reducida estandarización y sistematización en los procesos a causa de una inadecuada Organización Interna que dificulta la realización y cumplimiento de procesos, los mismos que son poco estandarizados debido a una inapropiada planificación y una limitada Gestión Administrativa.

Al no contar con un Manual de Funciones adecuado a los requerimientos de la Facultad no se pueden definir de manera adecuada las actividades para cada puesto y cargo, por lo tanto los procesos realizados serán poco coordinados, debido a que no se cuenta con manuales que regulen estos procesos.

La carencia de coordinación y trabajo en equipo debido a una inapropiada comunicación interna, la misma que disminuye la colaboración y compromiso ya que la responsabilidad y los objetivos de calidad están poco establecidos en la Facultad.

La descoordinación en el Sistema Académico se presenta debido a que no existe una malla curricular bien definida, ocasionada por una inadecuada planificación académica que refleja la poca estandarización en los procesos académicos.

Todo esto provoca en la área administrativa: una duplicidad en funciones, demora en los trámites que se realizan ocasionando una proclastinación de tiempo, insatisfacción por parte del cliente. En el área académica: habilidades y destrezas mal adaptadas a las necesidades del mercado laboral, generando una pérdida de la Imagen Corporativa de la Facultad y posiblemente el cierre de la misma.

## **1.3. Preguntas directrices**

Según Fernández & Pilar (2004), son interrogantes que ayudan a controlar ciertos aspectos importantes del problema, cada una de ellas equivale a un sub-problema, además son referentes básicos para formular los objetivos básicos de investigación.

### **1.3.1. Pregunta general**

¿De qué manera el Sistema de Gestión de Calidad, permitirá estandarizar y sistematizar los procesos en la Facultad de Ciencias Administrativas en la Universidad Técnica de Ambato?

### **1.3.2. Preguntas directrices**

- ✓ ¿Cuáles son los procesos que se realizan en la Facultad de Ciencias Administrativas?
- ✓ ¿Qué modelo se debería adoptar para controlar y estandarizar los procesos que se realizan en la Facultad?
- ✓ ¿Cómo incide un Sistema de Gestión de Calidad dentro de la Facultad?

### **1.4. Delimitación del estudio**

Desde la óptica de López (2013), “la delimitación habrá que efectuarse en cuanto el tiempo y al espacio para situar al problema en un contexto definido y homogéneo”, es decir especificar en términos concretos las áreas de interés, establecer su alcance y decidir las fronteras de espacio, tiempo y circunstancias que se presentaran en el estudio.

Según Gómez (2006), en la delimitación se debe escribir cada uno de los recursos y procesos que intervienen dentro del área del proyecto, para analizar cada uno de ellos y de esta manera seleccionar los que realmente intervenga en el problema identificado.

#### **Delimitación espacial**

El presente proyecto de investigación se realizará en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, localizada en la Ciudadela universitaria, predios Huachi Av. Los Shyris y Río Cutuchi, edificio Fi, Epsilon, en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.

#### **Delimitación temporal**

La investigación se realizará en un plazo de seis meses a partir de la aprobación del tema.

### **Unidades de observación**

- ✓ Personal administrativo
- ✓ Decano
- ✓ Subdecano
- ✓ Coordinadores de Carrera
- ✓ Secretarías
- ✓ Docentes
- ✓ Estudiantes de pregrado

### **1.5. Justificación del estudio**

La presente investigación tendrá interés en descubrir las condiciones actuales del manejo de información en los procesos académicos y administrativos para poder determinar las falencias que ocurren en los diferentes procesos y de este modo tener una visión clara de la gestión que se desarrolla en la Facultad de Ciencias Administrativas.

La importancia de esta investigación radica en la necesidad de diseñar un Sistema de Gestión de Calidad, el mismo que permita desarrollar y promover un enfoque hacia la calidad en el desempeño que se realiza en cada unidad dentro de la Facultad y de este modo reducir pérdidas de tiempo y dinero.

El presente trabajo cuenta con el apoyo de la institución, ya que el mismo va enfocado a la mejora de los procesos que se realizan y su principal beneficiario es la Facultad de Ciencias Administrativas, el personal administrativo, docentes y estudiantes de pregrado. Además se cuenta con la aprobación del Decano de la Facultad para la realización del proyecto.

Finalmente investigaciones previas revelan que en nuestro país no existen artículos científicos relacionados con el estudio de Sistemas de Gestión de la Calidad en relación al Sistema de Educación Superior Público, sino más bien se enfocan a empresas en el área textil.

## **1.6. Objetivos de la investigación**

Según Hernández (2008), es necesario establecer qué se pretende alcanzar con la investigación, es decir cuáles son los objetivos, los mismos se deben expresar con claridad para evitar posibles desviaciones en el proceso de investigación, además deben ser susceptibles de poder alcanzarse ya que son las guías del estudio y hay que tenerlos presente durante todo su desarrollo de la investigación.

### **1.6.1. Objetivo general**

Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad que permita elevar la competitividad de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

### **1.6.2. Objetivos específicos**

- Identificar los procesos del Sistema de Gestión de calidad
- Analizar la importancia del Sistema de Gestión de Calidad.
- Realizar el levantamiento de toda la información existente en la institución relacionada con el diseño del Sistema de Gestión de Calidad.

## **CAPÍTULO II**

### **2. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA**

#### **2.1. CALIDAD**

##### **2.1.1. Evolución del concepto de calidad**

La calidad es un concepto complejo, multidimensional, con el tiempo ha experimentado profundos cambios desde sus inicios hasta llegar a lo que hoy en día conocemos como Calidad Total, también denominado como Excelencia, la calidad se ha expresado de muchas formas diferentes, sin embargo ninguna de las cuales es completa aun así todas ellas aportan características interesantes de la calidad (Besterfield, 2009, pág. 43).

Entre las definiciones más importantes que tiene el concepto de calidad y su impacto son (Prieto, 2015, pág. 21):

- a. De conformidad con las especificaciones.- En sus inicios la calidad era conocida como el grado en que un producto cumplía con las especificaciones técnicas que se había establecido cuando fue diseñado.
- b. Satisfacción de las necesidades del cliente.- Después se definió a la calidad como el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confiere su aptitud para satisfacer las necesidades expresadas o implícitas.
- c. Satisfacción de los clientes, empleados, accionistas y de la sociedad.- Finalmente se definió a la calidad como todas las formas a través de las cuales la organización satisface las necesidades y expectativas de sus clientes, sus empleados, las entidades implicadas financieramente y toda la sociedad en general.

##### **2.1.2. Definición de calidad**

La calidad es el conjunto de características que posee un producto o servicio, así como su capacidad de satisfacción a los requerimientos de los usuarios, la calidad bien entendida y aplicada en consecuencia, resulta económica y rentable, aunque requiera tiempo, inversión y esfuerzos de forma continua (Cuatrecasas, 2010, pág. 20).



De acuerdo con Prieto (2015, pág. 24), “define a la calidad como anticiparse a las expectativas, deseos y necesidades de los clientes asumiéndolas y generando la capacidad requerida para satisfacerlas plenamente, aceptando su juicio como única medida de calidad conseguida”.

### **2.1.3. Aseguramiento de la Calidad**

El aseguramiento de la Calidad según Camisón, Cruz & Gonzáles (2006, pág. 232), “se refiere a la actividad de suministrar a todos los implicados la evidencia necesaria para establecer la confianza de que la función calidad se está ejecutando adecuadamente”, es decir tratar de tener todos los procesos bien definidos para asegurar al cliente que puede confiar en que los productos y servicios cumplirán fielmente con sus requisitos o especificaciones.

El aseguramiento de la calidad requiere generalmente una evaluación permanente de todos aquellos factores que influyen en el diseño de cada una de las especificaciones, así como también verificaciones y auditorías a cada una de las operaciones de la producción, instalación e inspección dentro de la organización (Nebrera, 2014, pág. 5).

Por su parte Shewhart (2006, pág. 46), menciona que “el aseguramiento de la calidad sirve como una herramienta de la gestión”, es decir son aquellas acciones planificadas y sistemáticas necesarias para proporcionar la confianza de que un producto o servicio satisface los requisitos de la calidad los mismos que están previa mente establecidos.

## **2.2. CALIDAD TOTAL**

El concepto de Calidad Total se originó a partir del concepto ampliado de control de calidad y Japón ha hecho de él uno de los pilares de su renacimiento industrial, ha permitido uniformizar el concepto de calidad definiéndola en función del cliente y evitando así diversidad de puntos de vista como sucedía en la concepción tradicional, de este modo la Calidad se hace total (Cuatrecasas, 2010, pág. 22).

Existe una amplia diferencia entre la concepción de la calidad tradicional y la Calidad Total la cual es la siguiente, en la calidad tradicional se trataba de arreglar la calidad después de cometer errores, por su parte en la Calidad Total se centra en conseguir que las cosas se hagan bien a la primera (Cubillos & Rodríguez, 2009).

La Calidad Total es una estrategia de gestión integral que se basa en una serie de principios y requisitos a través de los cuales se establece metas, las mismas que busca garantizar a largo plazo la supervivencia, el crecimiento y la rentabilidad de una organización, garantizando la satisfacción de los clientes, la eliminación de todo tipo de desperdicios, de este modo poder mejorar la competitividad (Bellón, 2001, pág. 51).

Según Nebrera (2014, pág. 9), también podemos entender la calidad total como una alusión a la mejora continua con un objetivo de lograr la calidad óptima en toda su totalidad de la empresa, áreas, filosofía, cultura, estrategia o estilo de gerencia de una empresa según la cual las personas en la misma estudian, participan y fomentan la mejora continua de la calidad.

### **2.2.1 Principios**

Según Nebrera (2014, págs. 12-18), es el marco de referencia para que la dirección de la organización pueda guiarla y orientarla hacia la obtención de la mejora del desempeño de su actividad y son los siguientes:

- ✓ **Orientación hacia los resultados.-** El éxito depende del equilibrio y la satisfacción de las expectativas de todos los grupos de interés que de una u otra manera participan en la organización.
- ✓ **Orientación al cliente.-** Todos los miembros en la empresa deben actuar y hacer las cosas desde el punto de vista del cliente, es decir que toda la organización trabaje en función a la búsqueda de la satisfacción de los clientes.
- ✓ **Liderazgo y constancia en los objetivos.-** El papel de la alta dirección en el procesos de Calidad Total es desarrollar una estrategia de Gestión que permita dirigir y coordinar acciones para conseguir la competitividad empresarial.
- ✓ **Gestión por procesos y hechos.-** Consiste en identificar los procesos fundamentales de la organización, después se debe organizar dichos procesos,

designar responsables para cada proceso, revisar los procesos y finalmente establecer acciones de mejora para cada uno de ellos.

- ✓ **Desarrollo e implementación de las personas.-** Es responsabilidad de la dirección el pleno desarrollo del potencial de los miembros que trabajan en la organización, de modo que deben desarrollar diversas iniciativas a través de mecanismos de comunicación y participación.
- ✓ **Aprendizaje, Innovación y Mejora continua.-** Consiste en la aplicación del ciclo de cuatro fases: planificar, hacer comprobar y ajustar, aplicando este ciclo a todas las actividades en una organización, los resultados en poco tiempo se verían mejorados en forma sustancial.
- ✓ **Desarrollo de alianzas.-** Es importante que la organización establezca con sus proveedores y empresas colaboradoras proyectos y vínculos estables basados en la confianza, además de establecer relaciones mutuamente beneficiosas.
- ✓ **Responsabilidad Social.-** La organización y sus miembros deben actuar y realizar sus actividades con ética, cumpliendo con todas las normas y requisitos legales, también participando de forma activa de las iniciativas sociales que se desarrollan en su comunidad.

### **2.3. GESTIÓN DE LA CALIDAD**

La Gestión de la Calidad (CG), representa una oportunidad competitiva para la empresa enfocándose en el mercado objetivo y en las necesidades de los clientes, además la Gestión de la Calidad ya no es considerada como un método para evitar reclamos de los clientes insatisfechos, al contrario busca eliminar las quejas y reclamos a través de un sistema que permite crear y desarrollar actividades para hacer las cosas bien desde el inicio y no esperar cometer un error en el proceso o en el producto final para corregir. De este modo la Gestión de la Calidad no se trata solamente de la calidad de un producto o de un servicio ofrecido por la organización, sino que se va más allá enfocándose en el concepto de calidad integral, es decir que para lograr un producto o servicio de calidad, es necesario que los procesos y sistemas empleados en la ejecución de los mismos deben ser de calidad (Camisón, Cruz, & Gonzáles, 2006, pág. 216).

### **2.3.1. Definición de gestión de la calidad**

La Gestión de la Calidad es una práctica gerencial para el mejoramiento continuo de los resultados de cada una de las áreas de la empresa y en cada uno de los niveles funcionales, utilizando los recursos disponibles y al menor costo, el proceso de mejoramiento se orienta hacia la satisfacción completa por parte del cliente, considerando al recurso humano como el recurso más importante e indispensable de la empresa (Prieto, 2015, pág. 244).

Según Nebrera (2014, pág. 4), la Gestión de la Calidad “Es el conjunto de acciones planificadas y sistemáticas que son necesarias para proporcionar la confianza de que un producto o servicio va a satisfacer los requisitos dados sobre la calidad”.

De este modo la Gestión de la Calidad es considerada como una estrategia de gestión, la misma que está orientada a crear una conciencia de Calidad en todos los procesos que se realicen en cualquier tipo de organización (Camisón, Cruz, & Gonzáles, 2006, pág. 218).

### **2.3.2. Principios generales**

De acuerdo con Prieto (2015, pág. 259), los principios generales de la gestión de la calidad son:

- La Calidad es determinada por el cliente, de este modo la calidad no debe ser tomada en su valor absoluto, al contrario es un valor relativo en función del cliente.
- La Gestión de la Calidad es clave para lograr competitividad, con una buena Calidad es posible captar un mercado y mantenerse.
- La ventaja competitiva está en la reducción de errores y en la mejora continua de los procesos.
- La Calidad Total es responsabilidad de la dirección, los mismos que deben ser capaces de involucrar y comprometer al personal en las acciones de mejora.

## **2.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Los Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC), son un conjunto de normas y estándares internacionales que se interrelacionan entre sí para hacer cumplir los requisitos de calidad que una empresa requiere para satisfacer los requerimientos acordados con sus clientes a través de una mejora continua, de manera ordenada y sistemática (Lemos, 2015, pág. 20).

Dependiendo el tipo de organización, “existen varios Sistemas de Gestión de la Calidad que se pueden implementar tomando en cuenta las necesidades que tenga la misma”, sin embargo todos estos sistemas se encuentran normados por un organismo internacional no gubernamental conocido como ISO (Organismo Internacional para la Estandarización), la cual tienen como objetivo: Promover el desarrollo de la estandarización, facilitar el intercambio internacional de productos o servicios y desarrollar la cooperación en actividades tecnológicas, económicas, científicas e intelectuales enfocándose en la estandarización (Mora, 2004).

#### **2.4.1. Definiciones básicas relacionadas con un SGC**

Para López (2005, pág. 36), las definiciones relacionadas con un SGC son:

- **Producto.-** Es el resultado de un proceso.
- **Proceso.-** Es el resultado de un conjunto de actividades mutuamente relacionadas, las mismas que transforman las entradas en salidas.
- **Mapa de procesos.-** Clasificación de los procesos de una organización en categorías predeterminadas.
- **Gestión por procesos.-** Es la dirección de las organizaciones en base a sus procesos.
- **Mejora de la calidad.-** Parte de la gestión de la calidad y está orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de calidad.
- **Objetivo de calidad.-** Algo ambicionado relacionado con la calidad.
- **Política de calidad.-** Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad.
- **Requisito.-** Necesidad o expectativa establecida.
- **Conformidad.-** Cumplimiento de un requisito.
- **No conformidad.-** Incumplimiento de un requisito.
- **Acción preventiva.-** Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad potencial.
- **Acción correctiva.-** Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad detectada.

#### **2.4.2. Definición de un Sistema de Gestión de Calidad**

Según Vértice (2010, pág. 33), se denomina Sistema de Gestión de la Calidad “al conjunto de normas interrelacionadas de una organización, a través de las cuales se administra de forma ordenada su calidad”, este concepto no sólo en lo que se refiere al producto o servicio final que ofrece a los clientes, sino también se enfoca en los procesos internos, de esta forma se busca optimizar procesos internos de manera que el mejoramiento se vea reflejado en el producto final que llega al consumidor.

Por su parte Lemos (2015, pág. 25), menciona que un Sistema de Gestión de Calidad es un “conjunto de elementos interrelacionados de la organización que trabajan coordinados para establecer y lograr el cumplimiento de la política de calidad y los objetivos de calidad, de esta manera generar productos y servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de sus clientes”.

#### **2.4.3. Objetivos de un Sistema de Gestión de la Calidad.**

Para Vértice (2010, pág. 34), los objetivos de un SGC son:

- a. **Prevención.**- Es decir, evitar que se produzcan elementos no conformes
- b. **Detección.**- Separar elementos no conformes
- c. **Corrección y mejora:** Eliminar las causas de no conformidades y mejora de los procesos.
- d. **Demostración:** Evidenciar objetivamente que se han cumplido todos los requisitos.

#### **2.4.4. Norma ISO 9001**

Lemos (2015, pág. 30), menciona que las Normas ISO 9000 son un “conjunto de normas esenciales para la calidad y mejora continua de la administración en cualquier tipo de organización”, es decir establecen a detalle el modo en el cual se debe trabajar bajo los estándares requeridos, estandarizando y documentando las actividades del personal de modo que se trabaja para satisfacer las necesidades del cliente.

La norma ISO 9001 es un modelo para garantizar la calidad ofrece una descripción de todos los elementos que debe tener un Sistema de Gestión de la Calidad para que este sea más efectivo para la institución (ISO , 2005).

#### 2.4.4.1. Enfoque basado en procesos

Vértice (2010, pág. 20), menciona que un enfoque basado en procesos “es un principio básico de gestión y fundamental para la obtención de resultados”, es decir facilita la realización de un análisis para el perfeccionamiento de cualquier actividad económica de la organización y el mejoramiento de la competitividad.

Según Juran (1990, pág. 60), un proceso debe ser:

- Sistemático de manera que todas las acciones están interrelacionadas.
- Capaz que todos los resultados obtenidos sean acorde a la planificación.
- Legítimo, cada actividad se desarrolla a través de canales autorizados.
- Orientado hacia el objetivo es decir establecer objetivo y estándares de calidad que queremos alcanzar.

Cervera (2002, págs. 32-34), manifiesta que es muy importante que una organización defina cuáles son sus procesos en función de las características y naturaleza, agrupándolos en categorías, las cuales son:

- ✓ **Procesos Estratégicos.-** Son aquellos procesos dentro de una organización que proporcionan guías, no generan valor añadido pero son necesarios, permite definir la misión, las políticas las estrategias y el valor para el sistema de gestión de la calidad, es decir son procesos que intervienen directamente en la visión de la organización.
- ✓ **Proceso de gestión de los recursos.-** Son aquellos que permiten a la institución establecer, determinar y gestionar los recursos necesarios para poder desarrollar todas las actividades de la misma.
- ✓ **Procesos claves.-** Son aquellos que componen la cadena de valor de una Institución, añaden valor e incurren directamente en la satisfacción o en la insatisfacción de los clientes, intervienen en la misión de la organización, pero no intervienen en la visión de la misma.
- ✓ **Proceso de apoyo.-** Este tipo de procesos son necesarios para el control y para la mejora del sistema de gestión, no son procesos estratégicos, ni procesos claves pero están relacionados con los requisitos de la norma para establecer un modelo de gestión, de este modo proporcionar las personas y los recursos necesarios para el resto de procesos, dependiendo de las necesidades de los clientes internos.

#### **2.4.4.2. Requisitos generales**

Para poder implementar el Sistema de Gestión de la Calidad es muy importante que se determinen los procesos necesarios, las interrelaciones entre los mismos y asegurarse que existe una disponibilidad de todos los recursos, la información necesaria para la realización y control de cada proceso en la organización (Equipo Vértice, 2010, pág. 35).

#### **2.4.4.3. Requisitos de la documentación**

La documentación de un Sistema de Gestión de Calidad debe incluir (Equipo Vértice, 2010, pág. 35):

- Declaraciones documentadas de la política de calidad de objetivos de la calidad
- Manual de calidad
- Los procedimientos documentados requeridos en esta norma internacional
- Los documentos necesarios por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

#### **2.4.4.4. Manual de Calidad**

Se considera un documento en el cual se establecen objetivos y estándares de calidad de la organización, el mismo debe contener (Cuatrecasas, 2010, pág. 46):

- El alcance del SGC, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión
- Todas las actividades y los procedimientos debidamente documentados establecidos para el SGC.
- Una descripción de la interacción entre los procesos del SGC.

#### **2.4.4.5. Control de documentos**

El objetivo principal es poder asegurar la vigencia y la actualización de los documentos, de esta manera poder garantizar la información cuando esta sea requerida (Equipo Vértice, 2010, pág. 37):



- Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión
- Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente y asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.
- Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables
- Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantenga por cualquier razón.

#### **2.4.4.6. Compromiso de la dirección**

Según el Equipo Vértice (2010, pág. 47), la alta dirección tiene un papel muy importante para el éxito y aseguramiento de la calidad y para esto se debe designar a un miembro de la dirección como representante de la Calidad, el mismo que tiene la obligación y la responsabilidad de:

- Comunicar acerca del funcionamiento y el desempeño del SGC a la dirección de la organización.
- Asegurar de establecer un compromiso y concientización de la organización para cumplir con las necesidades de los clientes.
- Realizar las revisiones de la dirección en los plazos establecidos.
- Garantizar los recursos humanos y materiales para la implementación.

#### **2.4.4.7. Enfoque al cliente**

La organización depende de sus clientes y por lo tanto se debe conocer sus necesidades actuales y futuras, y ser capaz de satisfacerlas, para esto la dirección debe asegurarse de cumplir con los requisitos que demanda del cliente (Equipo Vértice, 2010, pág. 50).

#### **2.4.4.8. Política de calidad**

La Dirección debe establecer la Política de Calidad, es decir que se debe definir las pautas que la organización debe seguir respecto a la calidad, además debe asegurarse de que (Equipo Vértice, 2010, pág. 53):

- Se adecua al propósito y cultura de la organización.
- Se compromete a cumplir los requisitos del cliente y la mejora continua.
- Brindar un marco de referencia para establecer los objetivos de la calidad.
- Ser comunicada a todos los niveles de la organización.
- Adecuarla a la estrategia de la empresa.

#### **2.4.4.9. Planificación**

De acuerdo con el Equipo Vértice (2010, pág. 56 ), es la definición por parte de la Dirección de los recursos y las actividades necesarias para que la elaboración del producto o la prestación de los servicios cumplan con los requisitos de calidad, la misma debe contener la siguiente información:

- **Acción.-** Aquí se define la planificación a realizar por parte de la dirección
- **Responsable.-** Es el encargado de controlar y hacer cumplir la planificación definida.
- **Fecha realización, fecha finalización.-** Se describe la fecha prevista para la realización de dicha acción y también se describe la fecha real en la que se realizó dicha acción.

### **2.5. MARCO LEGAL DE LA CALIDAD EN LA EDUCACIÓN**

En lo que respecta a la Educación Superior según Hernández, Arcos, & Sevilla (2013), “el concepto de calidad se asocia directamente con el éxito que tengan los egresados en el mercado laboral”, es decir los conocimientos impartidos en la IES, permiten una formación de un perfil profesional que satisface los requerimientos del entorno laboral y que responda de manera positiva a las necesidades y de este modo asegurar las satisfacción de los clientes actuales y futuros de la IES.

La Fundamentación legal de la presente investigación se sustenta en la Ley Orgánica de Educación Superior , Que mediante el Registro Oficial N° 298, La Asamblea Nacional, de conformidad con las atribuciones que le confiere la Constitución de la República del Ecuador y la Ley Orgánica de la Función Legislativa, discutió y aprobó el proyecto de LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR. Que, en el TÍTULO II, Autonomía

Responsable De Las Universidades Y Escuelas Politécnicas, CAPÍTULO 1, Del Ejercicio De La Autonomía Responsable, mediante el Art. 18.- declara: e) La libertad para gestionar sus procesos internos (LOES, 2010).

Que, en el TÍTULO V, CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR, CAPÍTULO 1, DEL PRINCIPIO DE CALIDAD

Que el Art. 93 de la LOES (2010), establece que: El Principio de la Calidad consiste en la búsqueda constante y sistemática de la excelencia, la pertinencia, producción optima, transmisión del conocimiento y desarrollo del pensamiento mediante la crítica externa, la autocrítica y el mejoramiento permanente.

Que el Art. 94 de la LOES (2010), establece que: La Evaluación de la Calidades el proceso para determinar las condiciones de la institución, carrera o programa académico, mediante la recopilación sistemática de datos cuantitativos y cualitativos que permitan emitir un juicio o diagnóstico, analizando sus componentes, funciones, procesos, a fin de que sus resultados sirvan para reformar y mejorar el programa de estudios, carrera o institución. La evaluación de la calidad es un proceso permanente y supone un seguimiento continuo.

#### **2.5.1. Acreditación.**

Que el Art. 95 de la LOES (2010), establece que.- La acreditación es una validación de vigencia quinquenal realizada por el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, para certificar la calidad de las instituciones de educación superior, de una carrera o un programa educativo, sobre la base de una educación previa.

#### **2.5.2. Aseguramiento de la Calidad**

Que el Art. 96 de la LOES (2010), establece que “ El Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, esta constituido por el conjunto de acciones que llevan a cabo las instituciones vinculadas con el sector, con el fin de garantizar la eficiente y eficaz gestión, aplicables a las carreras, programas académicos, a las instituciones de educación superior y también a los consejos u organismos evaluadores y acreditadores.

### **2.5.3. Evaluación de la Calidad**

Que el Art. 9 de la LOES (2010), establece que: La Evaluación de la Calidad se realizará de manera periodica de conformidad con la normativa que expida el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de Educación Superior, CEAACES.

Que el Art. 10 de la LOES (2010), establece que: Para garantizar la calidad de las carreras y programas académicos de las instituciones de educación superior, el CES determinará las carreras que no podran ser ofertadas en las modalidades semipresencial, a distancia y virtual.

Que el Art. 11 de la LOES (2010), establece que: El CEAACES diseñara y aplicara el examen nacional de evaluación de carreras y programas académicos para los estudiantes d último año, por lo menos cada dos años.

## **2.6. Las Institución de Educación Superior**

### **2.6.1. Definición de educación superior**

Según Yamaguchi & Tsukahara Shuichi (2016), la educación superior es tan importante para el desarrollo de cada país, como también lo indica la educación superior japonés que ha ido cambiando en los últimos años debido a la creciente competencia y creciente globalización, quiere crear universidades de clase mundial que estén al nivel de competir internacionalmente y sobre todo con resultados de alta calidad, estos resultados deben ser medidos a través de un examen nacional estandarizado para evaluar los resultados del aprendizaje y de esta manera poder observar los errores y corregirlos con el fin de satisfacer el mercado que cada vez es más grande y sobre todo con una educación que pueda asegurar un nivel de calidad superior y global.

Es verdad que todo país quiere brindar a la sociedad una educación de alto nivel que responda a las expectativas del mercado, por lo cual las instituciones de educación superior tiene que ver mucho en esto, debido a que en sus manos está la formación de cada uno de los estudiantes y depende tanto de su educación como de los estudiantes para que se

obtenga como resultado profesionales exitosos , pero también hay países como Japón que velan porque sus universidades sean las mejores internacionalmente a través de la herramienta más importante para toda institución que es la calidad.

Que, el Art. 26 de la Constitución de la República del Ecuador (2008, pág. 27), establece que “La educación es un derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado. Constituye un área prioritaria de la política pública y de la inversión estatal, garantía de la igualdad e inclusión social y condición indispensable para el buen vivir. Las personas, las familias y la sociedad tienen el derecho y la responsabilidad de participar en el proceso educativo”.

Que, el art. 350 de la Constitución de la República del Ecuador (2008, pág. 162), señala que “el sistema de educación superior tiene como finalidad la formación académica y profesional con visión científica y humanista; la investigación científica y tecnológica; la innovación, promoción, desarrollo y difusión de los saberes y las culturas; la construcción de soluciones para los problemas del país, en relación con los objetivos del régimen de desarrollo”.

La constitución de la República del Ecuador (2008), dice que la educación es un derecho que tiene todo ser humano con las mismas condiciones y oportunidades, indispensables para el buen vivir de cada ciudadano, dentro de la cual está la educación superior que tiene como fin ayudar al estudiante a la formación académica profesional con una visión científica, independiente, investigativa que cumpla con las exceptivas del desarrollo de país.

Art. 4.- de la LOES (2010, pág. 5), establece que: “Derecho a la Educación Superior.- “El derecho a la educación superior consiste en el ejercicio efectivo de la igualdad de oportunidades, en función de los méritos respectivos, a fin de acceder a una formación académica y profesional con producción de conocimiento pertinente y de excelencia”.

Las ciudadanas y los ciudadanos en forma individual y colectiva, las comunidades, pueblos y nacionalidades tienen el derecho y la responsabilidad de participar en el proceso educativo superior, a través de los mecanismos establecidos en la Constitución y esta Ley.

La educación superior es un derecho que puede acceder todo ser humano cumpliendo con los requerimientos necesarios y es completamente gratuita, y está conformado por universidades, escuelas politécnicas e institutos superiores técnicos y tecnológicos (LOES, 2010).

Las educaciones superiores siempre han venido siendo un ejemplo para la comunidad y sus alrededores, al implementar un sistema de gestión de calidad permite tener una guía sistematizada en cada uno de los procesos para manejar procesos como en el medio ambiente que en la actualidad son una necesidad para la tener una calidad en las educaciones superiores (Tapla, Limón, & Santana, 2009).

Es indispensable que las educaciones superiores contemplen y pongan como prioridad el sistema de gestión de calidad ya que de ellas dependen, el desarrollo y crecimiento del país a través de su capacitación profesional de alto nivel con los estudiantes, aspectos importantes que no se debe descuidar ya que se asocia directamente con el nivel de éxito que tengan los egresados a la hora de responder en el ámbito laboral con sus habilidades y competencias (Hernández, Arcos, & Sevilla, 2013).

Según Tapla, Limón, & Santana (2009), el reto de las instituciones superiores siempre será brindar una educación de calidad, innovadora que brinde profesionales éticos, capaces de ser seres dependientes que cumplan con las exigencias del mercado laboral, ya que si existe una educación deficiente existirá una lentitud en el nivel de conocimiento cultural, económico y social y por ende afectará al desarrollo y crecimiento del país.

### **2.6.2. Objetivos de la Ley de Educación Superior**

Art. 2.- de la LOES (2010, pág. 5), establece que: Objeto.- Esta Ley tiene como objeto definir sus principios, garantizar el derecho a la educación superior de calidad que propenda a la excelencia, al acceso universal permanencia, movilidad y egreso sin discriminación alguna.

El objetivo fundamental de la Ley de Educación Superior es velar por el bienestar y satisfacción de los derechos de todos los estudiantes, así como también certificar la calidad y mantener un progreso continuo demostrando día a día el avance académico y para medir

este grado de calidad se lo hace a través de los procesos de evaluación institucional, externa y acreditación, de esta manera se podrá ver los resultados en los institutos superiores (LOES, 2010).

### **2.6.3. Estructura de los estudios superiores. Condiciones de acceso. Ciclos Niveles (Pregrado, posgrado), modalidad (presencial a distancia/virtual)**

Art. 118.- de la LOES (2010, pág. 21), establece: Niveles de formación de la educación superior.- Los niveles de formación que imparten las instituciones del Sistema de Educación Superior son:

a. Nivel técnico o tecnológico superior, orientado al desarrollo de las habilidades y destrezas que permitan al estudiante potenciar el saber hacer. Corresponden a éste los títulos profesionales de técnico o tecnólogo superior, que otorguen los institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores. Las instituciones de educación superior no podrán ofertar títulos intermedios que sean de carácter acumulativo.

b. Tercer nivel, de grado, orientado a la formación básica en una disciplina o a la capacitación para el ejercicio de una profesión. Corresponden a este nivel los grados académicos de licenciado y los títulos profesionales universitarios o politécnicos, y sus equivalentes. Sólo podrán expedir títulos de tercer nivel las universidades y escuelas politécnicas. Al menos un 70% de los títulos otorgados por las escuelas politécnicas deberán corresponder a títulos profesionales en ciencias básicas y aplicadas.

c. Cuarto nivel, de postgrado, está orientado al entrenamiento profesional avanzado o a la especialización científica y de investigación. Corresponden al cuarto nivel el título profesional de especialista; y los grados académicos de maestría, PhD o su equivalente. Según la legislación nacional, todos los cursos de carácter universitario o politécnico destinados a conferir certificados, aunque fueren organizados por otras instituciones nacionales o extranjeras, deben ser auspiciados por una universidad o escuela politécnica.

Las instituciones de Educación Superior imparten tres niveles de formación, entre los cuales se encuentran, el nivel técnico; en el cual está orientado a destacar las destrezas y

habilidades de los estudiantes y permite sacar el título profesionales técnicos y tecnólogos. Tercer nivel, dedicado a la formación de profesionales y otorga el título universitario como ingeniero, licenciados y cuarto nivel, de posgrado da el título de profesional de especialistas en maestrías o PhD (Hernández, Arcos, & Sevilla, 2013).

#### **2.6.4. Oferta de las Instituciones de Educación Superior**

LOES (2010, pág. 19) , Título VI. Capítulo II, art. 107.- Principio de pertinencia.- “El principio de pertinencia consiste en que la educación superior responda a las expectativas y necesidades de la sociedad, a la planificación nacional, y al régimen de desarrollo, a la prospectiva de desarrollo científico, humanístico y tecnológico mundial, y a la diversidad cultural. Para ello, las instituciones de educación superior articularán su oferta docente, de investigación y actividades de vinculación con la sociedad, a la demanda académica, a las necesidades de desarrollo local, regional y nacional, a la innovación y diversificación de profesiones y grados académicos, a las tendencias del mercado ocupacional local, regional y nacional, a las tendencias demográficas locales, provinciales y regionales; a la vinculación con la estructura productiva actual y potencial de la provincia y la región, y a las políticas nacionales de ciencia y tecnología.

##### **2.6.4.1. La Docencia**

**Art. 4.-** Del Reglamento De Carrera y Escalafón del Profesor de Educación Superior establece: Personal técnico docente. - Se define como personal técnico docente al servidor o trabajador de las instituciones de educación superior que cuente con título profesional, experiencia y experticia para realizar tareas de apoyo y facilitación de las actividades de docencia e investigación (CES, 2014).

El CEAACES (2015, págs. 20-21), menciona: La docencia es la persona con un título profesional y sobre todo un facilitador de materia de su área, es una persona que imparte su conocimiento y experiencia con sus estudiantes cuyo objetivo es que sus estudiantes lo superen o sean mejores:



- **Titularidad:** Condición de un profesor con nombramiento o contrato indefinido que dicta cátedra(s) o asignatura(s) acorde con su formación académica profesional.
- **Pertinencia:** Fenómeno por medio del cual se establecen las múltiples relaciones entre la universidad y el entorno de maneras diferentes, a través de diversas estructuras, tanto al interior de la misma como del entorno social.

La pertinencia en el régimen académico se entiende como la satisfacción de las necesidades de la sociedad estudiantil, con el cumplimiento de los diferentes programas que se realizan dentro de la institución como es la investigación, vinculación con la sociedad y con el régimen constitucional del buen vivir (CEAACES, 2015).

#### **2.6.4.2. La Investigación**

Según el CEAACES (2015), La investigación del modelo de evaluación institucional ayuda a establecer el grado de las universidades y todas las escuelas politécnicas del sistema de Educación Superior hayan logrado un conocimiento científico por medio de la investigación, siendo una de las actividades más importantes dentro del ambiente educativo, de igual forma permite conocer los niveles de impacto de las publicaciones que se realizaron. Este criterio posee cuatro indicadores: Investigación regional, Producción científica, libros revisados por pares y Planificación de la investigación.

La investigación en las instituciones superiores es fundamental ya que se requiere que los estudiantes tengan el espíritu de investigador porque a través de la investigación constituye un conjunto de nuevos conocimientos que ayudan tanto a nivel intelectual personal e institucional (CEAACES, 2015).

#### **2.6.4.3. La Vinculación**

El CEAACES (2015, pág. 4), menciona: Programas/proyectos de vinculación. - Un programa de vinculación se define como el conjunto de proyectos de la carrera en respuesta a los requerimientos de los distintos sectores sociales. Un proyecto de vinculación es el conjunto de actividades, debidamente planificadas, para atender una

necesidad o requerimiento puntual de los sectores sociales en los que interviene la carrera, con la participación de profesores.

Los programas de vinculación fomentan en el estudiante capacidad de autonomía y desarrollo de su nivel de conocimiento académico, profesional, capaces de ayudar a solucionar problemas sociales presentados en las diferentes comunidades y contribuir al desarrollo del país (CEAACES, 2015).

De acuerdo con el CES (2014, pág. 36), en el Título VI, Capítulo II, **Art. 82.-** Vinculación con la sociedad y educación continua.- La vinculación con la sociedad hace referencia a los programas de educación continua, investigación y desarrollo y gestión académica, en tanto respondan, a través de proyectos específicos, a las necesidades del desarrollo local, regional y nacional. Las instituciones de educación superior deberán crear obligatoriamente instancias institucionales específicas para planificar y coordinar la vinculación con la sociedad, a fin de generar proyectos de interés público.

La vinculación con la sociedad en las instituciones superiores es un requisito para poder graduarse con el fin de forjar nuevos proyectos públicos sociales estas actividades son debidamente coordinados y planificadas que ayuden a solucionar problemáticas que se encuentra en la sociedad (CES, 2014).

## **CAPÍTULO III**

### **3. METODOLOGÍA**

Para Gómez (2006, pág. 28), se denomina metodología a la “serie de métodos y técnicas que se utilizan de manera sistemática durante un proceso de investigación para alcanzar un resultado”, de este modo la metodología funciona como un soporte conceptual que brinda una guía de cómo aplicar los procedimientos en una investigación.

Por su parte autores como Juez & Diez (1997, pág. 32), manifiestan que “la metodología es considerada como una disciplina de conocimiento a través de la cual se elabora, define y sistematiza un conjunto de métodos, técnicas y procedimientos los cuales se deben seguir al pie de la letra en el desarrollo de la investigación para el logro de los resultados deseados y la producción del conocimiento”.

Entonces la metodología es una parte fundamental de un proyecto de investigación, el éxito o fracaso del mismo depende mucho del tipo de metodología a utilizar dependiendo el caso.

#### **3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN**

##### **3.1.1. Enfoque cualitativo**

Según Hernández (2008, pág. 17), al aplicar un enfoque cualitativo para realizar la investigación, este “permitirá abordar fenómenos reales de la vida humana y como estos se desarrollan como tal, el método cualitativo se enfoca en describir la esencia de alguna situación que se presenta entre sujetos que son los actores de un entorno social”.

El enfoque de la presente investigación es cualitativa, en razón que se pretende realizar la investigación mediante el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad, supervisar cada uno de los procesos administrativos y académicos de manera óptima y eficiente y dar una mejor satisfacción a los usuarios de la misma.

## **3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.2.2. De Campo**

La investigación de campo según Gómez (2006, pág. 36), consiste en “buscar y recolectar los datos de forma directa del entorno donde estos ocurren, se realiza un análisis sistemático de los problemas en la realidad con el objetivo de poder describirlos, para después interpretarlos, entendiendo su naturaleza, explicar sus causas y efectos, en este tipo de investigación se trabaja con datos originales”.

Se trabajara con la modalidad de campo porque es necesario acudir a cada uno de los departamentos de la Facultad de Ciencias Administrativas para la observación y la recolección de la información al personal administrativo sobre cada uno de los procesos que realizan.

Además es necesario conocer la opinión de los clientes directos de la Facultad, en este caso los estudiantes de pregrado, por esta razón se debe acudir a los salones de clase para realizar la observación y recolección de información.

### **3.2.3. Bibliográficas Documental**

Según Moreno (2008, pág. 24), la investigación documental “reúne información necesaria recurriendo fundamentalmente a fuentes de datos en los que la información se encuentra registrada como: libros, revistas especializadas, películas, archivos, informes de investigaciones ya realizadas”.

Para poder realizar la investigación es necesario la búsqueda y recolección de información bibliográfica documental en fuentes secundarias como libros actuales con sus respectivos autores, los mismos que se encuentran ubicados en la biblioteca de la facultad, revistas especializadas y artículos de internet, toda la información obtenida permitirá una mejor comprensión y enfoque del tema de investigación.

### **3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN.**

#### **3.3.1. Investigación Descriptiva**

Namakforoosh (2005, pág. 89), menciona que “la investigación descriptiva se enfoca en la realidad de los hechos para poder presentar una interpretación correcta de los mismos”.

Este tipo de investigación tiene por objetivo describir cuales son los procesos que se realizan a cada una de los departamentos de la Facultad de Ciencias Administrativas y definir la importancia del diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad para mejorar la eficiencia y eficacia de los mismos.

### **3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA**

Se realiza el estudio de la población y de la muestra.

#### **3.4.1. Población**

Al hablar de población nos referimos al conjunto de elementos que poseen características comunes y observables, para poder realizar un estudio de investigación es necesario reducir el tamaño de la población y para esto realizamos una extracción de algunos elementos significativos de la población es decir extraer una muestra (Ávila, 2006, pág. 43).

##### **3.4.1.1. Población Finita**

Según Ávila (2006), menciona que “es cuando se conoce o está definido el total de la población”, para la presente investigación la población en estudio es el total del personal administrativo, docentes y estudiantes de pregrado (primer semestre a decimo semestre) de la Facultad de Ciencias Administrativas.

**Tabla 2- Población de la FCADM**

DESCRIPCION	CANTIDAD
Docentes	61
Empelados	21
Estudiantes de Pregrado	1208
<b>TOTAL POBLACION</b>	<b>1295</b>

Fuente: Elaboración Propia

En la Facultad de Ciencias Administrativas existe una población de 1295, de los cuales 1208 son estudiantes de pregrado y 82 está formado por personal docente y administrativo.

### **3.4.2. Muestra**

Se denomina muestra a un subconjunto de elementos fielmente representativo de a una población, para cada estudio existen diferentes tipos de muestreo entre ellos tenemos: muestreos aleatorios, muestreos estratificados y muestreos sistemáticos (Ávila, 2006, pág. 45).

#### **3.4.2.1. Muestra Representativa**

Gómez (2006, pág. 39), menciona la importancia de escoger una buena muestra para obtener conclusiones que sean confiables y válidas para la población en estudio, por esta razón la muestra debe ser representativa es decir que “todos los elementos de la muestra no deben de tener características o atributos especiales que los diferencien del resto de la población, porque de ser así no manifestarían al total de elementos de la misma”

Ávila (2006, pág. 46), menciona que se considera como muestra representativa cuando “los elementos seleccionados de la población tuvo igual oportunidad de estar en la muestra y permitan poner en manifiesto las características de la población”.

### 3.4.2.2. Calculo de la muestra

Para calcular la muestra, nuestra población objetivo será el total de estudiantes de pregrado (primero a decimo semestre) de la Facultad de Ciencias Administrativas.

$$n = \frac{NZ^2pq}{d^2(N - 1) + Z^2pq}$$

De donde:

**N: 1208 Estudiantes de pregrado de la FCADM**

**Z: 1,96 (Con el 95% de seguridad)**

**p: 0,50 (Proporción esperada 5%)**

**q: 0,50 (En este caso 1-p)**

**d: 0,05(Precisión 5%)**

$$n = \frac{1208 * 1,96^2 * 0,50 * 0,50}{0,05^2(1208 - 1) + 1,96^2 * 0,50 * 0,50}$$

$$n = \frac{1243,72}{4,1954}$$

Respuesta:

$$n = 290.44$$

**290 encuestas**

### **3.5. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

#### **3.5.1. Proceso de recolección**

El proceso de recopilación de información debe ser planificado paso a paso, con precaución y coherencia de esta forma se pueda obtener resultados que contribuyan significativamente al logro de los objetivos propuestos y a su vez permita la confiabilidad del proyecto de investigación ( Gallardo & Garzón, 1999).

#### **3.5.2. Selección del instrumento**

##### **a. Encuesta**

La encuesta es una herramienta de investigación que sirve para la recolección de información escrita, la misma está estructurada por una serie de preguntas enfocadas al segmento o muestra de estudio para poder conocer sus opiniones respecto a un tema en específico (Alvira, 2003, pág. 58).

##### **b. Instrumento**

El instrumento a utilizar es el cuestionario, el mismo según Alvira (2003, pág. 59), “es un instrumento diseñado por el investigador que consta de preguntas, cuyo propósito es obtener toda la información necesaria referente al tema de investigación”, es muy importante que dicho instrumento sea fácil de comprender y su aplicación garantice la fiabilidad de la información que se está obteniendo.

Para la presente investigación se elaboró 2 cuestionarios con preguntas cerradas de opción múltiple, uno para los docentes y empleados que vendrían a ser los clientes internos y otra para los estudiantes que vienen a ser clientes externos, (Anexo 6,7).



**Tabla 3- Recopilación de la Información**

Preguntas básicas	Explicación
1. ¿Para qué?	Conocer el sistema de gestión de calidad en el desarrollo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la universidad Técnica de Ambato
2. ¿A qué personas aplique?	Facultad de Ciencias Administrativas
3. ¿sobre qué aspectos?	Calidad, sistema de gestión de calidad, importancia, objetivos
4. ¿Quién?	Grupo investigador: Diana Orozco, Ángel Sisalema
5. ¿cuando?	Mes de enero 2016
6. ¿en qué lugar?	Facultad de Ciencias Administrativas de la universidad Técnica de Ambato
7. ¿con que técnica?	Encuesta, Entrevista
8. ¿con que instrumento?	Cuestionario
9. ¿en qué situación?	Actual

Fuente: Elaboración propia

### 3.6. Validación del instrumento de recolección

Para la validación del instrumento de recolección de información se utiliza el estadístico de Alfa de Cronbach cuyo objetivo es determinar la fiabilidad del instrumento de recolección a través de los análisis de la relación entre las respuestas obtenidas de las preguntas de tipo ordinales. Para lo cual se tomó las 10 preguntas.

**Tabla 4- Validación del Instrumento**

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cron Bach	N° de elementos
,704	10

Fuente: Elaboración propia

Como se puede apreciar en la presente tabla se obtiene un resultado de, 704, lo cual quiere decir que cumple con grado de confiabilidad, por lo tanto se puede indicar que el instrumento es apto y confiable para poner en marcha la recolección de información significativamente para la investigación del sistema de gestión de calidad de la facultad de Ciencias Administrativas. “Se considera que existe alta consistencia cuando el valor de alfa es superior a 0,7” (Arribas, 2014).

## **CAPÍTULO IV**

### **4. ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **4.1. ANALISIS DE RESULTADOS**

La encuesta aplicada a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas tiene como objetivo identificar los lineamientos básicos así como aspectos positivos y aspectos negativos que existen para diseñar el Sistema de Gestión de la Calidad.

La información obtenida a través de la aplicación de las encuestas permite tener una idea y conocer cuáles son las necesidades que se presenta en la Facultad desde el punto de vista de los estudiantes.

#### 4.1.1. Encuesta aplicada a los estudiantes de la FCADM

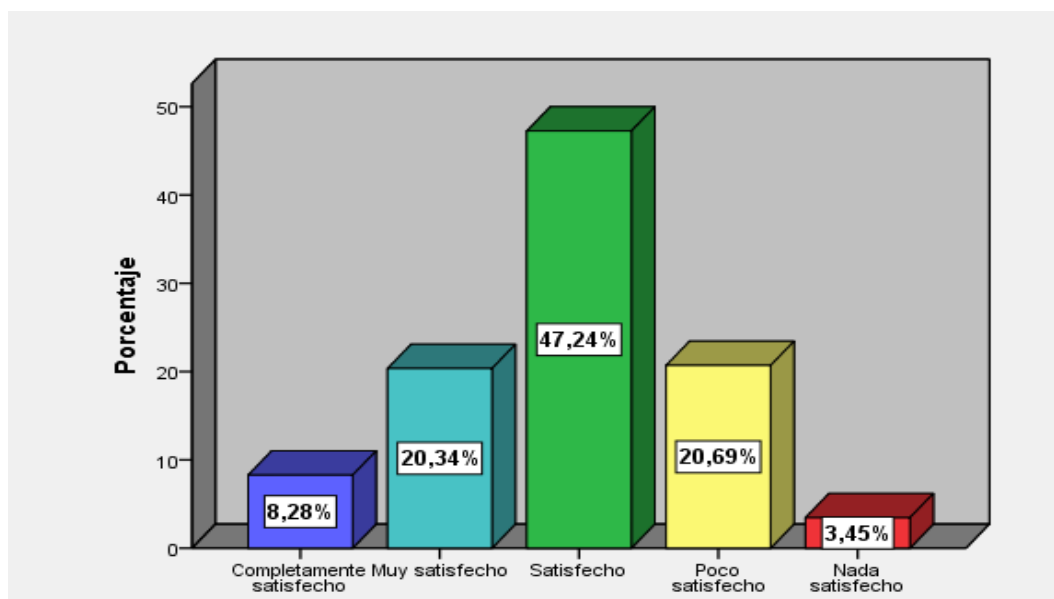
### 1. Piensa Usted que la malla curricular de la carrera cumple con las exigencias y expectativas del entorno empresarial

**Tabla 5- La Malla Curricular cumple con las exigencias y expectativas del entorno empresarial**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Completamente satisfecho	24	8,3	8,3	8,3
	Muy satisfecho	59	20,3	20,3	28,6
	Satisfecho	137	47,2	47,2	75,9
	Poco satisfecho	60	20,7	20,7	96,6
	Nada satisfecho	10	3,4	3,4	100,0
	Total	290	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Ilustración 2- La Malla Curricular cumple con las exigencias y expectativas del entorno empresarial**



Fuente: Elaboración Propia

Según los datos obtenidos en la encuesta en la Facultad de Ciencias Administrativas el 47,2% de los encuestados están satisfechos con la malla curricular de la carrera, el 20,7% de los encuestados están poco satisfechos con la malla curricular de la carrera, el 20,3% de los encuestados están muy satisfechos con la malla curricular de la carrera, el 8,3% de los estudiantes encuestados están totalmente satisfechos con la malla curricular de la carrera y el 3,4% de los encuestados están desconformes respecto a la malla curricular de la carrera. El 47,7% de la comunidad universitaria manifiesta que la malla curricular cumple parcialmente con las exigencias del entorno empresarial.

Lo expresado por la comunidad universitaria tiene relación con lo que se menciona en el Reglamento de Régimen Académico en el Título II, Capítulo II, Art. 10, menciona que.- “La organización de aprendizaje consiste en la planificación del proceso formativo del estudiante a través de actividades de aprendizaje con docencia de aplicación práctica y de trabajo autónomo que garanticen los resultados pedagógicos que corresponden a cada nivel de formación”.<sup>1</sup>

Es decir la malla curricular debe responder a las necesidades del entorno, de este modo las asignaturas de cada nivel deben servir de guía contribuyendo al desarrollo del conocimiento en los estudiantes para la formación de un adecuado perfil profesional, el mismo que responda de manera positiva y eficiente las expectativas y necesidades del sector productivo al cual va dirigido.

---

<sup>1</sup> Reglamento de Régimen Académico, Título II, Capítulo II, Art. 10

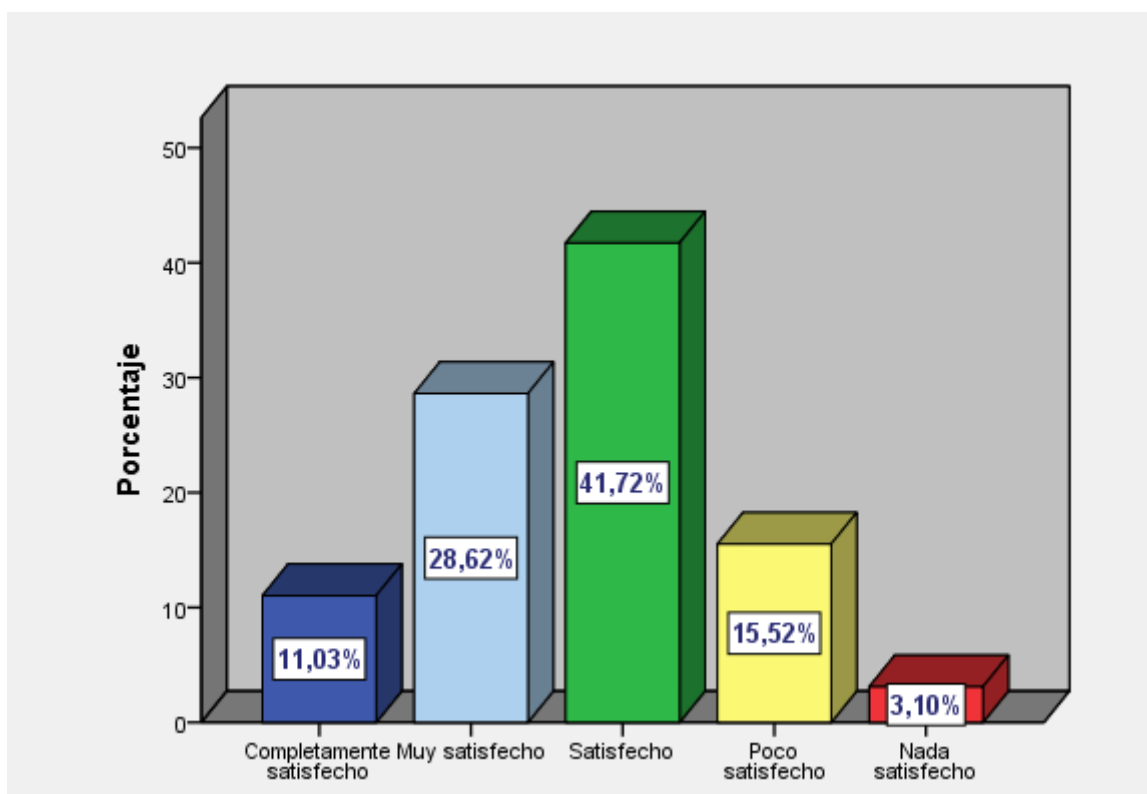
**2 Considera usted que el docente cuenta con la preparación y el perfil profesional necesario para cumplir con una enseñanza de calidad en la IES**

**Tabla 6- El docente cuenta con el perfil profesional necesario para una enseñanza de calidad**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Completamente satisfecho	32	11,0	11,0	11,0
Muy satisfecho	83	28,6	28,6	39,7
Satisfecho	121	41,7	41,7	81,4
Poco satisfecho	45	15,5	15,5	96,9
Nada satisfecho	9	3,1	3,1	100,0
Total	290	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia

**Ilustración 3- Considera usted que el docente cuenta con la preparación y el perfil profesional necesario para cumplir con una enseñanza de calidad en la IES**



**Fuente:** Elaboración propia

Según los datos obtenidos en la encuesta en la Facultad de Ciencias Administrativas el 41,7% de los encuestados están satisfechos con la preparación y el perfil profesional del docente, el 28,6% de los encuestados están muy satisfechos con la preparación y el perfil profesional del docente, el 15,5% de los encuestados están poco satisfechos con la preparación y el perfil profesional del docente, el 11% de los encuestados están muy satisfechos con la preparación y el perfil profesional del docente y el 3,1% de los encuestados están desconformes con la preparación y el perfil profesional del docente para una enseñanza de calidad en la IES (Instituto de Educación Superior).

El 41,7% de la comunidad universitaria manifiesta que el docente se encuentra parcialmente capacitado tanto en conocimiento como experiencia profesional o académica para dictar las asignaturas a su cargo.

Lo manifiesto anteriormente hace referencia al Reglamento de Carrera y Escalafón del Profesor e Investigador del Sistema de Educación Superior (codificado). Título II, Cap. II. Artículo 17, Requisitos generales para el ingreso del personal académico a las Instituciones de Educación Superior, Calidad del Docente.- “Se refiere a la labor del docente relacionada con su formación, actualización científica y pedagógica, afinidad de formación y posgrado entre el docente profesor y la asignatura que imparte y su producción investigativa.”<sup>2</sup>

De este modo es necesario que los docentes se capaciten para fortalecer su perfil profesional o a su vez contratar personal que satisfaga el los requerimientos de la carrera para cada asignaturas de la malla curricular.

---

<sup>2</sup> Reglamento de Carrera y Escalafón del Profesor e Investigador del Sistema de Educación Superior (codificado). Título II, Cap. II. Artículo 17, Requisitos Generales para el Ingreso del Personal Académico a las Instituciones de Educación Superior.

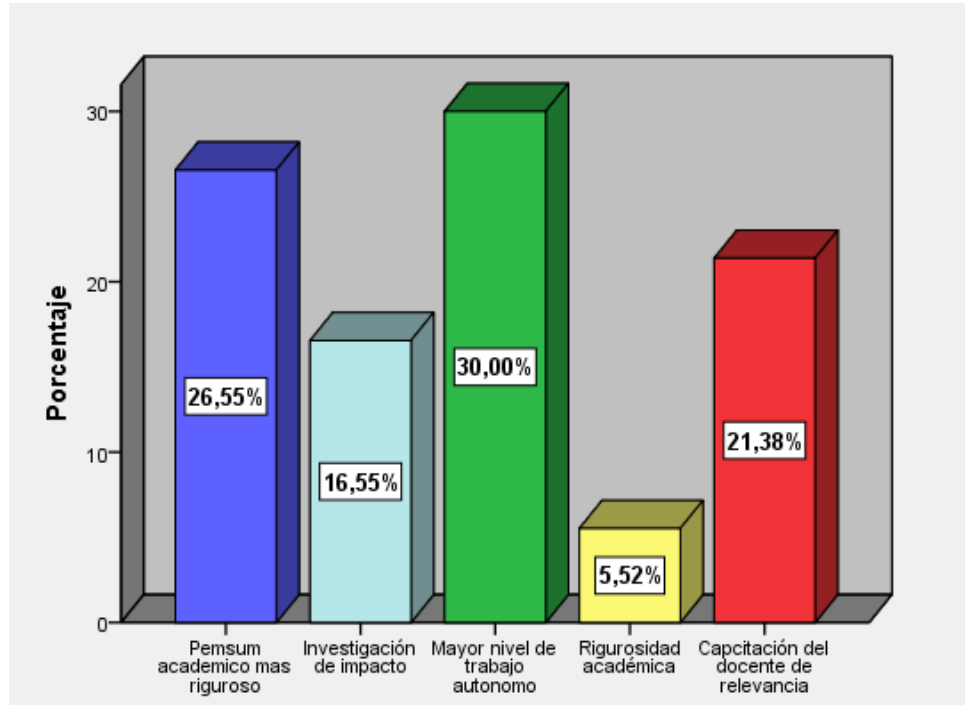
**3. Cuál de los siguientes aspectos se debe fortalecer para que el perfil profesional del estudiante satisfaga las necesidades del entorno empresarial**

**Tabla 7- Aspectos necesarios para fortalecer del perfil profesional del estudiante**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Pensum académico más riguroso	77	26,6	26,6	26,6
Investigación de impacto	48	16,6	16,6	43,1
Mayor nivel de trabajo autónomo	87	30,0	30,0	73,1
Rigurosidad académica	16	5,5	5,5	78,6
Capacitación del docente de relevancia	62	21,4	21,4	100,0
Total	290	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia

**Ilustración 4- Aspectos necesarios para fortalecer del perfil profesional del estudiante**



**Fuente:** Elaboración propia



Según los datos obtenidos en la encuesta en la Facultad de Ciencias Administrativas el 30% de los estudiantes considera que se debe incrementar el nivel de trabajo autónomo para que el perfil profesional del estudiante satisfaga las necesidades del entorno, el 26,6% de los estudiantes considera que pensum académico debe ser más riguroso para que el perfil profesional del estudiante satisfaga las necesidades del entorno, el 21,4% de los estudiantes considera que es necesario una capacitación de los docentes de relevancia para que el perfil profesional del estudiante satisfaga las necesidades del entorno, el 16,6% de los estudiantes considera que es necesario realizar mayor investigación de impacto para que el perfil profesional del estudiante satisfaga las necesidades del entorno y el 5,5% de los estudiantes considera que es necesario una mayor rigurosidad académica para que el perfil profesional del estudiante satisfaga las necesidades del entorno.

El 30% de la comunidad universitaria manifiesta que se debe incrementar el nivel de trabajo autónomo en los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas para poder desarrollar un nuevo modelo de formación educativo en la IES que permita desarrollar habilidades, destrezas y competencias para un aprendizaje continuo y autónomo en los estudiantes.

Para mejorar este indicador se debe considerar lo que dice la Ley Orgánica de Educación Superior LOES en el Reglamento de Régimen Académico Título II, Capítulo II, Art. 10 dice que:” la organización del aprendizaje consiste en la planificación del proceso formativo del estudiante a través de actividades de aprendizaje con docencia, aplicación práctica y trabajo autónomo que garantizan los resultados pedagógicos correspondientes a los distintos niveles de formación y sus respectivas modalidades”.<sup>3</sup>

Basados en la ley se debería incrementar el nivel de trabajo autónomo en los estudiantes tomando en cuenta, la pertinencia, la rigurosidad, control y evaluación que permitan generar evidencias de una mejor formación del estudiante.

---

<sup>3</sup> Ley Orgánica de Educación Superior, Reglamento de Régimen Académico, Título II, Capítulo II, Art. 10

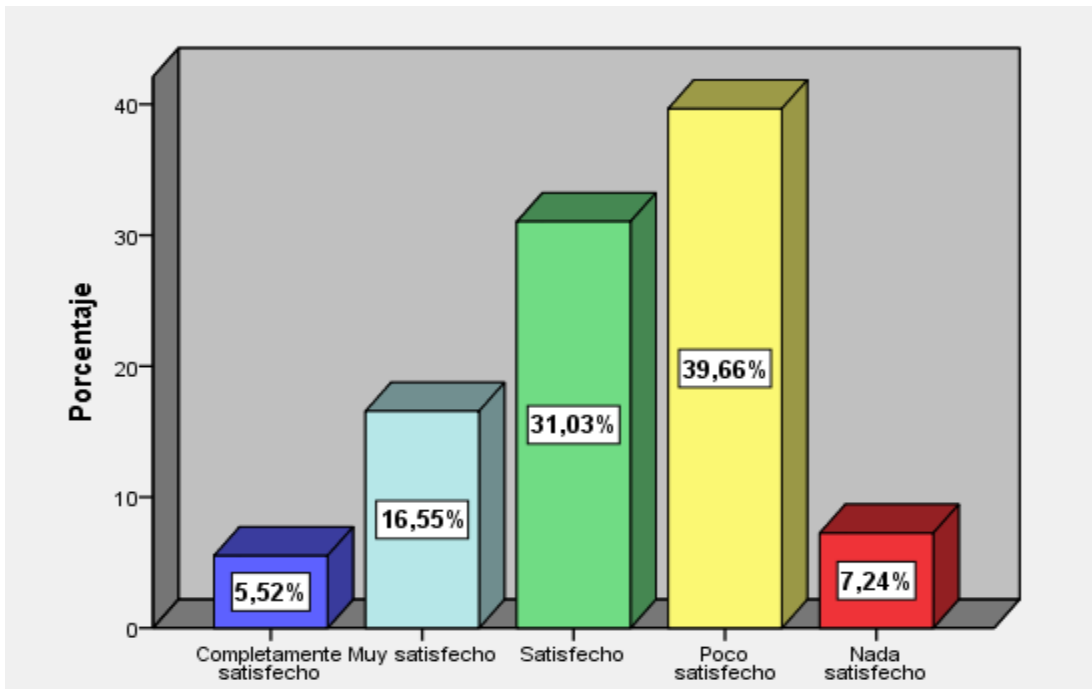
**4. Considera usted que la facultad cuenta con obras y publicaciones de trascendencia académica que evidencia la mejora continua en la enseñanza.**

**Tabla 8 - Obras y publicaciones de trascendencia que evidencia la mejora continua en la enseñanza**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Completamente satisfecho	16	5,5	5,5	5,5
	Muy satisfecho	48	16,6	16,6	22,1
	Satisfecho	90	31,0	31,0	53,1
	Poco satisfecho	115	39,7	39,7	92,8
	Nada satisfecho	21	7,2	7,2	100,0
	Total	290	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia

**Ilustración 5- Obras y publicaciones de trascendencia que evidencia la mejora continua en la enseñanza**



**Fuente:** Elaboración propia

Según los datos obtenidos en la encuesta en la Facultad de Ciencias Administrativas el 39,7% de los encuestados están poco satisfechos respecto a las obras y publicaciones de trascendencia académica que evidencia la mejora continua en la enseñanza, el 31% de los encuestados están satisfechos respecto a las obras y publicaciones de trascendencia académica que evidencia la mejora continua en la enseñanza, el 16% de los encuestados están muy satisfechos respecto a las obras y publicaciones de trascendencia académica que evidencia la mejora continua en la enseñanza, el 7,2% de los encuestados están desconformes respecto a las obras y publicaciones de trascendencia académica que evidencia la mejora continua en la enseñanza y el 5,5% de los encuestados están totalmente satisfechos respecto a las obras y publicaciones de trascendencia académica que evidencia la mejora continua en la enseñanza.

El 39,7% de la comunidad universitaria manifiesta que las obras, publicaciones realizadas en la facultad son deficientes.

Para mejorar este indicador se debe considerar lo que manifiesta la Ley Orgánica de Educación Superior, Capítulo 3, Art. 13, Funciones del sistema de educación superior, literal c), “Garantizar la producción de pensamiento y conocimiento articulado con el pensamiento universal y para esto las instituciones de educación superior de carácter público y particular asignaran obligatoriamente en sus presupuestos, por lo menos el 6% a publicaciones indexadas”.<sup>4</sup>

Según lo manifestado por la ley es necesario fortalecer el rigor de la investigación en función a las áreas de conocimiento y dominios vinculantes a la Facultad de Ciencias Administrativas.

---

<sup>4</sup> Ley Orgánica de Educación Superior Título I, Capítulo 2, Fines de la Educación Superior, Art. 8, Literal a. Capítulo 3, Art. 13 Funciones del sistema de educación superior, literal c. Título II, Capítulo II, Art. 36.- Asignación de recursos para las publicaciones, becas para los docentes e investigadores.

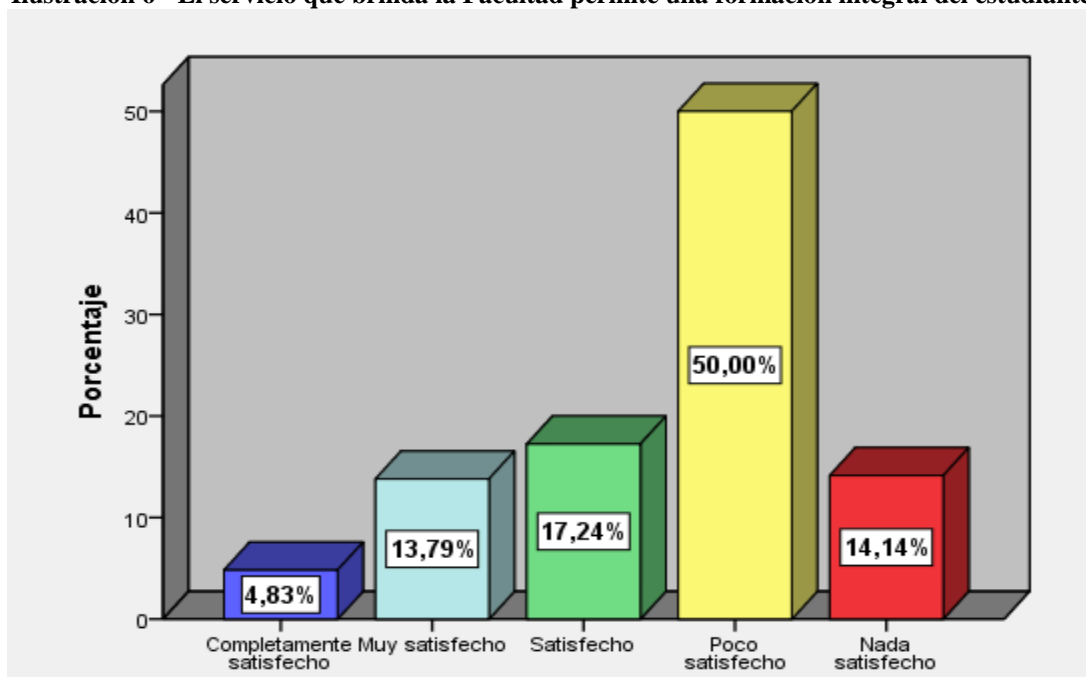
**5. Considera usted que a facultad brinda un servicio que permita una formación integral del estudiante en lo: psicológico, emocional y académico**

**Tabla 9- El servicio que brinda la Facultad permite una formación integral del estudiante**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Completamente satisfecho	14	4,8	4,8	4,8
	Muy satisfecho	40	13,8	13,8	18,6
	Satisfecho	50	17,2	17,2	35,9
	Poco satisfecho	145	50,0	50,0	85,9
	Nada satisfecho	41	14,1	14,1	100,0
	Total	290	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia

**Ilustración 6 - El servicio que brinda la Facultad permite una formación integral del estudiante**



**Fuente:** Elaboración propia

Según los datos obtenidos en la encuesta en la Facultad de Ciencias Administrativas el 50% de los encuestados están poco satisfechos respecto al servicio que permita una formación integral, psicológico, emocional y académico, el 17,2% de los encuestados están satisfechos respecto al servicio que permita una formación integral, psicológico, emocional y académico, el 14.1% de los encuestados están desconformes respecto al servicio que permita una formación integral, psicológico, emocional y académico, el 13,8% de los encuestados están muy satisfechos respecto al servicio que permita una formación integral, psicológico, emocional y académico y el 4,8% de los encuestados están totalmente satisfechos respecto al servicio que permita una formación integral, psicológico, emocional y académico

El 50 % de la comunidad universitaria manifiesta inconformidad y consideran que el servicio en la Facultad de Ciencias Administrativas no permite una adecuada formación integral, psicológica, emocional y académica.

Lo manifestado anteriormente hace referencia al Régimen Académico, Título III, Capítulo II, Art 15, numeral 1, literal b) Actividades de aprendizaje colaborativo<sup>5</sup>.- “Es importante realizar actividades académicas complementarias o adicionales, las mismas que contribuyen a la formación del perfil del estudiante”.

De acuerdo a lo que dice la ley para lograr una formación integral del estudiante además de su formación académica es necesario realizar actividades académicas complementarias las mismas que contribuyan a la formación de un adecuado perfil profesional.

---

<sup>5</sup> Régimen Académico CES, Título III, Capítulo II, Art 15, numeral 1, literal b) Actividades de aprendizaje colaborativo.

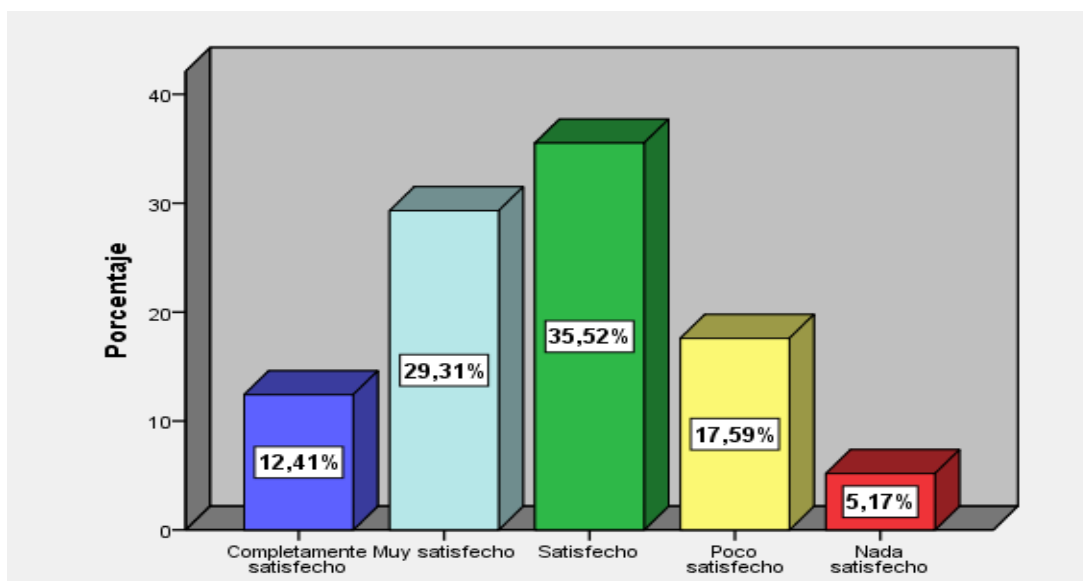
**6. Cuenta la facultad con espacios físicos, laboratorios, recursos bibliográficos y documentales adecuados para una enseñanza personalizada de calidad**

**Tabla 10 - Los espacios físicos, laboratorios y recursos bibliográficos son adecuados para una enseñanza de calidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Completamente satisfecho	36	12,4	12,4	12,4
	Muy satisfecho	85	29,3	29,3	41,7
	Satisfecho	103	35,5	35,5	77,2
	Poco satisfecho	51	17,6	17,6	94,8
	Nada satisfecho	15	5,2	5,2	100,0
	Total	290	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia

**Ilustración 7- Los espacios físicos, laboratorios y recursos bibliográficos son adecuados para una enseñanza de calidad**



**Fuente:** Elaboración propia

Según los datos obtenidos en la encuesta en la Facultad de Ciencias Administrativas el 35,5% de encuestados están satisfechos respecto a los espacios físicos, laboratorios, recursos bibliográficos y documentales adecuados para una enseñanza personalizada de calidad, el 29,3% de encuestados están muy satisfechos respecto a los espacios físicos, laboratorios, recursos bibliográficos y documentales adecuados para una enseñanza personalizada de calidad, el 17,6% de encuestados están poco satisfechos respecto a los espacios físicos, laboratorios, recursos bibliográficos y documentales adecuados para una enseñanza personalizada de calidad, el 12,4% de encuestados están completamente satisfechos respecto a los espacios físicos, laboratorios, recursos bibliográficos y documentales adecuados para una enseñanza personalizada de calidad y el 5,2% de encuestados están desconformes respecto a los espacios físicos, laboratorios, recursos bibliográficos y documentales adecuados para una enseñanza personalizada de calidad.

El 35,5 % de la comunidad universitaria manifiesta que los espacios físicos, laboratorios, recursos bibliográficos y documentales que tiene la Facultad de Ciencias Administrativas responden de manera parcial a los requerimientos y no permiten desarrollar una adecuada enseñanza personalizada.

Para poder mejorar este indicador se debe considerar lo que manifiesta la Ley Orgánica de Educación Superior, en el Título VI, Capítulo 2, Art. 109, numeral 10. “La universidad o escuela politécnica, disponer de infraestructura tecnológica propia y laboratorios especializados para asegurar su oferta, garantizando su funcionalidad, el equipamiento y la disponibilidad, además disponer de recursos y documentos bibliográficos actualizados los cuales apoyan al cumplimiento de actividades de docencia e investigación relacionadas con la formación académica profesional de la carrera.”<sup>6</sup>

De acuerdo con lo manifestado por la ley en la Facultad de Ciencias Administrativas es necesario mejorar la infraestructura en cuanto a equipamiento de laboratorios y recurso bibliográfico necesario para desarrollar una academia de excelencia a través de una investigación responsable y sustentable.

---

<sup>6</sup> Ley Orgánica de Educación Superior, Título VI, Capítulo 2, Art. 109, numeral 10. “requisito para la creación de una universidad o escuela politécnica.

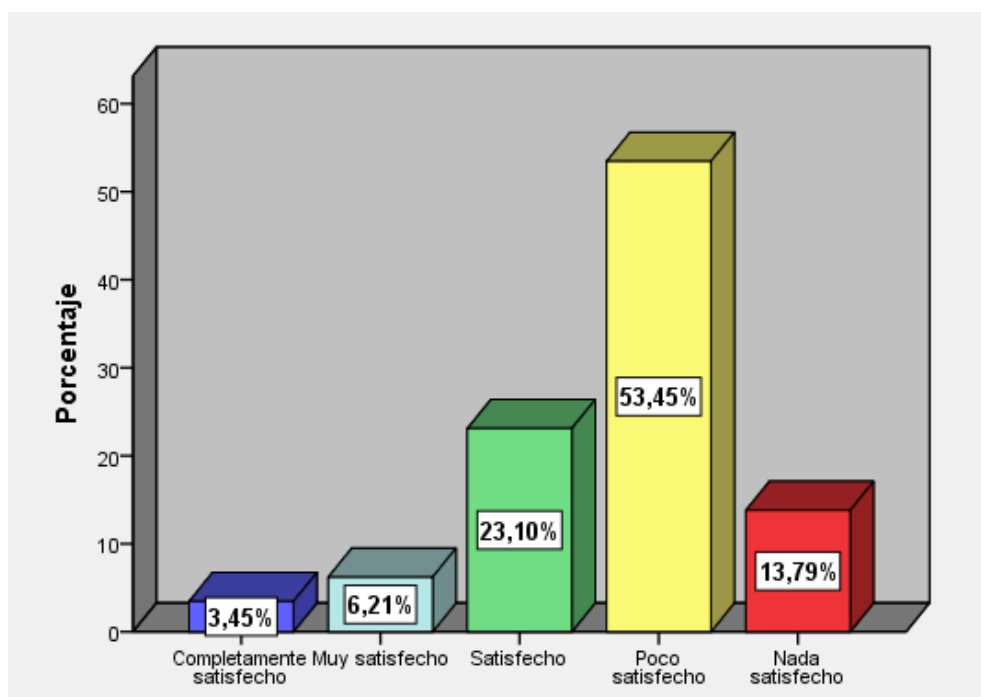
**7. Considera usted que los procesos y la comunicación en la facultad permiten una respuesta oportuna a los trámites y procesos en la misma**

**Tabla 11- Los procesos y la comunicación brindan una respuesta oportuna a los trámites**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Completamente satisfecho	10	3,4	3,4	3,4
	Muy satisfecho	18	6,2	6,2	9,7
	Satisfecho	67	23,1	23,1	32,8
	Poco satisfecho	155	53,4	53,4	86,2
	Nada satisfecho	40	13,8	13,8	100,0
	Total	290	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia

**Ilustración 8 - Los procesos y la comunicación brindan una respuesta oportuna a los trámites**



**Fuente:** Elaboración propia



Según los datos obtenidos en la encuesta en la Facultad de Ciencias Administrativas el 53,45% de encuestados están poco satisfechos respecto a los procesos, la comunicación y a la respuesta de los tramites en la misma, el 23,10% de encuestados están satisfechos respecto a los procesos, la comunicación y a la respuesta de los trámites en la misma, el 13,8% de encuestados están inconformes respecto a los procesos, la comunicación y a la respuesta de los tramites en la misma, el 6,2% de encuestados están muy satisfechos respecto a los procesos, la comunicación y a la respuesta de los tramites en la misma y el 3,4% de encuestados están completamente satisfechos respecto a los procesos, la comunicación y a la respuesta de los tramites en la misma.

El 45,9 % de la comunidad universitaria manifiesta que los procesos y la comunicación que se desarrollan en la Facultad de Ciencias Administrativas no permiten una respuesta oportuna los trámites realizados, generando proclastinación de tiempo y desconformidad en los usuarios. Se debe mejorar los procesos de comunicación que permita ser más eficiente en las respuestas a trámites y acciones a ejecutar en la IES.

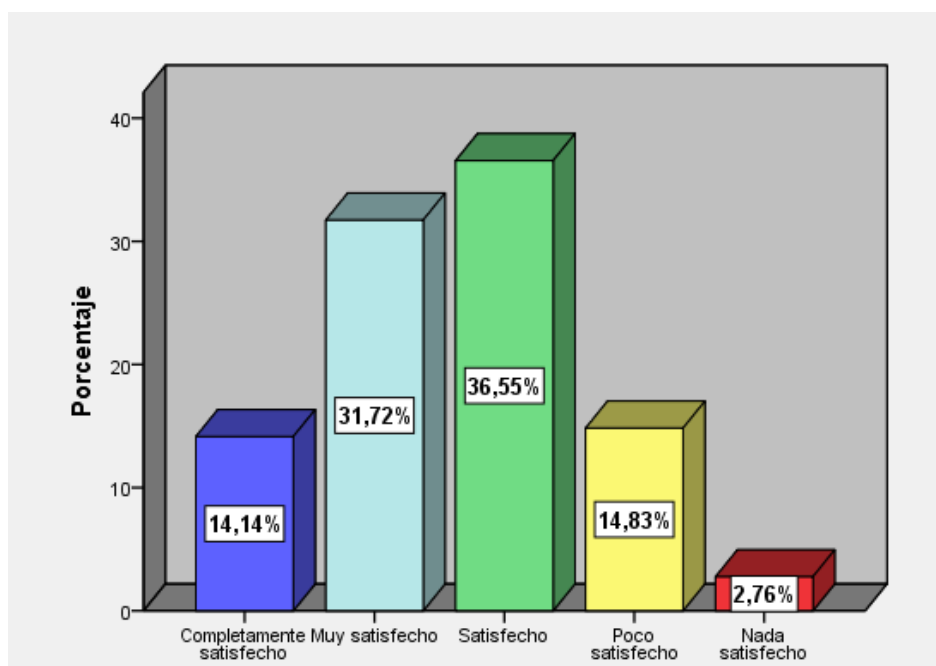
**8. Considera usted que los proyectos de vinculación con la sociedad aportan en la formación integral del estudiante**

**Tabla 12 - Los proyectos de vinculación aportan en la formación integral del estudiante**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Completamente satisfecho	41	14,1	14,1	14,1
	Muy satisfecho	92	31,7	31,7	45,9
	Satisfecho	106	36,6	36,6	82,4
	Poco satisfecho	43	14,8	14,8	97,2
	Nada satisfecho	8	2,8	2,8	100,0
	Total	290	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia

**Ilustración 9 - Los proyectos de vinculación aportan en la formación integral del estudiante**



**Fuente:** Elaboración propia

Según los datos obtenidos en la encuesta en la Facultad de Ciencias Administrativas el 36,6% de encuestados están satisfechos respecto a los proyectos de vinculación con la sociedad, el 31,7% de encuestados están muy satisfechos respecto a los proyectos de vinculación con la sociedad, el 14,8% encuestados están poco satisfechos respecto a los proyectos de vinculación con la sociedad, el 14,1%% de encuestados están completamente satisfechos respecto a los proyectos de vinculación con la sociedad y el 2,8% % de encuestados están inconformes respecto a los proyectos de vinculación con la sociedad.

El 36,6 % de la comunidad universitaria manifiesta que se encuentran parcialmente inconformes respecto a los proyectos de vinculación con la sociedad que se realizan en la Facultad de Ciencias Administrativas los mismos que no contribuyen de manera óptima en la formación integral del estudiante.

Lo que manifiesta la comunidad universitaria tiene relación con lo que dice la Ley Orgánica de Educación Superior, Título VII, Capítulo II, Segunda Sección, Art. 125, menciona que: “Las instituciones del Sistema de Educación Superior realizarán programas y cursos de vinculación con la sociedad en correspondencia con los programas o proyectos en los que interviene la carrera y serán guiados por el personal académico, se elaborara un registro para la coordinación, el control, el seguimiento y la evaluación de la participación estudiantil en las actividades vinculadas y los estudiantes que participaran en dichos proyectos son aquellos que se encuentran en sus dos últimos periodos académicos”.<sup>7</sup>

Par poder cumplir con lo que se manifiesta en el artículo es necesario mejorar la planificación en función al perfil profesional del estudiante de tal manera que permita complementar eficientemente su formación práctica profesional.

---

<sup>7</sup> Ley Orgánica de Educación Superior, Título VII, Capítulo II, Segunda Sección, Art. 125

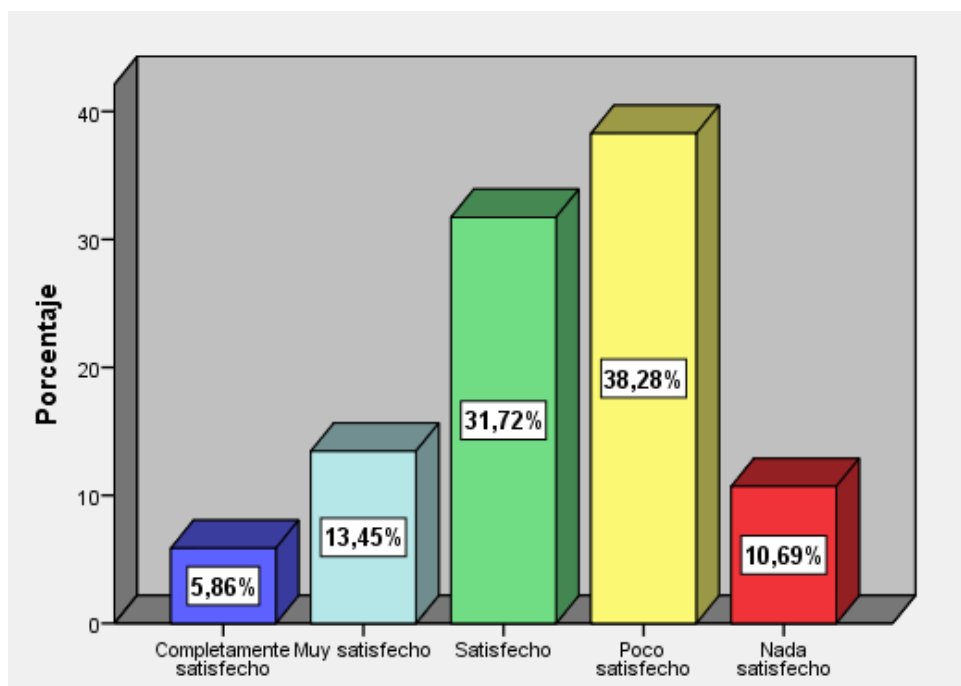
**9. Cuenta la Facultad en su proceso de formación académico teórico – práctico con procedimientos y normativas que vinculen a los estudiantes con las empresas para satisfacer los requerimientos del entorno empresarial**

**Tabla 13 - El procesos de formación académico teórico – práctico cuenta con procedimientos y normativas que vinculen a los estudiantes con las empresas**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Completamente satisfecho	17	5,9	5,9	5,9
	Muy satisfecho	39	13,4	13,4	19,3
	Satisfecho	92	31,7	31,7	51,0
	Poco satisfecho	111	38,3	38,3	89,3
	Nada satisfecho	31	10,7	10,7	100,0
	Total	290	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia

**Ilustración 10 - El procesos de formación académico teórico – práctico cuenta con procedimientos y normativas que vinculen a los estudiantes con las empresas**



**Fuente:** Elaboración propia

Según los datos obtenidos en la encuesta en la Facultad de Ciencias Administrativas el 38,3% de encuestados están poco satisfechos con el proceso de formación teórico práctico y a los procedimientos y normativas que vinculen a los estudiantes con las empresas para satisfacer los requerimientos del entorno empresarial, el 31,7% de encuestados están satisfechos con el proceso de formación teórico práctico y a los procedimientos y normativas que vinculen a los estudiantes con las empresas para satisfacer los requerimientos del entorno empresarial, el 13,4% de los encuestados están muy satisfechos con el proceso de formación teórico práctico y a los procedimientos y normativas que vinculen a los estudiantes con las empresas para satisfacer los requerimientos del entorno empresarial, el 10,7% de encuestados están inconformes con el proceso de formación teórico práctico y a los procedimientos y normativas que vinculen a los estudiantes con las empresas para satisfacer los requerimientos del entorno empresarial y el 5,9% de encuestados están totalmente satisfechos con el proceso de formación teórico práctico y a los procedimientos y normativas que vinculen a los estudiantes con las empresas para satisfacer los requerimientos del entorno empresarial.

El 38,3 % de la comunidad universitaria manifiesta que la Facultad de Ciencias Administrativas no dispone de un adecuado proceso de formación académico teórico – práctico con procedimientos y normativas a través de los cuales la Facultad pueda generar convenios con empresas del sector para la realización de prácticas profesionales de acuerdo al perfil profesional y de esta manera evitar proclastinación de tiempo en los estudiantes.

Lo que manifiesta la comunidad universitaria tiene relación con lo que se menciona en el Reglamento de Régimen Académico Codificado, Título VI, Capítulo III, Art. 93, establece que.-“Las Instituciones de Educación Superior diseñaran, organizaran y evaluaran las correspondientes prácticas pre-profesionales para cada carrera, las IES implementaran programas y proyectos de vinculación con la sociedad, con la participación de sectores productivos, culturales y sociales. (...) las prácticas pre profesionales deberán ser planificadas, monitoreadas y evaluadas por un tutor académico de la IES, en coordinación con un responsable designado de la institución o empresa en donde se realiza las prácticas, se establecerá cartas de compromiso o convenios con las contra partes públicas o privadas y finalmente se diseñara un plan de actividades académicas del estudiante en la institución o empresa receptora”<sup>8</sup>.

---

<sup>8</sup> Reglamento de Régimen Académico Codificado, Título VI, Capítulo III, Art. 93

Para poder cumplir con lo que manifiesta el artículo se debe hacer esfuerzos por parte de la IES para realizar convenios que permitan realizar un trabajo que vincule a la Facultad de Ciencias Administrativas con la sociedad.

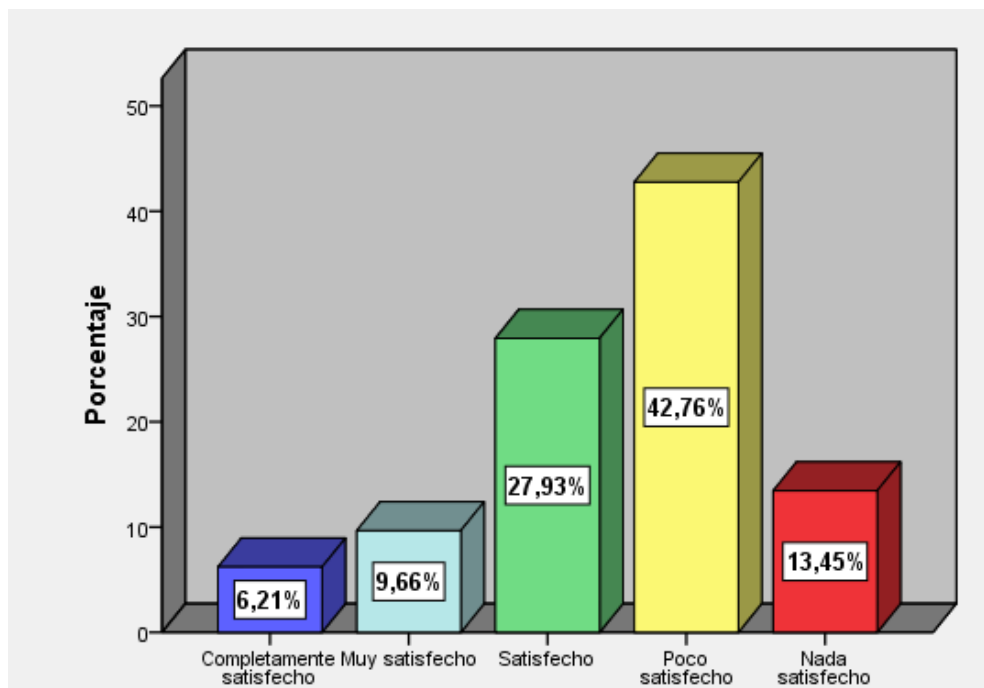
**10. Se encuentra usted satisfecho con la formación académica e integral, que le brinda la Facultad para su formación y desarrollo de su perfil profesional**

**Tabla 14- Satisfacción con la formación académica y el desarrollo del perfil profesional**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Completamente satisfecho	18	6,2	6,2	6,2
Muy satisfecho	28	9,7	9,7	15,9
Satisfecho	81	27,9	27,9	43,8
Poco satisfecho	124	42,8	42,8	86,6
Nada satisfecho	39	13,4	13,4	100,0
Total	290	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia

**Ilustración 11- Satisfacción con la formación académica y el desarrollo del perfil profesional**



**Fuente:** Elaboración propia

Según los datos obtenidos en la encuesta en la Facultad de Ciencias Administrativas el 42,8% de encuestados están poco satisfechos con la formación académica e integral que le brinda la Facultad para su formación y desarrollo de su perfil profesional, el 27,9% encuestados están satisfechos con la formación académica e integral que le brinda la Facultad para su formación y desarrollo de su perfil profesional, el 13,4% encuestados están inconformes con la formación académica e integral que le brinda la Facultad para su formación y desarrollo de su perfil profesional, el 9,7% de encuestados están muy satisfechos con la formación académica e integral que le brinda la Facultad para su formación y desarrollo de su perfil profesional y el 6,2% de encuestados están totalmente satisfechos con la formación académica e integral que le brinda la Facultad para su formación y desarrollo de su perfil profesional.

El 42,8 % de la comunidad universitaria manifiesta inconformidad con la formación académica e integral que le brinda la Facultad de Ciencias Administrativas, a su vez dicha formación no permite desarrollar un adecuado perfil profesional, el mismo que responderá de manera parcial a los requerimientos del entorno empresarial.

Par mejorar este indicador se debe tomar en cuenta el Reglamento de Régimen Académico, Título II, Cap. III, Art. 26.- “Campos de formación del currículo.- Los campos de formación son formas de clasificación de los conocimientos disciplinares, profesionales, investigativos, de saberes integrales y de comunicación, necesarios para desarrollar el perfil profesional y académico del estudiante al final de la carrera o programa”.<sup>9</sup>

Par cumplir lo que se menciona en el artículo se debe mejorar los estándares de academia, investigación y vinculación del estudiante en función al a pertinencia de la Facultad que permita ofertar a la sociedad profesionales que satisfagan los requerimientos del entorno empresarial

---

<sup>9</sup> Reglamento de Régimen Académico, Título II, Cap. III, Art. 26.- Campos de formación del currículo.



#### 4.1.2. Encuesta aplicada a docentes y personal administrativo de la FCADM

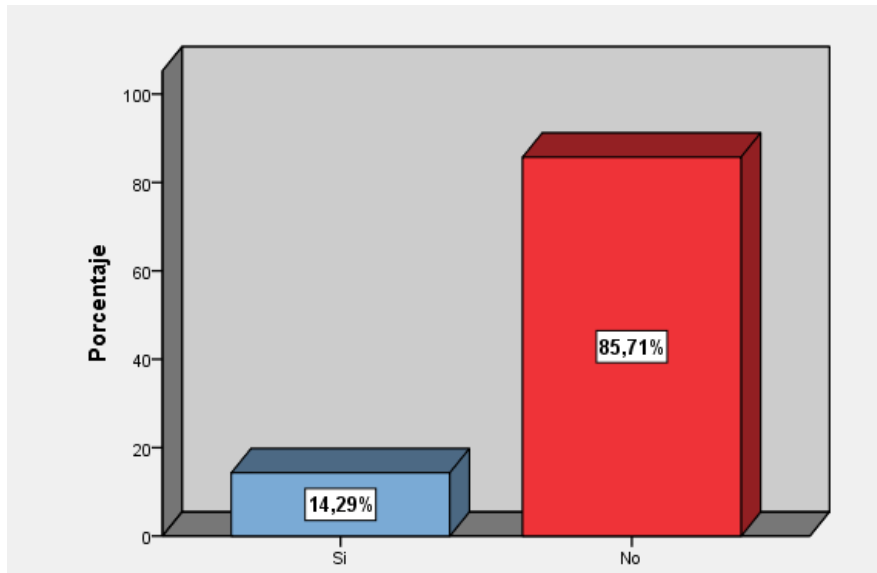
### 1. Cuenta la Facultad de Ciencias Administrativas con un Sistema de Gestión de Calidad

Tabla 15 - Cuenta la Facultad de Ciencias Administrativas con un Sistema de Gestión de Calidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	10	14,3	14,3	14,3
No	60	85,7	85,7	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 12 - Cuenta la Facultad de Ciencias Administrativas con un Sistema de Gestión de Calidad



Fuente: Elaboración propia

Según los datos obtenidos en la encuesta en la Facultad de Ciencias Administrativas el 85,7% de encuestados consideran que la Facultad de Ciencias Administrativas no cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad, mientras que el 14,3% de encuestados dicen que la Facultad de Ciencias Administrativas si cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad.

La mayor parte de la población Universitaria manifiestan que la Facultad de Ciencias Administrativas no cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad que garantice no solamente la calidad en la educación impartida, sino también permita mejorar la eficiencia y eficacia en la ejecución de cada una de los procesos que se realizan en la Facultad,.

El mismo que debe ser implementado y lo manifestado se ampara en lo que dice la Ley Organiza de Educación Superior, Capítulo 3 Principios del Sistema de Educación Superior, Artículo 13, Literal a.) “Garantizar el derecho a la educación superior (...) y asegurar crecientes niveles de calidad, excelencia académica y pertinencia”.<sup>10</sup>, esto se puede lograr implementado un Sistema de Gestión de la Calidad que es una herramienta que permite mejorar la calidad tanto en la educación superior como servicios que brinda la IES, garantizando la satisfacción de los clientes.

Al no contar con un Sistema de Gestión de la Calidad en la Facultad de Ciencias Administrativas, no se cuenta con procesos estandarizados que faciliten las actividades, mejoren la capacidad de respuestas y eviten pérdidas de tiempo.

---

<sup>10</sup> Ley Organiza de Educación Superior, Capítulo 3 Principios del Sistema de Educación Superior, Artículo 13, Literal a.

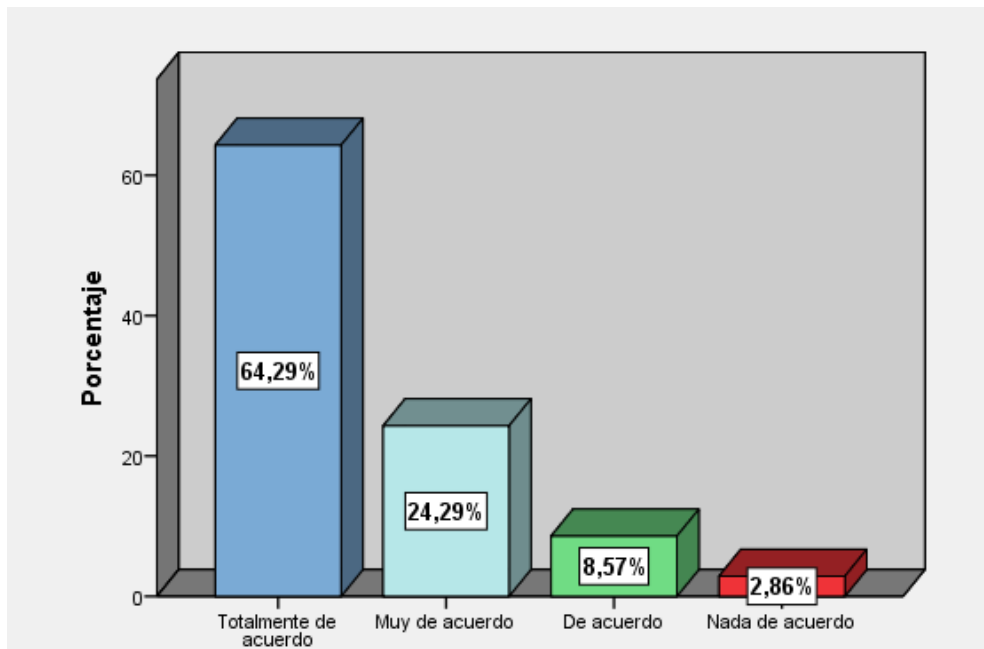
**2. Considera que el Sistema de Gestión de Calidad es útil para el cumplimiento de la misión de la Facultad de Ciencias Administrativas y permite un impacto positivo de la institución.**

**Tabla 16 - El SGC es útil para el cumplimiento de la misión de la Facultad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	45	64,3	64,3	64,3
	Muy de acuerdo	17	24,3	24,3	88,6
	De acuerdo	6	8,6	8,6	97,1
	Nada de acuerdo	2	2,9	2,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia

**Ilustración 13 - El SGC es útil para el cumplimiento de la misión de la Facultad**



**Fuente:** Elaboración propia

Según los datos obtenidos en la encuesta en la Facultad de Ciencias Administrativas el 64,3% de encuestados están totalmente de acuerdo respecto a que el Sistema de Gestión de Calidad es útil para el cumplimiento de la misión de la Facultad de Ciencias Administrativas y permite un impacto positivo de la institución, el 24,3% de encuestados están muy de acuerdo respecto a que el Sistema de Gestión de Calidad es útil para el cumplimiento de la misión de la Facultad de Ciencias Administrativas y permite un impacto positivo de la institución, el 8,6% de encuestados están de acuerdo respecto a que el Sistema de Gestión de Calidad es útil para el cumplimiento de la misión de la Facultad de Ciencias Administrativas y permite un impacto positivo de la institución y el 2,9% de encuestados están inconformes respecto a que el Sistema de Gestión de Calidad es útil para el cumplimiento de la misión de la Facultad de Ciencias Administrativas y permite un impacto positivo de la institución.

La mayor parte de encuestados manifiestan que el Sistema de Gestión de la Calidad responderá de manera eficiente para cumplir con la misión de la Facultad y generando un impacto positivo en la misma.

Según la Ley Orgánica de Educación Superior el Art. 355 de la Carta Suprema, establece que el Estado “reconocerá a las universidades y escuelas politécnicas autonomía académica, administrativa, financiera y orgánica, acorde con los objetivos del régimen de desarrollo y los principios establecidos en la Constitución”.<sup>11</sup>

Es decir la Facultad de Ciencias Administrativas al tener autonomía administrativa puede optar por el diseño e implementación del Sistema de Gestión de Calidad que permita mejorar la eficiencia y eficacia en los procesos que se realizan en la misma.

---

<sup>11</sup> Ley Orgánica de Educación Superior el Art. 355 Carta Suprema

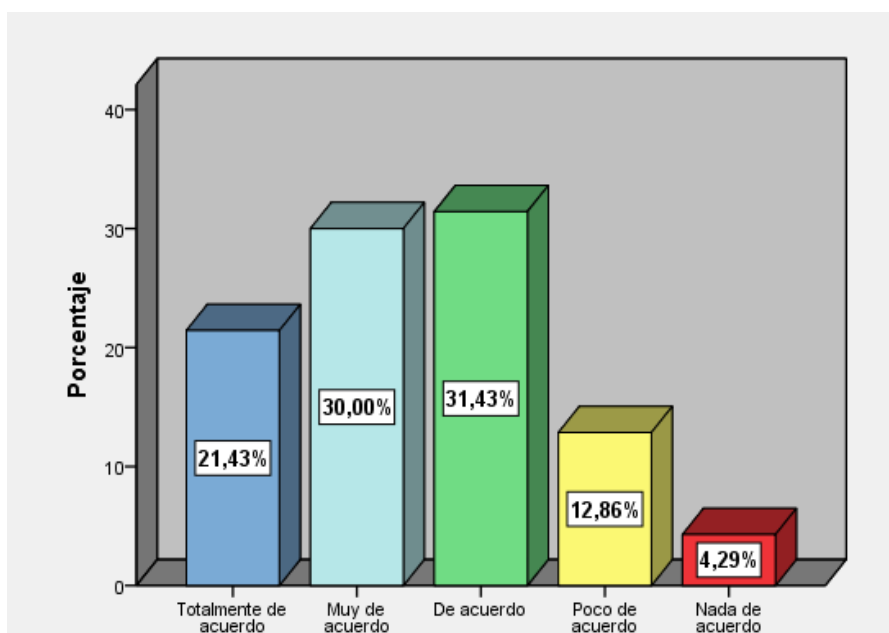
**3. Usted considera que el servicio que presta la Facultad de Ciencias Administrativas es ético y transparente.**

**Tabla 17 - Servicio que presta la Facultad es ético y transparente**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	15	21,4	21,4	21,4
Muy de acuerdo	21	30,0	30,0	51,4
De acuerdo	22	31,4	31,4	82,9
Poco de acuerdo	9	12,9	12,9	95,7
Nada de acuerdo	3	4,3	4,3	100,0
Total	70	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia

**Ilustración 14- Servicio que presta la Facultad es ético y transparente**



**Fuente:** Elaboración propia

Según los datos obtenidos en la encuesta en la Facultad de Ciencias Administrativas el 31,4 % de encuestados están de acuerdo respecto al servicio que presta la Facultad de Ciencias Administrativas es ético y transparente, el 30 % de encuestados están muy de acuerdo respecto al servicio que presta la Facultad de Ciencias Administrativas es ético y transparente, el 21,4 % de encuestados están totalmente de acuerdo respecto al servicio que presta la Facultad de Ciencias Administrativas es ético y transparente, el 12,9 % de encuestados están poco de acuerdo respecto al servicio que presta la Facultad de Ciencias Administrativas es ético y transparente y el 4,3 % de encuestados están inconformes respecto al servicio que presta la Facultad de Ciencias Administrativas es ético y transparente.

De manera parcial la comunidad universitaria considera que los sistemas de transparencia se deben mejorar en la Facultad y para verlo mejorado se debe tomar en cuenta lo que manifiesta la Ley Orgánica de Educación Superior, en el Capítulo 3, Principios del Sistema de Educación Superior, Art. 12.- “El Sistema de Educación Superior se regirá por los principios de autonomía responsable, cogobierno, igualdad de oportunidades, calidad, pertinencia, integralidad y autodeterminación para la producción del pensamiento y conocimiento en el marco del diálogo de saberes, pensamiento universal y producción científica tecnológica global”.<sup>12</sup>

Al implementar un sistema de Gestión de la Calidad este permitirá mejorar la calidad del servicio, a través de actividades coordinadas y procesos estandarizados que garanticen una mejora en cada uno de los procesos que se realiza y de esta manera satisfacer los requerimientos por parte de la comunidad universitaria con un servicio de calidad, ético y transparente.

---

<sup>12</sup> Ley Orgánica de Educación Superior, Capítulo 3, Principios del Sistema de Educación Superior, Art. 12

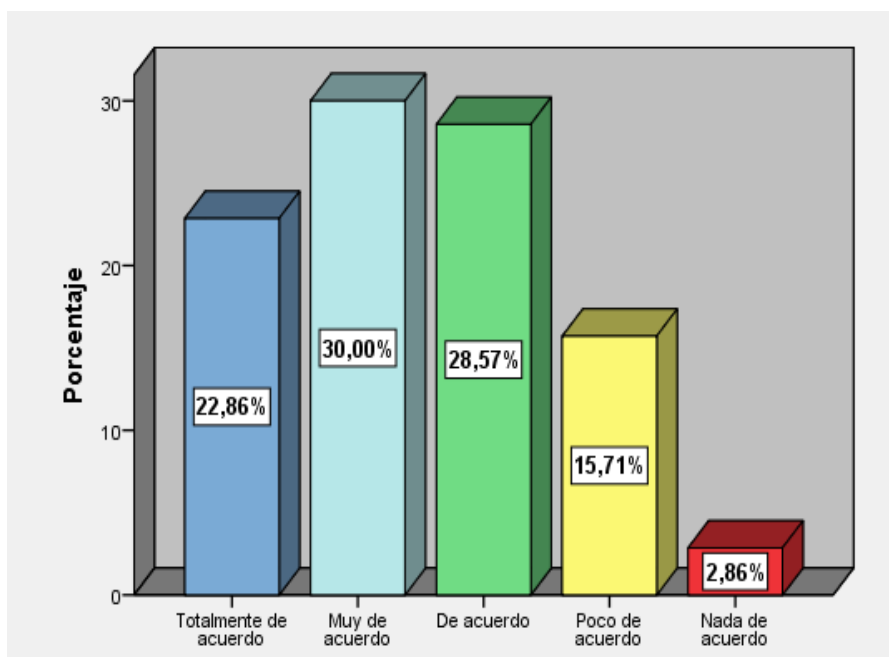
**4. Considera usted que el personal de la Facultad de Ciencias Administrativas cumple con el perfil y la experiencia necesaria para desempeñar su trabajo en cada una de sus áreas**

**Tabla 18 - El personal de la Facultad cumple con el perfil y la experiencia necesaria**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	16	22,9	22,9	22,9
Muy de acuerdo	21	30,0	30,0	52,9
De acuerdo	20	28,6	28,6	81,4
Poco de acuerdo	11	15,7	15,7	97,1
Nada de acuerdo	2	2,9	2,9	100,0
Total	70	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia

**Ilustración 15 - El personal de la Facultad cumple con el perfil y la experiencia necesaria**



**Fuente:** Elaboración propia

Según los datos obtenidos en la encuesta en la Facultad de Ciencias Administrativas el 30% de encuestados están muy de acuerdo respecto a que el personal de la Facultad de Ciencias Administrativas cumple con el perfil y la experiencia necesaria para desempeñar su trabajo en cada una de sus áreas, el 28,6 % de encuestados están de acuerdo respecto a que el personal de la Facultad de Ciencias Administrativas cumple con el perfil y la experiencia necesaria para desempeñar su trabajo en cada una de sus áreas, el 22,9 % de encuestados están de acuerdo respecto a que el personal de la Facultad de Ciencias Administrativas cumple con el perfil y la experiencia necesaria para desempeñar su trabajo en cada una de sus áreas, el 15,7 % de encuestados están poco de acuerdo respecto a que el personal de la Facultad de Ciencias Administrativas cumple con el perfil y la experiencia necesaria para desempeñar su trabajo en cada una de sus áreas y el 2,9 % de encuestados están inconformes respecto a que el personal de la Facultad de Ciencias Administrativas cumple con el perfil y la experiencia necesaria para desempeñar su trabajo en cada una de sus áreas.

De manera parcial la comunidad universitaria manifiesta se debe mejorar en un 50 % el perfil profesional del personal que labora en la Facultad de Ciencias Administrativas y para poder mejorar este indicador es necesario cumplir con lo que se manifiesta en el Reglamento de Carrera y Escalafón del Profesor e Investigador del Sistema de Educación Superior (codificado). Art. 4.-Personal Técnico Profesor.- “...servidor o trabajador de las IES que cuenten con título profesional, experiencia y experticia para la impartición, supervisión y evaluación de actividades de aprendizaje práctico o de una lengua extranjera, así como para realizar actividades de apoyo en la investigación científica y tecnológica, y la investigación en humanidades y artes”.<sup>13</sup>

En la Facultad de Ciencias Administrativas al contar con un personal que responde de manera adecuada a los requerimientos administrativos y académicos, permite dar una buena imagen, realizar un adecuado proceso de enseñanza y brindar un eficiente servicio que satisfaga las expectativas de los clientes en la IES.

---

<sup>13</sup> Reglamento de Carrera y Escalafón del Profesor e Investigador del Sistema de Educación Superior (codificado), Art. 4.- Personal Técnico Profesor.



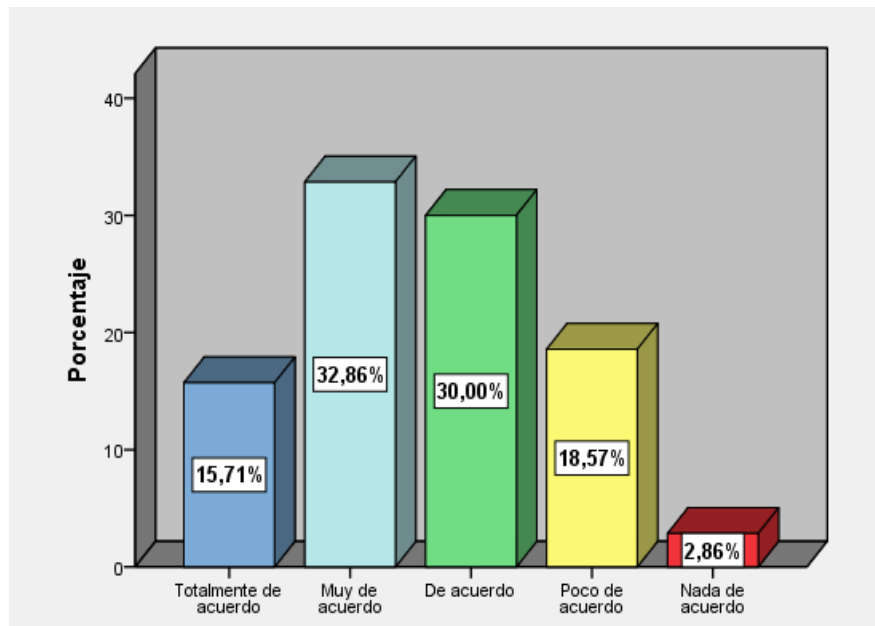
**5. Considera que las funciones y actividades a su cargo se encuentran debidamente delimitadas**

**Tabla 19- Las funciones y actividades se encuentran debidamente delimitadas**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	11	15,7	15,7	15,7
	Muy de acuerdo	23	32,9	32,9	48,6
	De acuerdo	21	30,0	30,0	78,6
	Poco de acuerdo	13	18,6	18,6	97,1
	Nada de acuerdo	2	2,9	2,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia

**Ilustración 16 - Las funciones y actividades se encuentran debidamente delimitadas**



**Fuente:** Elaboración propia

Según los datos obtenidos en la encuesta en la Facultad de Ciencias Administrativas el 32,9% de encuestados están muy de acuerdo respecto a que las funciones y actividades a su cargo se encuentran debidamente delimitadas, el 30 % de encuestados están de acuerdo respecto a que las funciones y actividades a su cargo se encuentran debidamente delimitadas, el 18,6 % de encuestados están poco de acuerdo respecto a que las funciones y actividades a su cargo se encuentran debidamente delimitadas, el 15,7 % de encuestados están totalmente de acuerdo respecto a que las funciones y actividades a su cargo se encuentran debidamente delimitadas, y el 2,9% de encuestados están inconformes respecto a que las funciones y actividades a su cargo se encuentran debidamente delimitadas.

De manera parcial la comunidad universitaria considera que un 50 % de las actividades que se realizan en la Facultad de Ciencias Administrativas aún deben ser delimitadas, para mejora este indicador es necesario tener en cuenta dos puntos importantes: primero lo que manifiesta la Ley Orgánica de Educación Superior, en el Capítulo 3 Principios del Sistema de Educación Superior, Art. 12 Principios del Sistema, Literal ñ).- “La IES debe brindar niveles óptimos de calidad en la prestación de servicios, en la formación académica y en la investigación”.<sup>14</sup> Segundo es importante tener una adecuada delimitación de actividades según la Norma ISO 9000 para poder desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un Sistema de Gestión de Calidad es necesario definir, gestionar y controlar todas las actividades que se desarrollan dentro de la institución.<sup>15</sup>

Al existir una adecuada distribución de actividades en la IES, este permite tener un buen desempeño organizacional y cumplir sus actividades de manera eficiente y eficaz, evitando errores que ocasionen duplicidad de actividades, demora en trámites generando proclastinación de tiempo.

---

<sup>14</sup> Ley Orgánica de Educación Superior, Capítulo 3 Principios del Sistema de Educación Superior, Art. 12 Principios del Sistema, Literal ñ

<sup>15</sup> Centro de Gestión Empresarial, Como Estandarizar y Gestionar los Procesos con las Normas ISO 9001.

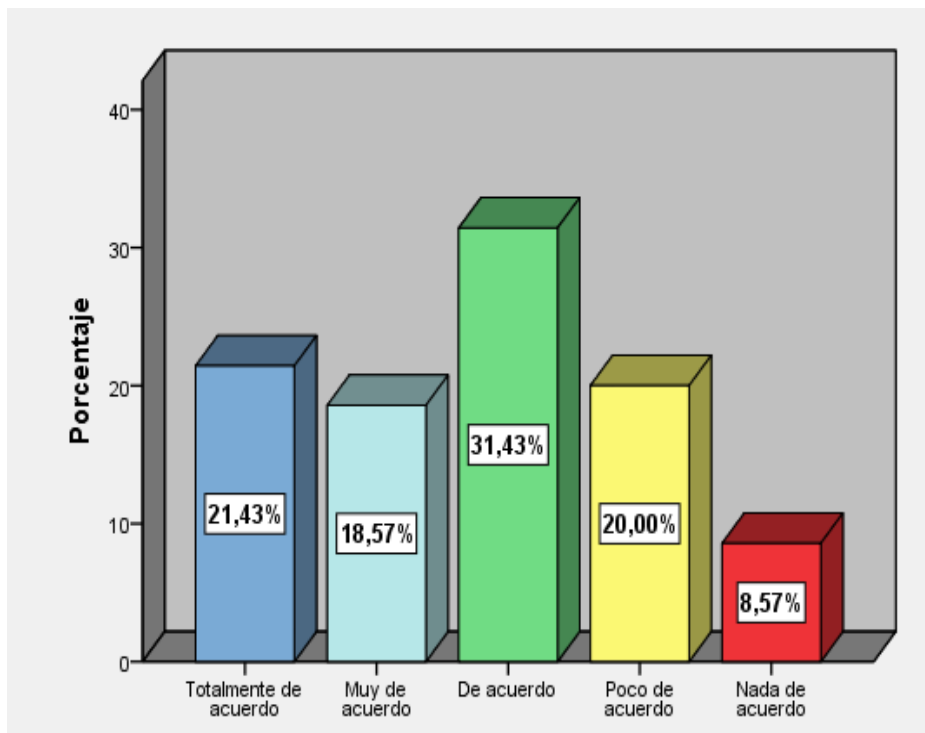
**6. La alta dirección establece las políticas y los objetivos de calidad en la Facultad de Ciencias Administrativas**

**Tabla 20 - La alta dirección establece las políticas y los objetivos de calidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	15	21,4	21,4	21,4
	Muy de acuerdo	13	18,6	18,6	40,0
	De acuerdo	22	31,4	31,4	71,4
	Poco de acuerdo	14	20,0	20,0	91,4
	Nada de acuerdo	6	8,6	8,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia

**Ilustración 17 - La alta dirección establece las políticas y los objetivos de calidad**



**Fuente:** Elaboración propia

Según los datos obtenidos en la encuesta en la Facultad de Ciencias Administrativas el 31,4% de encuestados están acuerdo respecto a que la alta dirección establece las políticas y los objetivos de calidad en la Facultad de Ciencias Administrativas, el 21,4% encuestados están totalmente de acuerdo respecto a que la alta dirección establece las políticas y los objetivos de calidad en la Facultad de Ciencias Administrativas, el 20 % de encuestados están poco de acuerdo respecto a que la alta dirección establece las políticas y los objetivos de calidad en la Facultad de Ciencias Administrativas, el 18,6 % encuestados están muy de acuerdo respecto a que la alta dirección establece las políticas y los objetivos de calidad en la Facultad de Ciencias Administrativas y el 8,6 % encuestados están inconformes respecto a que la alta dirección establece las políticas y los objetivos de calidad en la Facultad de Ciencias Administrativas.

Una gran parte de la comunidad universitaria considera que la alta dirección establece las políticas y los objetivos de calidad Facultad de Ciencias Administrativas de acuerdo a lo que manifiesta la Ley Orgánica de Educación Superior, Capítulo 4, Disposiciones Comunes Art. 67 La Responsabilidad de los miembros de los órganos de gobierno.- “Los miembros de todos los órganos de gobierno de las instituciones del Sistema de Educación Superior, serán personal y pecuniariamente responsables por sus decisiones”.<sup>16</sup>

---

<sup>16</sup> la Ley Orgánica de Educación Superior, Capítulo 4, Disposiciones Comunes Artículo. 67, La Responsabilidad de los miembros de los órganos de gobierno.

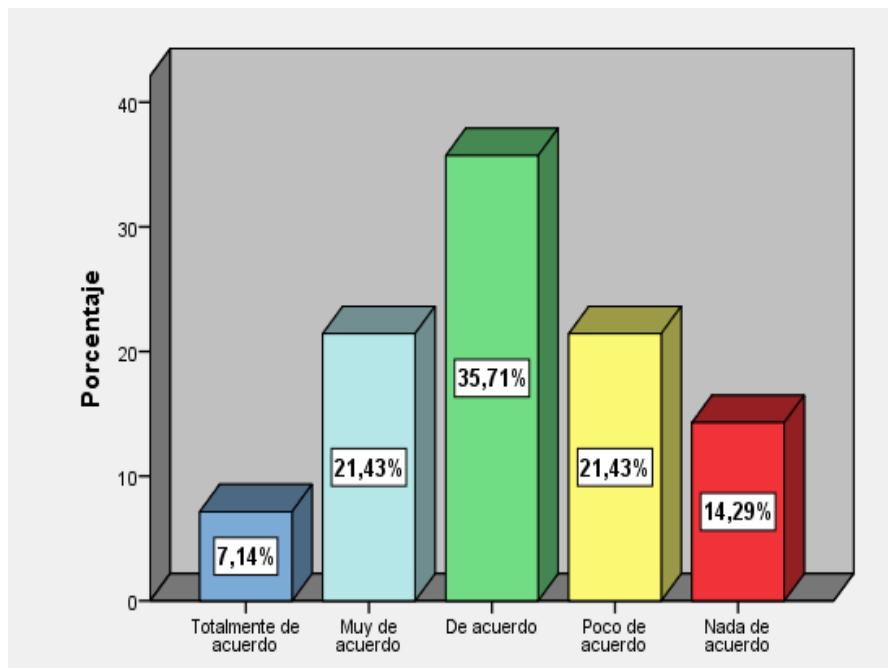
**7. Considera usted que la Facultad de Ciencias Administrativas posee una comunicación oportuna y los medios adecuados para una prestación de un servicio de calidad**

**Tabla 21- La Comunicación es oportuna y posee los medios adecuados para un servicio de calidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	5	7,1	7,1	7,1
	Muy de acuerdo	15	21,4	21,4	28,6
	De acuerdo	25	35,7	35,7	64,3
	Poco de acuerdo	15	21,4	21,4	85,7
	Nada de acuerdo	10	14,3	14,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia

**Ilustración 18 - La Comunicación es oportuna y posee los medios adecuados para un servicio de calidad**



**Fuente:** Elaboración propia

Según los datos obtenidos en la encuesta en la Facultad de Ciencias Administrativas el 35,7% de encuestados están de acuerdo respecto a que en la Facultad de Ciencias Administrativas posee una comunicación oportuna y los medios adecuados para una prestación de un servicio de calidad, el 21,4 % de encuestados están muy de acuerdo respecto a que en la Facultad de Ciencias Administrativas posee una comunicación oportuna y los medios adecuados para una prestación de un servicio de calidad, el 21,4 % de encuestados están poco de acuerdo respecto a que en la Facultad de Ciencias Administrativas posee una comunicación oportuna y los medios adecuados para una prestación de un servicio de calidad, el 14,3 % de encuestados están inconformes respecto a que en la Facultad de Ciencias Administrativas posee una comunicación oportuna y los medios adecuados para una prestación de un servicio de calidad y el 7,1 % de encuestados están totalmente de acuerdo respecto a que en la Facultad de Ciencias Administrativas posee una comunicación oportuna y los medios adecuados para una prestación de un servicio de calidad.

Gran parte de la comunidad universitaria manifiesta que en la Facultad de Ciencias Administrativas posee una deficiente comunicación, además que no se cuenta con todos los medios adecuados que permitan brindar un servicio de calidad y para poder mejora este indicador se debe considerar dos puntos importantes: En primer lugar lo que se menciona en la Ley Orgánica de Educación Superior, en el Título VI, Capítulo 2, Art. 109, numeral 10, “Destaca como requisito de una universidad o escuela politécnica disponer de infraestructura para asegurar una oferta educativa de calidad”.<sup>17</sup> En segundo lugar se debe considerar los beneficios que brinda un Sistema de Gestión de la Calidad, entre ellos permite mejora la organización interna permitiendo una comunicación más fluida, con responsabilidades y objetivos de calidad establecidos, enfocándose en la mejora continua de los procesos (Gan & Triginé, 2006).

---

<sup>17</sup> Ley Orgánica de Educación Superior, en el Título VI, Capítulo 2, Art. 109, numeral 10

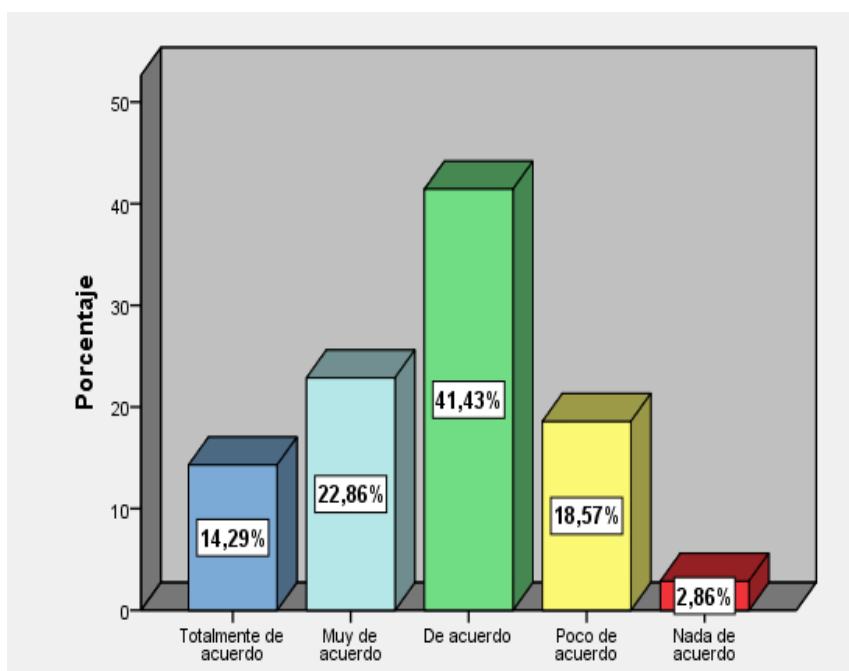
## 8. Está de acuerdo con la calidad del servicio prestado por la Facultad de Ciencias Administrativas

Tabla 22 - Calidad del servicio brindado por la Facultad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	10	14,3	14,3	14,3
Muy de acuerdo	16	22,9	22,9	37,1
De acuerdo	29	41,4	41,4	78,6
Poco de acuerdo	13	18,6	18,6	97,1
Nada de acuerdo	2	2,9	2,9	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 19 - Calidad del servicio brindado por la Facultad



Fuente: Elaboración propia

Según los datos obtenidos en la encuesta en la Facultad de Ciencias Administrativas el 41,4% de encuestados están de acuerdo con la calidad del servicio prestado por la Facultad de Ciencias Administrativas, el 22,9 % de encuestados están muy de acuerdo con la calidad del servicio prestado por la Facultad de Ciencias Administrativas, el 18,6 % de encuestados están poco de acuerdo con la calidad del servicio prestado por la Facultad de Ciencias Administrativas, el 14,3 % de encuestados están totalmente de acuerdo con la calidad del servicio prestado por la Facultad de Ciencias Administrativas y el 2,9 % de encuestados están inconformes con la calidad del servicio prestado por la Facultad de Ciencias Administrativas.

La mayor parte de la comunidad universitaria manifiesta estar conformes con el servicio que brinda la Facultad de Ciencias Administrativas, para mantener y mejorar este indicador se debe considerar que la prestación de servicios juega un papel muy importante el cliente, para poder garantizar la calidad en el servicio prestado es necesario planificar el tipo de servicio que se va a brindar con anterioridad. (Fontalvo & Vergara, 2010), además se debe tomar en cuenta lo que establece la Ley Orgánica de Educación Superior, en el Capítulo 3 Principios del Sistema de Educación Superior, Art. 12 Principios del Sistema, Literal ñ).- “La IES debe brindar niveles óptimos de calidad en la prestación de servicios, en la formación académica y en la investigación”.<sup>18</sup>

---

<sup>18</sup> Ley Orgánica de Educación Superior, Capítulo 3 Principios del Sistema de Educación Superior, Art. 12 Principios del Sistema, Literal ñ



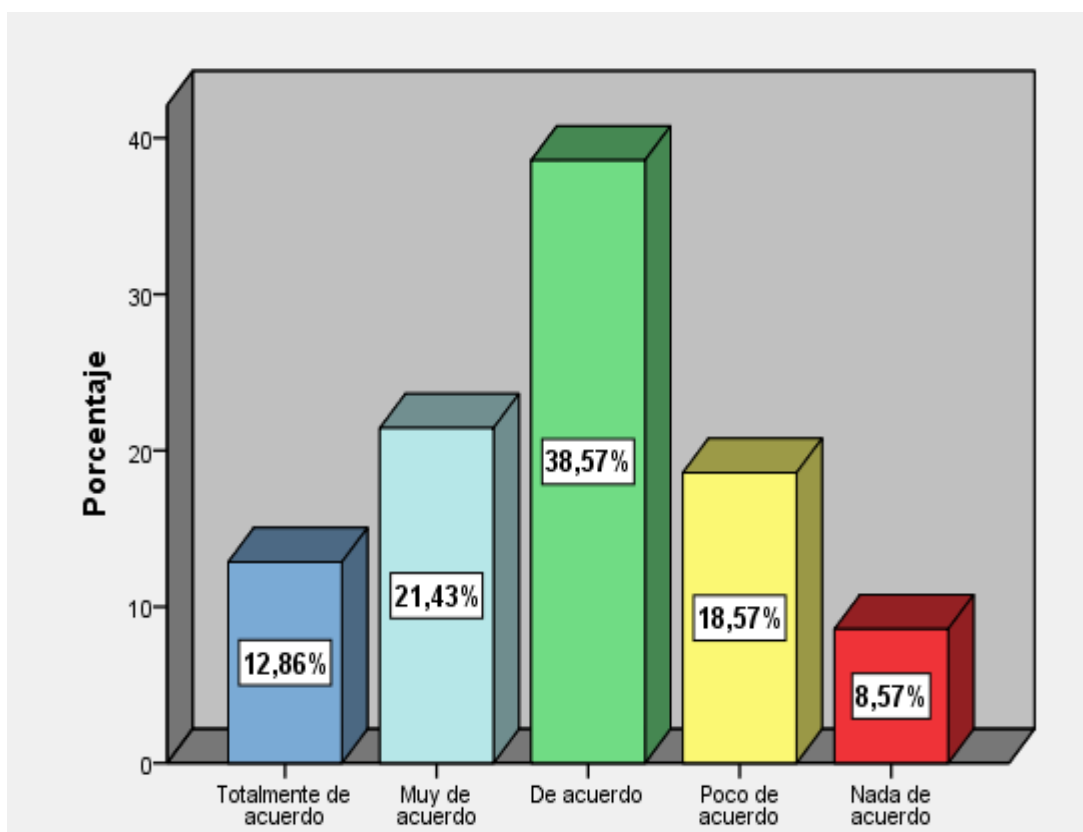
**9. Considera usted que la Facultad de Ciencias Administrativas ha hecho mejoras en la prestación de servicios en el corto plazo (último año).**

**Tabla 23 - Mejoras en la prestación del servicio en el corto plazo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	9	12,9	12,9	12,9
	Muy de acuerdo	15	21,4	21,4	34,3
	De acuerdo	27	38,6	38,6	72,9
	Poco de acuerdo	13	18,6	18,6	91,4
	Nada de acuerdo	6	8,6	8,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia

**Ilustración 20 - Mejoras en la prestación del servicio en el corto plazo**



**Fuente:** Elaboración propia

Según los datos obtenidos en la encuesta en la Facultad de Ciencias Administrativas el 38,6% de encuestados están de acuerdo respecto a que la Facultad de Ciencias Administrativas ha hecho mejoras en la prestación de servicios en el corto plazo, el 21,4 % de encuestados están muy de acuerdo respecto a que la Facultad de Ciencias Administrativas ha hecho mejoras en la prestación de servicios en el corto plazo, el 18,6 % de encuestados están poco de acuerdo respecto a que la Facultad de Ciencias Administrativas ha hecho mejoras en la prestación de servicios en el corto plazo, el 12,9 % de encuestados están totalmente de acuerdo respecto a que la Facultad de Ciencias Administrativas ha hecho mejoras en la prestación de servicios en el corto plazo y el 8,6 % de encuestados están inconformes respecto a que la Facultad de Ciencias Administrativas ha hecho mejoras en la prestación de servicios en el corto plazo.

La mayor parte de la comunidad universitaria consideran que en la Facultad de Ciencias Administrativas ha demostrado esfuerzos enfocados a mejorar la calidad en la prestación de servicios en el corto plazo, para poder demostrar este indicador se debe considerar lo que se manifiesta en la Ley Orgánica de Educación Superior, Capítulo III Calidad de la Educación Superior, Art. 9.- Evaluación de la Calidad.- “La evaluación de calidad se realizara de manera periódica de conformidad con la normativa que explica el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior CEAACES y tiene como objetivo determinar el grado de cumplimiento de los estándares de calidad definidos en el modelo de evaluación vigente”.<sup>19</sup>

---

<sup>19</sup> Ley Orgánica de Educación Superior, Capítulo III Calidad de la Educación Superior, Art. 9.- Evaluación de la Calidad.

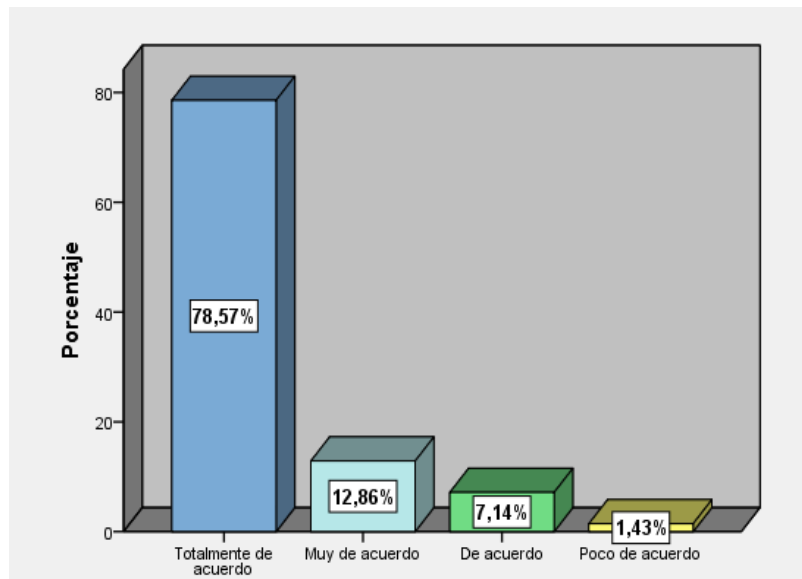
**10. Considera usted que el diseño e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad permitirá mejorar el servicio en la Facultad de Ciencias Administrativas**

**Tabla 24 - La Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad mejorara la calidad en el servicio**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	55	78,6	78,6	78,6
	Muy de acuerdo	9	12,9	12,9	91,4
	De acuerdo	5	7,1	7,1	98,6
	Poco de acuerdo	1	1,4	1,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia

**Ilustración 21 - La Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad mejorara la calidad en el servicio**



**Fuente:** Elaboración propia

Según los datos obtenidos en la encuesta en la Facultad de Ciencias Administrativas el 78,6% de encuestados están totalmente de acuerdo respecto a la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad permitirá mejorar el servicio en la Facultad de Ciencias Administrativas, el 12,9 % de encuestados están muy de acuerdo respecto a la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad permitirá mejorar el servicio en la Facultad de Ciencias Administrativas, el 7,1 % de encuestados están de acuerdo respecto a la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad permitirá mejorar el servicio en la Facultad de Ciencias Administrativas y el 1,4 % de encuestados están poco de acuerdo respecto a la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad permitirá mejorar el servicio en la Facultad de Ciencias Administrativas.

La mayor parte de la comunidad universitaria considera y está de acuerdo que el diseño e implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en la Facultad de Ciencias Administrativas tendrá un impacto positivo y permitirá controlar, mejorar, gestionar y asegurar la calidad en los servicios que brinda, tomando como punto de partida lo que manifiesta la Ley Orgánica de Educación Superior en Título IV Calidad de la Educación Superior, Capítulo 1 Del Principio de la Calidad, Art. 93.- Principio de Calidad.-“ Consiste en la búsqueda constante y sistemática de la excelencia, la pertinencia, producción óptima, transmisión del conocimiento y desarrollo del pensamiento mediante el mejoramiento permanente” y el Art. 94 de LOES manifiesta que “La Evaluación de la Calidad es el proceso para determinar las condiciones de la institución mediante la recopilación sistemática de datos cuantitativos y cualitativos que permitan emitir un diagnóstico que permita mejorar el programa de estudios, carrera o institución.”<sup>20</sup>

---

<sup>20</sup> Ley Orgánica de Educación Superior, Título IV Calidad de la Educación Superior, Capítulo 1 Del Principio de la Calidad, Art. 93.- Principio de Calidad

## CAPITULO V

### 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1 CONCLUSIONES

Una vez realizado el análisis y la interpretación de las encuestas aplicadas a clientes tanto internos como externos de la Facultad de Ciencias Administrativas podemos dar paso al desarrollo de las conclusiones las mismas que nos servirán de guía para el desarrollo de las recomendaciones.

- En la Facultad de Ciencias Administrativa el estudio realizado indica que es necesario fortalecer el plan curricular, el perfil, estructura y diseño en función de la pertinencia de sus carreras cuyo perfil profesional de sus titulados responda a las exigencias del entorno empresarial, también se presenta un bajo nivel de trabajo autónomo en los estudiantes y las actividades no se encuentran debidamente delimitadas para un óptimo desempeño laboral de su personal.
- El hallazgo encontrado indica que el perfil del personal docente tiene falencias en temas de conocimiento, experiencia y capacitación personal que respondan a las exigencias de las asignaturas de la malla curricular para garantizar una educación de calidad que satisfaga las exigencias del entorno. El nivel de investigación es deficiente y no permite publicar obras científicas de impacto y trascendencia que contribuyan a que los proyectos de vinculación estén acordes a la pertinencia del perfil del egresado.
- El estudio indica que es necesario fortalecer la infraestructura, equipamiento de laboratorios y recurso bibliográfico así como el servicio que brinda la Facultad siendo deficientes, no permiten una adecuada formación integral, psicológica, emocional y académica del estudiante, evidenciándose un bajo nivel de transparencia y ética en la prestación de los servicios, por otro lado no se dispone de todos los recursos necesarios para realizar las actividades razón por la cual los proceso de comunicación no permite dar una respuesta oportuna a los trámites ocasionando proclastinación de tiempo, también no se dispone de un adecuado

proceso para generar convenios con empresas del sector para la realización de prácticas profesionales que refuercen el perfil profesional.

- Los Sistemas de Gestión de Calidad van a permitir brindar un servicio integral óptimo a la comunidad universitaria, la Facultad de Ciencias Administrativas no cuenta con un SGC que garantice y asegure la calidad en los procesos teniendo deficiencia en áreas relacionadas con la academia, investigación y vinculación y su implementación tendrá un impacto positivo y permitirá incrementar la eficiencia y eficacia en la ejecución de cada una de los procesos que se realizan en la Facultad y será útil para el cumplimiento de la misión de la misma.
- En la Facultad de Ciencias Administrativas la malla curricular no responde de manera adecuada a los requerimientos del entorno empresarial, no se dispone de una adecuada delimitación de actividades, el personal docente que labora se encuentra parcialmente capacitado para las asignaturas a su cargo, las obras y publicaciones en revistas científicas son deficientes, no se cuenta con procesos adecuados que permitan generar convenios con empresas del sector para la realización de prácticas profesionales, gran parte de los proyectos de vinculación no están acorde al perfil profesional, es necesario mejorar los niveles de transparencia y ética en los servicios, no se dispone de medios adecuados que permitan brindar un servicio de calidad, el proceso de comunicación es deficiente y no permite dar una respuesta oportuna a los trámites, no se dispone de una adecuada infraestructura en lo que se refiere a laboratorios y recurso bibliográfico y finalmente no se cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad que permita mejorar la calidad en el servicio.

## 5.2 RECOMENDACIONES

- Se recomienda actualizar el plan curricular en cuanto a su diseño y estructura en función a la pertinencia de sus carreras de modo que el perfil profesional de sus titulados responda a las exigencias del entorno empresarial.
- La planificación del talento humano debe estar en función a mejorar las competencias y el perfil profesional del personal de planta y docente, para lograr un óptimo desempeño laboral es necesario planificar actividades, capacitaciones que permitan fortalecer el perfil profesional del personal acorde a su área de trabajo.
- La investigación y la vinculación van de la mano por esta razón es necesario incrementar el rigor en la investigación y necesariamente la generación de este conocimiento se debe evidenciar en publicaciones de revistas científicas, además debe contribuir a mejorar la calidad y pertinencia de los proyectos de vinculación para garantizar una formación integral del estudiante.
- La infraestructura se debe acondicionar en función a mejorar los ambientes acordes a los requerimientos para una adecuada formación y perfil profesional siendo necesario adecuar las instalaciones de aulas y laboratorios en lo que respecta a infraestructura y equipamiento, además es necesario mejorar el recurso bibliográfico que se dispone necesarios para brindar un servicio de calidad a la comunidad universitaria.
- Se sugiere asegurar el compromiso de la alta dirección con la calidad a través de la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad que garantice no solamente la calidad en la educación impartida, sino también permita incrementar la eficiencia y eficacia en la ejecución de cada uno de los procesos que se realizan en la Facultad y de este modo brindar un servicio integral y óptimo a la comunidad universitaria.

## 6. PROPUESTA

	<b>MANUAL DE CALIDAD PRESENTACIÓN DE LA COMPAÑÍA</b>	Código: MC- FADM- 001
		Fecha de Elaboración: 18-01-2017
		Versión: 01
Elaborado por: Grupo de Investigador	Revisado por: Concejo Académico	Aprobado por: Concejo Directivo

### 1. PRESENTACIÓN DE LA COMPAÑÍA

#### 1.1. Reseña histórica

El 11 de mayo de 1960, luego de la creación de la Universidad Técnica de Ambato, publicado en Registro Oficial N. 161 mediante la Ley N. 6905 de viernes 18 de abril de 1969, los profesores que conformaban el ex Instituto Superior de Contabilidad, Gerencia y Técnica Industrial, fueron convocados por el señor Rector del mismo a la Asamblea Universitaria para designar a las Autoridades Universitarias y un representante a la Asamblea Universitaria, se constituyen por separado los profesores y representantes estudiantiles para llevar a cabo la primera Junta de Facultad. Fueron designados Decano y Subdecano de la Facultad de Administración y Gerencia el Econ. Ángel Valle e Ing. Pedro Silva para un periodo de dos años, correspondiendo a los señores Fernando San Lucas y el Sr. Oswaldo Guerra ejercer la representación estudiantil principal y suplente respectivamente.

La promesa y posesión se realizó en Asamblea Universitaria el mismo día, de acuerdo a las disposiciones de la Ley de Educación Superior vigente a esa fecha. Secretaria de la Facultad fue nombrada Graciela Paredes Vásquez. Esta unidad académica inició sus importantes labores con 116 estudiantes, 14 profesores y 1 empleado. De 1969 a 1975 se denomina Facultad de Administración y Gerencia.

Desde el año lectivo 1975 – 1976 se da una nueva estructura con las especializaciones de Generalistas, Organización de Empresas y Mercadotecnia. A partir del año lectivo 1979 se denomina Facultad de Ciencias Administrativas.



	<b>MANUAL DE CALIDAD PRESENTACIÓN DE LA COMPAÑÍA</b>	Código: MC- FADM- 001
		Fecha de Elaboración: 18-01-2017
		Versión: 01
Elaborado por: Grupo de Investigador	Revisado por: Concejo Académico	Aprobado por: Concejo Directivo

## 1.2.Misión

Formar ciudadanos a nivel profesional y posgrado con pensamiento crítico de la realidad, capaces de liderar cambios en el entorno social y económico, contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los ecuatorianos e impulsar el desarrollo sustentable de las empresas del país.

## 1.3.Visión

La Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, es una unidad académica de educación superior, con niveles de excelencia académica, científica y tecnológica. Se constituye en un pilar fundamental para la formación de administradores profesionales capaces de generar proyectos, propuestas y alternativas de solución a los problemas sociales, económicos, administrativos y políticos de la provincia y del país, en un ámbito de libertad y respeto a los derechos humanos, intelectual, equidad de género y del medio ambiente.

## 1.4.Infraestructura

La facultad de ciencias administrativas cuenta con edificios bien estructurados que ofrecen todas las comodidades para el ejercicio de sus actividades académicas, científicas y administrativas, además de contar con un nuevo edificio bien consolidada, con aulas bien equipadas con escritorios y sillas en buen estado y cómodos para el recibimiento de clases para los estudiantes, también cuenta con laboratorios con computadoras en óptimo estado para ser ocupadas, así también con auditorios bien equipados, También se encuentra las oficinas de la Unidad de Investigación, así como los espacios para el funcionamiento de los Seminarios de Graduación y eventos de Posgrado.

Con una biblioteca con equipamiento debidamente adecuados tanto las computadoras con buena señal de internet como los libros clasificados en diferentes secciones para el uso de los estudiantes de diferentes carreras.

Y otros servicios como una cafetería amplia y cómoda para servirse ricos alimentos.

### **1.5.Tecnología**

La facultad cuenta con:

9 monitores LED para PC de 18,5 marca LG

18 Equipos de Cómputo de escritorio Marca Dell

Sistema de Amplificación

2 laptops, 3 router y una torre duplicadora

2 Impresoras

Equipos de Sonorización

1 Televisor

3 Proyectores NEC

4 laboratorios (2 de O.E y 2 MGN)

2 salas de Audiovisuales que cuenta con pantalla de proyección

1 sala de maestrías

Cada uno de estos artículos porta una serie de beneficios que ayudan a mejorar la eficiencia y la productividad en el aula, así como a aumentar el interés de los estudiantes universitarios en las actividades académicas.

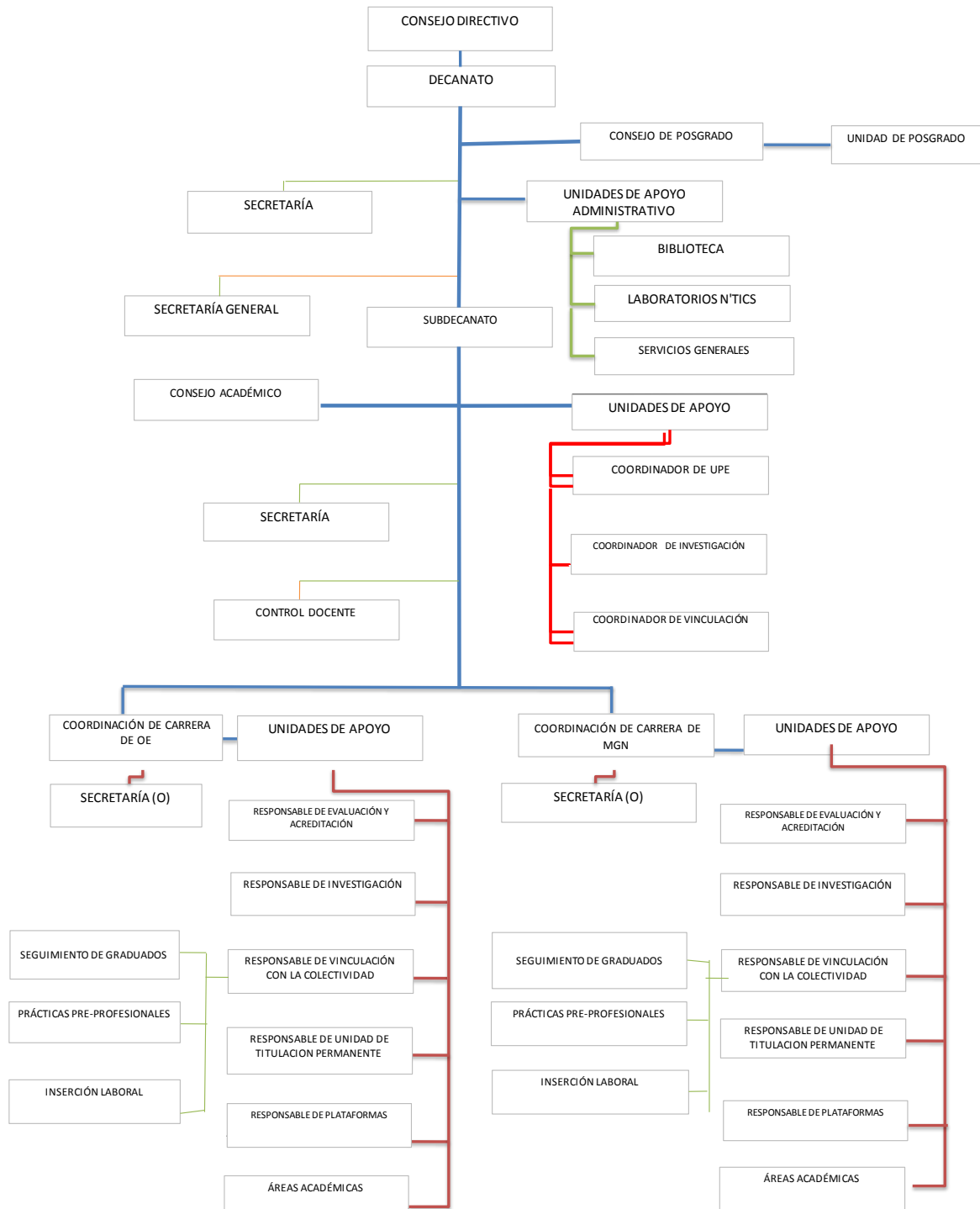
### **1.6.Servicios**


Los servicios que presta la facultad de ciencias administrativas son varios, entre los cuales se encuentran:

- Título de tercer nivel de Ingeniero (en Marketing y Gestión de Negocios y Organización de empresas.
- Título de posgrados en (Gestión de Talento Humano, Marketing Digital y Comercio Exterior, Administración de Empresas Familiares y Gestión Empresarial basado en métodos cuantitativos)
- Dibesau (ginecología, odontología, medicina general, psicología, trabajo social y )
- Becas

- Seguro estudiantil.

## 1.7. Organigrama



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	Código: MC- FADM- 001
		Fecha de Elaboración: 18-01-2017
		Versión: 01
Elaborado por: Grupo de Investigador	Revisado por: Concejo Académico	Aprobado por: Concejo Directivo

## 2. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

### 2.1. Alcance

El presente manual de calidad aplica al área académica, investigación, vinculación y gestión de la facultad de ciencias administrativas

#### Procesos gerenciales

Concejos, coordinación y Unidad de Planificación y posgrados

#### Procesos de realización

Unidad de titulación, vinculación, investigación y docencia

#### Procesos de apoyo

Administración de bienes, control docente, utilización de biblioteca y utilización de laboratorios.

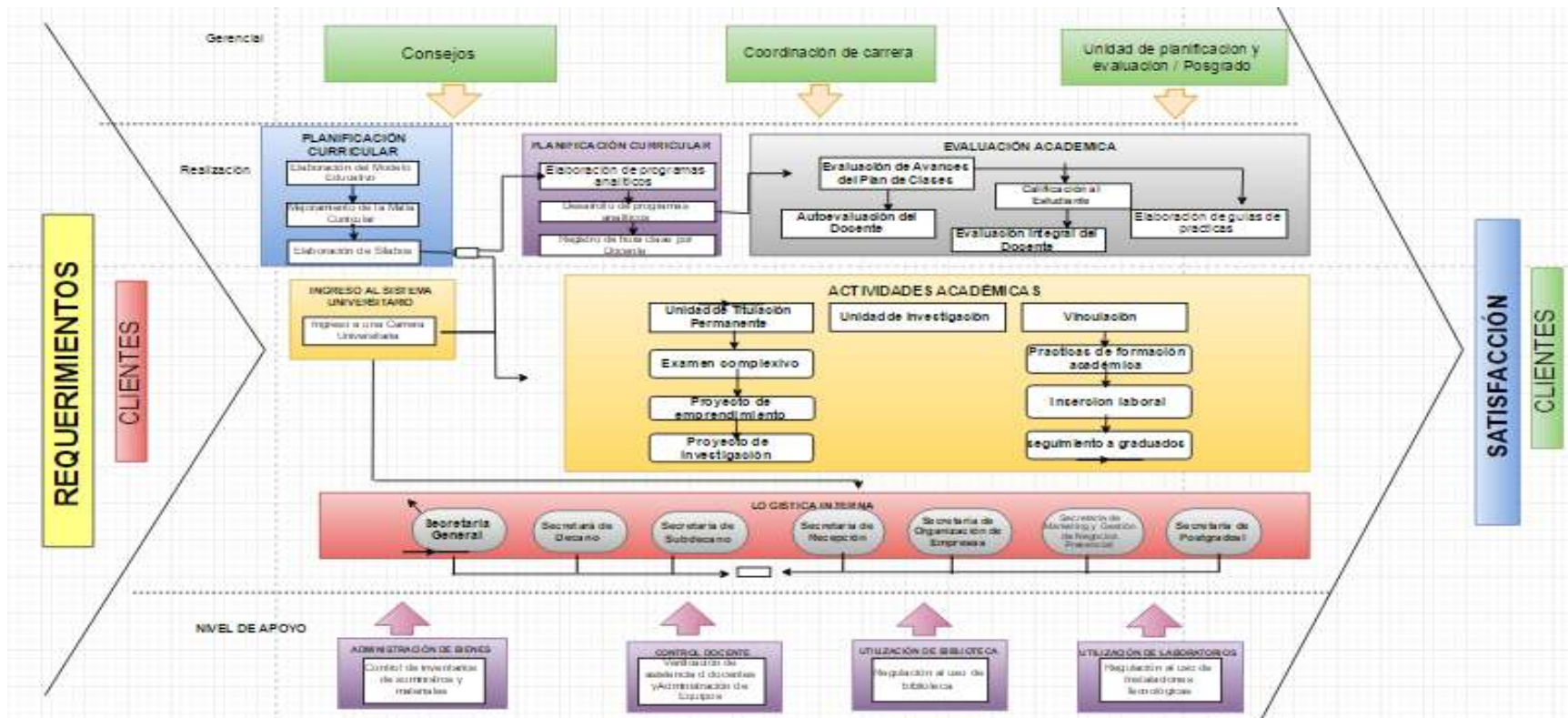
### 2.2. Política de calidad

Estamos comprometidos con la formación de profesionales líderes a través de la docencia, investigación y vinculación mediante los procesos de autoevaluación en las diferentes áreas y de esta manera poder lograr una formación académica, integral de los profesionales que respondan a las expectativas y exigencias del mercado laboral.

### 2.3. Objetivos de calidad

- Conseguir un compromiso continuo para el desarrollo de la facultad
- Fortalecer la investigación mediante la capacitación a los docentes para promover artículos de alto impacto
- Mejorar los procesos de vinculación, referentes a las prácticas de formación académica.
- Fomentar una vinculación responsable que responda a las necesidades sociales.

## 2.4. Mapa de procesos



# **ISO 9001 – 2015**

## **SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

### **REQUISITOS**

#### **1 Objeto y campo de aplicación**

#### **2 Referencias normativas**

#### **3 Términos y definiciones**

#### **4 Contexto de la organización**

4.1 Comprensión de la organización

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad

4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

#### **5 Liderazgo**

5.1 Liderazgo y compromiso

5.1.1 Generalidades

5.1.2 Enfoque al cliente

5.2 Política

5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad

5.2.2 Comunicación de la política de la calidad

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

#### **6 Planificación**

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

6.3 Planificación de los cambios

#### **7 Apoyo**

7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades

7.1.2 Personas

7.1.3 Infraestructura

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

7.1.6 Conocimientos de la organización

7.2 Competencia

7.3 Toma de conciencia

7.4 Comunicación

7.5 Información documentada

7.5.1 Generalidades

7.5.2 Creación y actualización

7.5.3 Control de la información documentada

## **8 Operación**

8.1 Planificación y control operacional

8.2 Requisitos para los productos y servicios

8.2.1 Comunicación con el cliente

8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios

8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

8.3.1 Generalidades

8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo

8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo

8.3.4 Controles del diseño y desarrollo

8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo

8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

8.4.1 Generalidades

8.4.2 Tipo y alcance del control

8.4.3 Información para los proveedores externos

8.5 Producción y provisión del servicio

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio

8.5.2 Identificación y trazabilidad

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

8.5.4 Preservación

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

8.5.6 Control de los cambios

8.6 Liberación de los productos y servicios

8.7 Control de las salidas no conformes

## **9 Evaluación del desempeño**

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1 Generalidades

9.1.2 Satisfacción del cliente

9.1.3 Análisis y evaluación

9.2 Auditoria interna

9.3 Revisión por la dirección

9.3.1 Generalidades

9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección

9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección

## **10 Mejora 32**

10.1 Generalidades

10.2 No conformidad y a



## 2.6. Caracterización



# Caracterización

<b>1. Nombre del proceso</b>	Concejos	<b>2. Requisitos ISO 9001</b>	8, 8.1, 8.2.3, 8.3.4, 8.4.9.9.1.9.3
<b>3. Responsable</b>	Decano y Subdecano		
<b>4. Misión</b>	Aprobar y dar seguimiento al cumplimiento de las actividades académicas administrativas fomentando procesos permanentes innovadores acordes con la miso visión y objetivos de la facultad para el desarrollo de la misma		
<b>5. Documentos</b>			
<b>Nombre de Procedimientos/ Documentos</b>		<b>Formatos / Registros u Otros</b>	
Procedimiento concejos		registros actas y resoluciones	
		<b>Documentos externos</b>	
		ISO 9001-2015 . Modelos genéricos de evaluación del entorno de aprendizaje de las carreras presenciales y semipresenciales de las universidades escuelas politécnicas del ecuador (versión 2.0 Quito marzo 2015) . LOES . Concejo de educación superior (república del Ecuador; RPC-SE-03. No: 005-2016 CES) . Modelo de evaluación institucional de universidades y escuelas politécnicas: Quito, septiembre 2015.	
<b>6. Entradas</b>	<b>Proceso anterior/ Proveedor</b>	<b>7. ACTIVIDADES</b>	<b>8. Salida</b>
Estatutos Actas resoluciones Reglamentos Cronogramas institucionales	Todos los anteriores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprobar disposiciones generales sobre la dirección interna de la Facultad</li> <li>• Aprobar los acuerdos académicos</li> <li>• Aprobar horarios de trabajo como actividades académicas y de investigación de la Facultad.</li> <li>• Aprobar anualmente reformas al Plan Estratégico de Facultad y Plan Operativo Anual de Actividades de la Facultad.</li> <li>• Aprobar los Distributivos.</li> <li>• Elaborar proforma Presupuestaria de la Facultad y sus planes de inversión.</li> <li>• Conocer proyectos de Programas de estudio, Vinculación con la Sociedad, Proyectos de Investigación</li> <li>• .Coordinar actividades de investigación y vinculación con la sociedad de las Facultad</li> <li>• Aprobación del área administrativa.</li> </ul>	Aprobaciones de actas y oficios y planificaciones de las actividades
			<b>Proceso posterior/ Clientes</b>
			Unidad administrativa pertinentes y de apoyo Decano, subdecano Coordinadores
<b>9. Recursos</b>			
<b>Recursos Humanos</b>		<b>Equipos</b>	<b>Equipos de seguridad</b>
decano, subdecano coordinadores, representante de docentes, representante estudiantil, secretario general		Computadora Impresora	
<b>10. Indicadores</b>			
<b>Indicador</b>	<b>Formula</b>	<b>Responsable</b>	<b>Frecuencia de control</b>
Carpeta informativa de sesiones de concejos	No.de sesiones organizadas / No. de sesiones programadas	Secretaria general	Mensual
Documentos solicitados	No. de documentos aprobados/total de documentos	Comisión de Concejo	Mensual
Horas de trabajo laborables	Horarios de trabajo aprobados/ horarios de trabajo presentados	Comisión de Concejo	Mensual
Proyectos académicos	Proyectos aprobados / Proyectos presentados.	Comisión de concejo	Mensual

<b>1. Nombre del Proceso</b>	Coordinación de Carrera	<b>2. Requisitos ISO 9001</b>	8, 8.1, 8.2, 8.3,8.7
<b>3. Responsable</b>	Coordinación de Carrera		
<b>4. Misión</b>	Gestionar (planificar, coordinar, dirigir y evaluar) la actividad académica de investigación formativa y vinculación con la sociedad de la Carrera de conformidad con los modelos del desarrollo académico y reglamentación universitaria y planes prospectivos institucionales.		

<b>5. Documentos</b>		
<b>Nombre de Procedimientos/ Documentos</b>	<b>Formatos / Registros u Otros</b>	<b>Documentos externos</b>
Pertinencia, Academia, plan curricular, Ambiente Institucional, Estudiantes	Revisión de registros, Revisión de indicadores, Registro de planificación.	ISO 9001-2015 . Modelos genéricos de evaluación del entorno de aprendizaje de las carreras presenciales y semipresenciales de las universidades escuelas politécnicas del ecuador (versión 2.0 Quito marzo 2015) . LOES . Concejo de educación superior (república del Ecuador; RPC-SE-03. No: 005-2016 CES) . Modelo de evaluación institucional de universidades y escuelas politécnicas: Quito, septiembre 2015.

<b>6. Entradas</b>	<b>Proceso anterior/ Proveedor</b>	<b>7. ACTIVIDADES</b>	<b>8. Salida</b>	<b>Proceso posterior/ Clientes</b>
Cronograma de actividades Normativas vigentes Leyes Decretos Resoluciones	Unidad administrativa pertinentes y de apoyo Decano, subdecano Coordinadores Docentes responsables	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar la planificación de todas las actividades académicas, culturales y deportivas de la Carrera.</li> <li>Planificar las actividades académicas.</li> <li>Elaborar el Distributivo de Trabajo del programa de la Facultad.</li> <li>Coordinar la elaboración de planes y programas de estudios.</li> <li>Vigilar la marcha académica del programa: Avances programáticos y evaluación del cumplimiento de los módulos de estudio; y, supervisar las acciones tendientes a recuperar retrasos en el avance de uno o varios módulos.</li> <li>Presentar al Subdecano de la Facultad un informe bimestral de sus labores en el caso de semestres; que debe contener evaluación de avances programáticos; evaluación en el cumplimiento de objetivos y.</li> <li>Metas, evaluación de asistencia, tanto docentes como estudiantiles; evaluación del rendimiento de los estudiantes.</li> <li>Planificar y ejecutar seminarios, conferencias y más actos académicos del programa</li> </ul>	Satisfacción y culminación de manera satisfactoria Diseño curricular Planificación ejecutada Seguimiento y evaluación Distributivos ejecutados	Unidad administrativa pertinentes y de apoyo Decano, subdecano Coordinadores Docentes responsables

<b>9. Recursos</b>		
<b>Recursos Humanos</b>	<b>Equipos</b>	<b>Equipos de seguridad</b>
Decano, subdecano, docentes responsables	Computadora, Impresora	

<b>10. Indicadores</b>			
<b>Indicador</b>	<b>Formula</b>	<b>Responsable</b>	<b>Frecuencia de control</b>
Horarios de trabajo	Distributivos de trabajo aprobados / Distributivos de trabajo presentados.	Coordinador de carrera	Semestral
Planes actualizados.	Cumplimiento Plan estratégico /proyecto plan estratégico	Coordinador de carrera	Semestral
Planes y proformas	Planificación ejecutada /planificación presentado	Coordinación de carrera	Semestral
Documentos y planificaciones	Documentos elaborados/documentos planificados	Coordinación de carrera	Semestral
Medición de Indicadores	Indicadores aprobados/total de indicadores SEGIG	Coordinación de carrera	Semestral
Actividades académicas, culturales y deportivas	Actividades académicas, culturales y deportivas realizadas / Actividades planificadas	Coordinación de carrera	Semestral
Módulos formativos	Coordinación cumplida	Coordinación de carrera	Semestral

<b>1. Nombre del Proceso</b>	Unidad de Planificación y Evaluación	<b>2. Requisitos I</b> <b>3. SO 9001</b>	8, 8.1,8.2,8.3,9.3
<b>4. Responsable</b>	Director de planificación y evaluación		
<b>5. Misión</b>	Planificar, evaluar y Asesorar en la elaboración de procesos técnicos, planes, programas y proyectos relacionados con el desarrollo académico y gestión institucional de calidad, con el fin de satisfacer el entorno social y productivo.		

**6. Documentos**

Nombre de Procedimientos/ Documentos	Formatos / Registros u Otros	Documentos externos
Asesorar las actividades académica-administrativo de la facultad	Planificación y ejecución de actividades académica-administrativo de la facultad	ISO 9001-2015 . Modelos genéricos de evaluación del entorno de aprendizaje de las carreras presenciales y semipresenciales de las universidades escuelas politécnicas del Ecuador (versión 2.0 Quito marzo 2015) . LOES . Concejo de educación superior (república del Ecuador; RPC-SE-03. No: 005-2016 CES) . Modelo de evaluación institucional de universidades y escuelas politécnicas: Quito, septiembre 2015.

7. Entradas	Proceso anterior/ Proveedor	8. ACTIVIDADES	9. Salida	Proceso posterior/ Clientes
Indicadores de gestión	Decano Subdecano Coordinación de carrera Responsables de vinculación, investigación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asesoría de la Planificación</li> <li>Evaluar planes, programas y proyectos relacionados con el desarrollo académico y administrativo de la Facultad.</li> <li>Realizar actividades con fines de acreditación y evaluación de programas de Posgrados y de la Facultad</li> <li>Presentar al concejo directivo informes de actividades desarrolladas en la Unidad</li> </ul>	Seguimiento y Evaluación de carrera	Decano Subdecano Coordinación de carrera Responsables de vinculación, investigación

**10. Recursos**

Recursos Humanos	Equipos	Equipos de seguridad
Presidente del Comité Interno de Facultad Coordinador UPE Responsables	Computadora Impresora	

**11. Indicadores**

Indicador	Formula	Responsable	Frecuencia de control
Revisión POA	No, de indicadores validados/ No, de indicadores planificados	Responsable UPE	Mensual
Validación indicadores CEAACE S	No, de indicadores validados/ No, de indicadores planificados	Responsable UPE	Mensual

<b>1. Nombre del proceso</b>	Unidad de titulación	<b>2. Requisitos ISO 9001</b>	8.1, 9.1
<b>3. Responsable</b>	Comisión de titulación		
<b>4. Misión</b>	planificar y dar seguimiento al proceso de titulación de los estudiantes, en base a la normativa vigente, asegurando que se cumplan las exigencias académicas del trabajo de titulación.		

<b>5. Documentos</b>		
<b>Nombre de Procedimientos/ Documentos</b>	<b>Formatos / Registros u Otros</b>	<b>Documentos externos</b>
Documentos que evidencien la planificación y ejecución del seguimiento del proceso de titulación	Registro de asignación de tutores	Modelos genéricos de evaluación del entorno de aprendizaje de las carreras presenciales y semipresenciales de las universidades escuelas politécnicas del ecuador (versión 2.0 Quito marzo 2015) . LOES . Concejo de educación superior (república del Ecuador; RPC-SE-03. No: 005-2016 CES) . Modelo de evaluación institucional de universidades y escuelas politécnicas: Quito, septiembre 2015.

<b>6. ENTRADAS</b>	<b>Proceso anterior</b>	<b>7. ACTIVIDADES</b>	<b>8. SALIDA</b>	<b>Proceso posterior/</b>
Oficios Temas de aprobación	Comisión de Titulación Decano Subdecano Coordinadores Docentes Estudiantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atención a usuarios sobre la modalidad de graduación</li> <li>▪ Examen complejo</li> <li>▪ Proyecto de investigación</li> <li>▪ Proyecto de emprendimiento</li> <li>▪ Revisar que todos los perfiles cumplan con los requisitos establecidos</li> </ul>	Resoluciones Aprobación de temas	Decano Subdecano Coordinadores Docentes Estudiantes

<b>9. Recursos</b>			
<b>Recursos Humanos</b>	<b>Equipos</b>	<b>Equipos de seguridad</b>	
Comisión de Titulación concejo directivo, académico y docentes responsables	Computadora, impresora		
<b>10. Indicadores</b>			
<b>Indicador</b>	<b>Formula</b>	<b>Responsable</b>	<b>Frecuencia de control</b>
Examen complejo.	No. de graduados/ No. de graduados admitidos	Unidad de titulación	Mensual
Proyectos de investigación	No. de proyectos aprobados/ No. de proyectos presentados	Unidad de titulación	Mensual
Proyectos de emprendimiento	No. de proyectos aprobados/ No. de proyectos presentados	Unidad de titulación	Mensual
Estudiantes egresados	No. de estudiantes graduados/ No. de estudiantes egresados	Unidad de titulación	Mensual

<b>1. Nombre del Proceso</b>	Posgrado	<b>2. Requisitos ISO 9001</b>	8.1.8.3.9.1,9.3	
<b>3. Responsable</b>	Unidad de posgrado			
<b>4. Misión</b>	Otorgar títulos de cuarto nivel pertinentes a la carrera con profesionales con pensamiento crítico innovadores y reflexivos capaces, de satisfacer a los requerimientos del entorno empresarial, sirviendo para el porvenir de la sociedad.			
<b>5. Documentos</b>				
<b>Nombre de Procedimientos/ Documentos</b>		<b>Formatos / Registros u Otros</b>	<b>Documentos externos</b>	
Programas y maestrías (posgrados)		Planificación	ISO 9001-2015 . Modelos genéricos de evaluación del entorno de aprendizaje de las carreras presenciales y semipresenciales de las universidades escuelas politécnicas del ecuador (versión 2.0 Quito marzo 2015) . LOES . Concejo de educación superior (república del Ecuador; RPC-SE-03. No: 005-2016 CES) . Modelo de evaluación institucional de universidades y escuelas politécnicas: Quito, septiembre 2015.	
<b>6. Entradas</b>	<b>Proceso anterior/ Proveedor</b>	<b>7. ACTIVIDADES</b>	<b>8. Salida</b>	<b>Proceso posterior/ Clientes</b>
Haber aprobado el Décimo Semestre	Decano Subdecano Coordinación de posgrado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentar el Proyecto para maestrías</li> <li>• Aprobación por las autoridades correspondientes</li> <li>• Matriculación</li> <li>• Nombrar comisiones</li> <li>• Proceso de Titulación</li> <li>• Otorgamiento del Título de Cuarto Nivel</li> </ul>	Título de Cuarto Nivel	Decano Subdecano Coordinación de carrea
<b>9. Recursos</b>				
<b>Recursos Humanos</b>		<b>Equipos</b>	<b>Equipos de seguridad</b>	
Honorable Consejo Universitario		Computadora impresora		
<b>10. Indicadores</b>				
<b>Indicador</b>	<b>Formula</b>	<b>Responsable</b>	<b>Frecuencia de control</b>	
<b>Planificación de Maestrías</b>	No. de maestrías ejecutadas/No. de maestrías planificadas	Coordinador de posgrado	<b>Mensual</b>	
<b>Estudiantes para maestrías</b>	No. de estudiantes admitidos/ No. de estudiantes postulados	Coordinador de posgrado	mensual	
<b>Título de cuarto nivel</b>	No. de estudiantes graduados/No. de estudiantes admitidos		mensual	

<b>11. Nombre del proceso</b>	Dpto. Investigación	<b>12. Requisitos ISO 9001</b>	8.1,9,3
<b>13. Responsable</b>	Jefe de la Unidad de Apoyo de Investigación		
<b>14. Misión</b>	Crear investigaciones científicas, libros y revistas con el fin de contribuir a la formación académica, cultural y personal de los docentes y estudiantes de la facultad.		

<b>15. Documentos</b>		
<b>Nombre de Procedimientos/ Documentos</b>	<b>Formatos / Registros u Otros</b>	<b>Documentos externos</b>
Proyectos DIDE Elaboración de libros Artículos científicos Paper de titulación	Cumplimiento de libros Cumplimiento de investigación	. ISO 9001-2015 . Modelos genéricos de evaluación del entorno de aprendizaje de las carreras presenciales y semipresenciales de las universidades escuelas politécnicas del ecuador (versión 2.0 Quito marzo 2015) . LOES . Concejo de educación superior (república del Ecuador; RPC-SE-03. No: 005-2016 CES) . Modelo de evaluación institucional de universidades y escuelas politécnicas: Quito, septiembre 2015.

<b>16. ENTRADAS</b>	<b>Proceso anterior/Proveedor</b>	<b>17. ACTIVIDADES</b>	<b>18. SALIDA</b>	<b>Proceso posterior/ Clientes</b>
Plan de acción institucional Estudiantes docentes con ánimos de investigación, metodologías de investigación	Unidad de Titulación Permanente Estudiantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planificar, organizar y ejecutar eventos científicos</li> <li>Organizar todos los temas o libros, revistas</li> <li>difundir el conocimiento a través de la investigación</li> <li>evaluar acciones, relacionadas con la investigación, para lo cual ejecuta procesos de coordinación y seguimiento del Sistema de Investigación; de registro y difusión de los resultados de los proyectos de investigación a nivel institucional; y, de seguimiento de la transferencia y aplicación de los resultados de los proyectos de investigación, acorde con la demanda de la sociedad.</li> </ul>	Asistencia verificada. Proyectos de investigación aprobadas Plan de capacitaciones de investigación	Unidad de Titulación Permanente Estudiantes

<b>19. Recursos</b>			
<b>Recursos Humanos</b>		<b>Equipos</b>	<b>Equipos de seguridad</b>
Coordinador de investigación, responsables de investigación		Computadora, impresora	
<b>20. Indicadores</b>			
<b>Indicador</b>	<b>Formula</b>	<b>Responsable</b>	<b>Frecuencia de control</b>
Planificación de temas de investigación	No. de libros validados por pares/elaboración de libros planificados	Unidad de Investigación.	Trimestral
Temas de Investigación	No. de investigaciones planificadas/No. de investigaciones ejecutadas	Unidad de Investigación.	Trimestral

<b>1. Nombre del proceso</b>	Vinculación	<b>2. Requisitos ISO 9001</b>	8.1, 9.3
<b>1. Responsable</b>	Unidad de vinculación		
<b>2. Misión</b>	Planificar, coordinar y evaluar actividades con docentes y estudiantes relacionadas con el servicio a la comunidad y capacitación comunitaria, con el fin de resolver problemas presentados en la sociedad.		

<b>3. Documentos</b>		
<b>Nombre de Procedimientos/ Documentos</b>	<b>Formatos / Registros u Otros</b>	<b>Documentos externos</b>
Procedimiento de vinculación	Cumplimiento de temas de vinculación con la sociedad	ISO 9001-2015 . Modelos genéricos de evaluación del entorno de aprendizaje de las carreras presenciales y semipresenciales de las universidades escuelas politécnicas del Ecuador (versión 2.0 Quito marzo 2015) . LOES . Concejo de educación superior (república del Ecuador; RPC-SE-03. No: 005-2016 CES) . Modelo de evaluación institucional de universidades y escuelas politécnicas: Quito, septiembre 2015.

<b>4. Entradas</b>	<b>Proceso anterior/ Proveedor</b>	<b>5. ACTIVIDADES</b>	<b>6. Salida</b>	<b>Proceso posterior/ Clientes</b>
Oficios certificados	Decano subdecano Coordinador de vinculación Docentes responsables	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prácticas de formación académica</li> <li>▪ Inserción laboral</li> <li>▪ Seguimiento a graduados</li> <li>▪ Evaluación e impacto</li> </ul>	Oficios aceptados Certificados aprobados Temas de vinculación aprobados Evaluación	Decano subdecano Coordinador de vinculación Docentes responsables Docentes

<b>7. Recursos</b>			
<b>Recursos Humanos</b>		<b>Equipos</b>	<b>Equipos de seguridad</b>
Unidad, Docentes, Estudiantes Graduados, Consejo Académico		<b>Computadora, impresora</b>	
<b>Indicador</b>	<b>Formula</b>	<b>Responsable</b>	<b>Frecuencia de control</b>
Informe de actividades	No. De prácticas programadas/ No. De prácticas realizadas	Unidad responsable de vinculación	Mensual
Graduados con trabajos	No. de graduados con trabajo/No. de graduados	Unidad responsable de vinculación	Mensual
Encuesta a graduados	No. de graduados encuestados/ No. De graduados	Unidad responsable de vinculación	Mensual



<b>1. Nombre del proceso</b>	<b>Secretaria General</b>	<b>2. Requisitos ISO 9001</b>	8.1
<b>3. Responsable</b>	Secretaria general		
<b>4. Misión</b>	Gestionar los documentos de archivo y constituirse como una dependencia de apoyo, para atender y elaborar de actas y resoluciones y todas las actividades encomendadas por las autoridades administrativas, para el desarrollo de la Facultad.		

<b>5. Documentos</b>		
<b>Nombre de Procedimientos/ Documentos</b>	<b>Formatos / Registros u Otros</b>	<b>Documentos externos</b>
Atención a usuarios, notificaciones, certificaciones	Resoluciones acuerdos actas	ISO 9001-2015 . Modelos genéricos de evaluación del entorno de aprendizaje de las carreras presenciales y semipresenciales de las universidades escuelas politécnicas del Ecuador (versión 2.0 Quito marzo 2015) . LOES . Concejo de educación superior (república del Ecuador; RPC-SE-03. No: 005-2016 CES) . Modelo de evaluación institucional de universidades y escuelas politécnicas: Quito, septiembre 2015.

<b>6. Entradas</b>	<b>Proceso anterior/ Proveedor</b>	<b>7. ACTIVIDADES</b>	<b>8. Salida</b>	<b>Proceso posterior/ Clientes</b>
Solicitudes de certificaciones Informes Actas	Decano Subdecano Coordinadores Docentes Estudiantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elaboración de resoluciones de concejo directivo</li> <li>▪ Custodia de actas de concejo Directivo</li> <li>▪ Resoluciones numéricas y asuntos</li> <li>▪ Subida al sistema de las notas de grado para el título de tercer nivel</li> <li>▪ Elaboración de actas de grado de titulación y Concejo Directivo</li> <li>▪ Archivo y custodia de fichas estudiantiles de graduación</li> <li>▪ Seguimiento y recepción de documentos para el procedimiento de graduación</li> <li>▪ Prorrogas y certificados de aptitud legal</li> <li>▪ Asesoría legal de la facultad</li> </ul>	Certificaciones emitidas Resoluciones Informes de aprobación Atención oportuna prestada	Decano Subdecano Coordinadores Docentes Estudiantes

<b>9. Recursos</b>		
<b>Recursos Humanos</b>	<b>Equipos</b>	<b>Equipos de seguridad</b>
secretaria	Computadora, Impresora	

<b>10. Indicadores</b>			
<b>Indicador</b>	<b>Formula</b>	<b>Responsable</b>	<b>Frecuencia de control</b>
Entrega de atas	# de actas ingresadas/# de actas ejecutadas	Secretaria general	Mensual
Certificaciones a estudiantes	No. de certificaciones realizadas/ No.de certificaciones firmadas	Secretaria general	Mensual
Documentación ingresada del H. Consejo Directivo.	No. de documentos archivados/ No. de documentos ingresados y generados	Secretaria general	Mensual
Información sobre resoluciones	No. de resoluciones del H. Consejo Directivo elaboradas/ No. de	Secretaria general	Mensual

<b>11. Nombre del proceso</b>	<b>Secretaria de decano</b>	<b>12. Requisitos ISO 9001</b>	8.1
<b>13. Responsable</b>	<b>Secretaria</b>		
<b>14. Misión</b>	Gestionar los documentos de archivo y constituirse como una dependencia de apoyo, para atender y elaborar de actas y resoluciones y todas las actividades encomendadas por las autoridades administrativas, para el desarrollo de la Facultad.		
<b>15. Documentos</b>			
<b>Nombre de Procedimientos/ Documentos</b>		<b>Formatos / Registros u Otros</b>	<b>Documentos externos</b>
Oficios actas		Resoluciones	ISO 9001-2015 . Modelos genéricos de evaluación del entorno de aprendizaje de las carreras presenciales y semipresenciales de las universidades escuelas politécnicas del ecuador (versión 2.0 Quito marzo 2015) . LOES . Concejo de educación superior (república del Ecuador; RPC-SE-03. No: 005-2016 CES) . Modelo de evaluación institucional de universidades y escuelas politécnicas: Quito, septiembre 2015.
<b>16. Entradas</b>	<b>Proceso anterior/ Proveedor</b>	<b>17. ACTIVIDADES</b>	
Cronogramas Oficios Reportes Oficios	Decano Subdecano Coordinadores Docentes Estudiantes	Realizar los oficios al público interno y externos Manejo del correo de la facultad Archivo de documentos del decano Despacho de documentación del decano Manejo de auditorios Reporte de vacaciones de funciones Reportes funcionales personales y ordenes de trabajo de funcionarios Manejo de la agenda del señor decano Recepción de documentación del decanato Atender a docentes, estudiantes, público en general.	
		<b>18. Salida</b>	<b>Proceso posterior/ Clientes</b>
		Respuestas Actas Resoluciones	Decano Subdecano Coordinadores Docentes Estudiantes
<b>19. Recursos</b>			
<b>Recursos Humanos</b>		<b>Equipos</b>	<b>Equipos de seguridad</b>
Sr. Decano, secretaria del decano		Computadora, Impresora	
<b>20. Indicadores</b>			
<b>Indicador</b>	<b>Formula</b>	<b>Responsable</b>	<b>Frecuencia de control</b>
Correspondencias del decano	No. de oficios ingresados/ No. de oficios entregados	Secretaria del decano	Mensual
Inquietudes de clientes	No. de usuarios atendidos/No. de estudiantes y docentes	Secretaria del decano	Mensual
Documentación y archivo	No. de documentos archivados/No. de documentos ingresados y generados	Secretaria del decano	Mensual

<b>1. Nombre del proceso</b>	<b>Secretaria de subdecano</b>	<b>2. Requisitos ISO 9001</b>	8.1
<b>3. Responsable</b>	Secretaria de Subdecano		
<b>4. Misión</b>	Gestionar los documentos de archivo y constituirse como una dependencia de apoyo, para atender y elaborar de actas y resoluciones y todas las actividades encomendadas por las autoridades administrativas, para el desarrollo de la Facultad.		

<b>5. Documentos</b>		
<b>Nombre de Procedimientos/ Documentos</b>	<b>Formatos / Registros u Otros</b>	<b>Documentos externos</b>
Atención al publico interno y externo, recepción	Oficios aceptados	ISO 9001-2015 . Modelos genéricos de evaluación del entorno de aprendizaje de las carreras presenciales y semipresenciales de las universidades escuelas politécnicas del ecuador (versión 2.0 Quito marzo 2015) . LOES . Concejo de educación superior (república del Ecuador; RPC-SE-03. No: 005-2016 CES) . Modelo de evaluación institucional de universidades y escuelas politécnicas: Quito, septiembre 2015.

<b>6. Entradas</b>	<b>Proceso anterior/ Proveedor</b>	<b>7. ACTIVIDADES</b>	<b>8. Salida</b>	<b>Proceso posterior/ Clientes</b>
Planificación Pedidos de actas, oficios	Decano Subdecano Coordinadores Docentes Estudiantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Despacho de documentación</li> <li>▪ Realizar acuerdos, actas</li> <li>▪ Elaboración de oficios</li> <li>▪ Sesiones académicas</li> <li>▪ coordinar la agenda del señor subdecano</li> <li>▪ Receptar y tramitar correspondencia de Subdecanato y Consejo Académico.</li> <li>▪ archivo</li> <li>▪ pertenecer a la comisión de evaluación interna de profesores UPE</li> <li>▪</li> </ul>	Agenda ordenada Oficios emitidos Citas coordinadas	Decano Subdecano Coordinadores Docentes Estudiantes

<b>9. Recursos</b>		
<b>Recursos Humanos</b>	<b>Equipos</b>	<b>Equipos de seguridad</b>
secretaria	Computadora, impresora	

<b>10. Indicadores</b>			
<b>Indicador</b>	<b>Formula</b>	<b>Responsable</b>	<b>Frecuencia de control</b>
Sesiones de H. Consejo Académico programada.	No. de sesiones que asiste como secretaria de CAF/No. de sesiones programadas en el año	Secretaria del subdecano	Mensual
Correspondencia para subdecanato	No. de correspondencia receptada y tramitada/No. de correspondencia programada	Secretaria del subdecano	Mensual
Acuerdos y actas	No. de actas y acuerdos elaboradas/No. de actas y acuerdos programadas	Secretaria del subdecano	Mensual

<b>1. Nombre del Proceso</b>	Secretaria de recepción	<b>2. Requisitos ISO 9001</b>	8.1
------------------------------	-------------------------	-------------------------------	-----

		<b>3. Responsable</b>	Secretaria de recepción		
		<b>4. Misión</b>	Gestionar los documentos de archivo y constituirse como una dependencia de apoyo, para atender y elaborar de actas y resoluciones y todas las actividades encomendadas por las autoridades administrativas, para el desarrollo de la Facultad.		
		<b>5. Documentos</b>			
		<b>Nombre de Procedimientos/ Documentos</b>	<b>Formatos / Registros u Otros</b>	<b>Documentos externos</b>	
		Archivo, atención al cliente interno y externo		ISO 9001-2015 . Modelos genéricos de evaluación del entorno de aprendizaje de las carreras presenciales y semipresenciales de las universidades escuelas politécnicas del ecuador (versión 2.0 Quito marzo 2015) . LOES . Concejo de educación superior (república del Ecuador; RPC-SE-03. No: 005-2016 CES) . Modelo de evaluación institucional de universidades y escuelas politécnicas: Quito, septiembre 2015.	
<b>6. Entradas</b>	<b>Proceso anterior/ Proveedor</b>	<b>7. ACTIVIDADES</b>		<b>8. Salida</b>	<b>Proceso posterior/ Clientes</b>
Pedidos Inquietudes Oficos	Decano Subdecano Coordinadores Docentes Estudiantes	Recepción y archivo Emisión de certificados de actas de grado Manejo de registro de títulos Justificación de faltas a estudiantes, docentes, y administrativos Órdenes de pago y ordenes de aranceles Recepción de notas de proyectos de graduación Manejo de aranceles Contrato de docentes Fecha y hora de prorrogas Atención al publico		Peticiones contestadas Usuarios satisfechos Resoluciones	Decano Subdecano Coordinadores Docentes Estudiantes
		<b>9. Recursos</b>			
		<b>Recursos Humanos</b>	<b>Equipos</b>	<b>Equipos de seguridad</b>	
		Decano subdecano coordinador y secretario	Computadora, Impresora		
		<b>10. Indicadores</b>			
		<b>Indicador</b>	<b>Formula</b>	<b>Responsable</b>	<b>Frecuencia de control</b>
		Inquietudes de usuarios	No. de usuarios atendidos/No. de estudiantes y docentes	Secretaria de recepción	Mensual
		Correspondencia ingresada	Número de oficios recibidos/No. de oficios despachados	Secretaria de recepción	Mensual
		Justificación de faltas docentes y estudiantes	No. de justificaciones docentes y estudiantes /No. No. de justificaciones docentes y estudiantes aprobadas	Secretaria de recepción	Mensual

<b>1. Nombre del Proceso</b>	<b>Secretaria de Organización de empresas</b>	<b>2. Requisitos ISO 9001</b>	8.1	
<b>3. Responsable</b>	Secretario			
<b>4. Misión</b>	Gestionar los documentos de archivo y constituirse como una dependencia de apoyo, para atender y elaborar de actas y resoluciones y todas las actividades encomendadas por las autoridades administrativas, para el desarrollo de la carrera.			
<b>5. Documentos</b>				
<b>Nombre de Procedimientos/ Documentos</b>		<b>Formatos / Registros u Otros</b>		<b>Documentos externos</b>
Actas, atención al cliente interno y externo		Oficios resoluciones		ISO 9001-2015 . Modelos genéricos de evaluación del entorno de aprendizaje de las carreras presenciales y semipresenciales de las universidades escuelas politécnicas del Ecuador (versión 2.0 Quito marzo 2015) . LOES . Concejo de educación superior (república del Ecuador; RPC-SE-03. No: 005-2016 CES) . Modelo de evaluación institucional de universidades y escuelas politécnicas: Quito, septiembre 2015.
<b>6. Entradas</b>	<b>Proceso anterior/ Proveedor</b>	<b>7. ACTIVIDADES</b>		<b>8. Salida</b>
Peticiones Oficios Actas Correspondencias disposiciones tramites	Decano Subdecano Coordinadores Docentes Estudiantes	Atender a docentes, estudiantes, público en general. certificaciones de matrícula, malla curricular y horarios Redactar y despachar oficios. Redactar y despachar certificaciones para estudiantes. tramites de correspondencia , recepción y despacho archivo de documentación actualización de documentos estudiantiles (fichas, reportes de aprobación semestral por modulo y profesor, cuadro de calificaciones, promedios estudiantiles generados por modulo y profesor) reportes que haga el sistema automático Registrar prácticas pre-profesionales, Idiomas y Cultura Física. Cumplimiento de disposiciones del concejo universitario, rector, vice rector, decano subdecano y coordinadores. Redactar informe de Record Académico previo el Egresamiento		Respuestas oportunas Certificantes Reportes Cumplimientos Reportes
<b>9. Recursos</b>				
<b>Recursos Humanos</b>		<b>Equipos</b>	<b>Equipos de seguridad</b>	
Decano Subdecano coordinador y secretario		Computadora, impresora		
<b>10. Indicadores</b>				
<b>Indicador</b>	<b>Formula</b>	<b>Responsable</b>	<b>Frecuencia de control</b>	
Correspondencia ingresada	No de oficios despachadas/ No. de registros de correspondencia	Secretaria	Mensual	
Solicitud de estudiantes	No. de certificaciones entregadas / No. de certificaciones recibidas	Secretaria	Mensual	
Certificados y documentación de practicas	No. de registros de prácticas pre-profesionales, Idiomas y Cultura Física/No. de Fichas estudiantiles registradas	Secretaria	Mensual	

<b>1. Nombre del proceso</b>	<b>Secretaria de Marketing y Gestión de negocios</b>	<b>2. Requisitos ISO 9001</b>	8.1	
<b>3. Responsable</b>	Secretaría			
<b>4. Misión</b>	Gestionar los documentos de archivo y constituirse como una dependencia de apoyo, para atender y elaborar de actas y resoluciones y todas las actividades encomendadas por las autoridades administrativas, para el desarrollo de la carrera.			
<b>5. Documentos</b>				
<b>Nombre de Procedimientos/ Documentos</b>		<b>Formatos / Registros u Otros</b>	<b>Documentos externos</b>	
Certificaciones, atención al cliente, notificaciones, actualizaciones		Actas Resoluciones	ISO 9001-2015 . Modelos genéricos de evaluación del entorno de aprendizaje de las carreras presenciales y semipresenciales de las universidades escuelas politécnicas del ecuador (versión 2.0 Quito marzo 2015) . LOES . Concejo de educación superior (república del Ecuador; RPC-SE-03. No: 005-2016 CES) . Modelo de evaluación institucional de universidades y escuelas politécnicas: Quito, septiembre 2015.	
<b>6. Entradas</b>	<b>Proceso anterior/ Proveedor</b>	<b>7. ACTIVIDADES</b>	<b>8. Salida</b>	<b>Proceso posterior/ Clientes</b>
Solicitudes de certificaciones Solicitudes de información Planificaciones de carrera	Decano Subdecano Coordinadores Docentes Estudiantes	<p>Analisis de ingresos y cambios de universidades Oficios para practicas pre profesionales Oficios circulares solicitados por el coordinador Firma del libro de matricula Actualizaciones de carpetas de estudiantes Apoyos en los diferentes indicadores(académicos, malla curricular) Ingreso de informes en el sistema de evaluación de los indicadores Reportes solicitados por el sud decano Atención al cliente actualización de documentos estudiantiles (fichas, reportes de aprobación semestral por modulo y profesor, cuadro de calificaciones, promedios estudiantiles generados por modulo y profesor)</p>	Certificaciones emitidas Usuarios satisfechos Planes de trabajo	Decano Subdecano Coordinadores Docentes Estudiantes
<b>9. Recursos</b>				
<b>Recursos Humanos</b>		<b>Equipos</b>	<b>Equipos de seguridad</b>	
Coordinador, secretaria		Computadora, impresora		
<b>10. Indicadores</b>				
<b>Indicador</b>	<b>Formula</b>	<b>Responsable</b>	<b>Frecuencia de control</b>	
Correspondencia ingresada	No. Oficios recibidos/ No. de oficios entregados	Secretaria	Mensual	
Inquietudes del cliente	Entrega de información	Secretaria	Mensual	
Actualización de fichas estudiantiles	No. de fichas estudiantiles/No. de estudiantes matriculados	Secretaria	mensual	
<b>1. Nombre del Proceso</b>	Secretaria de posgrado	<b>2. Requisitos ISO 9001</b>	8.1	

		<b>3. Responsable</b>	Secretaria de posgrado	
		<b>4. Misión</b>	Gestionar los documentos de archivo y constituirse como una dependencia de apoyo, para atender y elaborar de actas y resoluciones y todas las actividades encomendadas por las autoridades administrativas del departamento de posgrado, para el desarrollo del mismo.	
		<b>5. Documentos</b>		
		<b>Nombre de Procedimientos/ Documentos</b>	<b>Formatos / Registros u Otros</b>	<b>Documentos externos</b>
		Redactar informes, asistir a sesiones de C.A de posgrado	Oficios, actas, resoluciones	ISO 9001-2015 . Modelos genéricos de evaluación del entorno de aprendizaje de las carreras presenciales y semipresenciales de las universidades escuelas politécnicas del ecuador (versión 2.0 Quito marzo 2015) . LOES . Concejo de educación superior (república del Ecuador; RPC-SE-03. No: 005-2016 CES) . Modelo de evaluación institucional de universidades y escuelas politécnicas: Quito, septiembre 2015.
<b>6. Entradas</b>	<b>Proceso anterior/ Proveedor</b>	<b>7. ACTIVIDADES</b>		<b>8. Salida</b>
Solicitudes de certificaciones Solicitudes de información Planificaciones de carrera	Unidad de posgrado Decano Subdecano Coordinadores Docentes Estudiantes	Asistir administrativamente al coordinar de posgrados y a los directores académicos administrativos. Orientar y suministrar información autorizada a los docentes, empleados, trabajadores y estudiantes. Administrar y gestionar el tramite documental oportuno de entradas y salida de la correspondencia general de los programas de posgrados. Redactar y tomar dictados, memorandos acuerdos y resoluciones, formas circulares informes. Mantener organizado y actualizado el archivo de documentos y publicaciones del área. Llevar en forma sistematizada el registro de información de las entidades. Asistir a sesiones de concejo Académico de posgrado. Elaborar actas y resoluciones Elaborar listas autorizadas de estudiantes Elaborar contratos de los instructores y facilitadores de los programas de posgrados Elaborar órdenes y registros de pago de cada uno de los estudiantes extender certificados		Certificaciones emitidas Usuarios satisfechos Planes de trabajo
		<b>9. Recursos</b>		<b>Proceso posterior/ Clientes</b>
		<b>Recursos Humanos</b>	<b>Equipos</b>	Unidad de posgrado Decano Subdecano Coordinadores Docentes Estudiantes
			Computadora, Impresora	
		<b>10. Indicadores</b>		
		<b>Indicador</b>	<b>Formula</b>	<b>Responsable</b>
			<b>Frecuencia de control</b>	
		Preguntas de clientes internos y externos.	No. de asesoramientos/No. de docentes, estudiantes, personal administrativos y público en general con inquietudes	Secretaria de posgrado
		Actas y resoluciones aprobadas	No. de actas, resoluciones elaboradas/No. de actas, resoluciones programadas	Secretaria de posgrado
		Correspondencia para posgrado	No. de oficios recibidos/No. de oficios despachados	Secretaria de posgrado

A decorative border resembling a scroll, with a black outline and a light gray shadow on the left side, framing the text.

# **Procesos de Apoyo**



<b>1. Nombre del proceso</b>	Administración de Bienes	<b>2. Requisitos ISO 9001</b>	9.3, 8.1,
<b>3. Responsable</b>	Encargada de Administración de Bienes		
<b>4. Misión</b>	Somos un área que apoya a la carrera de Organización de Empresas para llevar un correcto control eficiente de la entrada y salida de bienes que posee y quiere adquirir la carrera en un determinado periodo.		

<b>5. Documentos</b>		
<b>Nombre de Procedimientos/ Documentos</b>	<b>Formatos / Registros u Otros</b>	<b>Documentos externos</b>
Procedimiento de gestión de inventarios.	Registros de gestión de inventarios.	ISO 9001-2015 . Modelos genéricos de evaluación del entorno de aprendizaje de las carreras presenciales y semipresenciales de las universidades escuelas politécnicas del ecuador (versión 2.0 Quito marzo 2015) . LOES . Concejo de educación superior (república del Ecuador; RPC-SE-03. No: 005-2016 CES) . Modelo de evaluación institucional de universidades y escuelas politécnicas: Quito, septiembre 2015.

<b>6. Entradas</b>	<b>Proceso anterior/ Proveedor</b>	<b>7. ACTIVIDADES</b>	<b>8. Salida</b>	<b>Proceso posterior/ Clientes</b>
Orden de nuevos pedido, Requerimiento Ordenes de pedido	Decano Subdecano Coordinadores Docentes Estudiantes	Atender requerimientos de clientes internos. Ingresar los códigos de los activos fijos adquiridos. Generar notas de ingreso de los activos fijos nuevos adquiridos. Ingresar las partidas presupuestarias de los materiales. Verificar materiales en stock. Entregar suministros y materiales a las dependencias administrativas con previa autorización del Sr. Decano. Coordinación y reparación de activos fijos de la facultad.	Entrega de materia prima e insumos satisfactoriamente, inventario actualizado de existencias.	Decano Subdecano Coordinadores Docentes Estudiantes

<b>9. Recursos</b>		
<b>Recursos Humanos</b>	<b>Equipos</b>	<b>Equipos de seguridad</b>
Asistente de compras y ventas., Líder Gestión de inventarios.	<b>Computadora, Impresora</b>	

<b>10. Indicadores</b>			
<b>Indicador</b>	<b>Formula</b>	<b>Responsable</b>	<b>Frecuencia de control</b>
Inquietud de clientes	Número de usuarios atendidos / Número de clientes.	Administrador de bienes.	Mensual
Activos fijos adquiridos.	Activos fijos codificados / Activos fijos ingresados.	Administrador de bienes.	Mensual
Activos fijos codificados.	Notas de ingreso generadas / Activos fijos codificados	Administrador de bienes.	Mensual
Materiales adquiridos.	Partidas presupuestarias ingresadas / materiales ingresados.	Administrador de bienes.	Mensual

<b>1. Nombre del proceso</b>	Control Docente	<b>2. Requisitos ISO 9001</b>	9.1
<b>3. Responsable</b>	Líder de la Unidad de Control Docente		
<b>4. Misión</b>	Somos una unidad encargada de la correcta verificación de asistencia de docentes mediante la utilización de sistemas especializados y administración de equipos electrónicos.		
<b>5. Documentos</b>			
<b>Nombre de Procedimientos/ Documentos</b>		<b>Formatos / Registros u Otros</b>	
Procedimientos, reglamentos de Control de asistencia Justificaciones de asistencias Solicitud de equipos electrónicos		Registro de asistencia. Requisitos necesarios. Carnet o cedula del docente y firma Verificación y constatación de daños	
		<b>Documentos externos</b>	
		ISO 9001-2015 . Modelos genéricos de evaluación del entorno de aprendizaje de las carreras presenciales y semipresenciales de las universidades escuelas politécnicas del ecuador (versión 2.0 Quito marzo 2015) . LOES . Concejo de educación superior (república del Ecuador; RPC-SE-03. No: 005-2016 CES) . Modelo de evaluación institucional de universidades y escuelas politécnicas: Quito, septiembre 2015.	
<b>6. Entradas</b>	<b>Proceso anterior/ Proveedor</b>	<b>7. ACTIVIDADES</b>	
Requerimiento de docentes. Requerimiento de equipos electrónicos.	Decano Subdecano Coordinadores Docentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ingreso a base de datos del sistema digital control docentes de la facultad.</li> <li>▪ Control de horas clase por docentes al sistema digital</li> <li>▪ Atención a usuarios sobre horarios.</li> <li>▪ Entregar documentación a docentes.</li> <li>▪ Entregar resoluciones de consejo de posgrado.</li> </ul>	
		<b>8. Salida</b>	<b>Proceso posterior/ Clientes</b>
		Asistencia verificada. Equipos electrónicos asignados.	Decano Subdecano Coordinadores Docentes
<b>9. Recursos</b>			
<b>Recursos Humanos</b>		<b>Equipos</b>	<b>Equipos de seguridad</b>
Docentes, asistentes, jefe de unidad		<b>Computadora, impresora</b>	
<b>10. Indicadores</b>			
<b>Indicador</b>	<b>Formula</b>	<b>Responsable</b>	<b>Frecuencia de control</b>
Asistencia al trabajo	Datos de Docente ingresados / Datos de Docente presentados.	Control docente.	Diaria. Semanal
Cumplimiento de hora clase	Ingreso y salida de Docente / Horario de clase respectivo.	Control docente.	Diaria
Inquietudes del cliente	Clientes atendidos / Clientes diarios.	Control docente.	Diaria
Documentación requerida	Documentación entregada / Documentación recibida.	Control docente.	Diaria

<b>21. Nombre del proceso</b>	Utilización de biblioteca	<b>22. Requisitos ISO 9001</b>	8.1
<b>23. Responsable</b>	líder de biblioteca		
<b>24. Misión</b>	Llevar un manejo y orden de todos los bienes que se encuentran dentro de la biblioteca con el fin de brindar herramientas de estudio para el desarrollo de los docentes y estudiantes de las diferentes asignaturas.		

<b>25. Documentos</b>		
<b>Nombre de Procedimientos/ Documentos</b>	<b>Formatos / Registros u Otros</b>	<b>Documentos externos</b>
Gestión del personal encargado de biblioteca Control y mantenimiento de equipos y herramientas Manejo de asistencia a solicitantes.	Control de asistencia Control Inventarios	ISO 9001-2015 . Modelos genéricos de evaluación del entorno de aprendizaje de las carreras presenciales y semipresenciales de las universidades escuelas politécnicas del ecuador (versión 2.0 Quito marzo 2015) . LOES . Concejo de educación superior (república del Ecuador; RPC-SE-03. No: 005-2016 CES) . Modelo de evaluación institucional de universidades y escuelas politécnicas: Quito, septiembre 2015.

<b>26. ENTRADAS</b>	<b>Proceso anterior</b>	<b>27. ACTIVIDADES</b>	<b>28. SALIDA</b>	<b>Proceso posterior/</b>
Requerimiento Docentes Requerimiento de Estudiantes	Decano Subdecano Coordinadores Docentes	Resolver consultas relacionadas con investigación bibliográfica. Realizar la entrega y recepción de libros, revistas, folletos y documentos en general a los clientes usuarios internos y externos. Realizar el préstamo de equipos para el uso de internet. Ubicar en los estantes libros y documentos utilizados. Clasificar y catalogar libros. Ingresar información de libros, folletos, revistas y demás documentos en el sistema de biblioteca organizándolos por autor, materia y títulos. Elaborar estadísticas de usuarios, libros prestados y préstamos de equipos. Elaborar inventarios de libros y documentos bibliográficos.	Conocimientos de estudio investigación. Libros Tesis Artículos científicos Revistas	Decano Subdecano Coordinadores Docentes


<b>29. Recursos</b>		
<b>Recursos Humanos</b>	<b>Equipos</b>	<b>Equipos de seguridad</b>
Responsable de biblioteca, asistente de biblioteca	Computadoras	

<b>30. Indicadores</b>			
<b>Indicador</b>	<b>Formula</b>	<b>Responsable</b>	<b>Frecuencia de control</b>
Prestación de libros	Número de libros prestados / Número de libros solicitados.	Líder de biblioteca	Diaria
Prestación de equipos para su uso	No. de equipos prestados/No. de equipos solicitados	Responsable de biblioteca	Diaria
Libros y documentos utilizados	No. de libros guardados/total libros solicitados	Responsable de biblioteca	Diaria
Libros adquiridos y/o donados.	Número de libros clasificados / Número de libros ingresados	Responsable de biblioteca	Semanal

<b>31. Nombre del proceso</b>	Utilización de laboratorios	<b>32. Requisitos ISO 9001</b>	8.1
<b>33. Responsable</b>	<b>Responsable del laboratorio</b>		
<b>34. Misión</b>	Dar mantenimiento continuo y actualización de los programas de todos los equipos informáticos de cada uno de los laboratorios con el fin de que se encuentre en óptimas condiciones para su uso, asegurando una oferta educativa de calidad.		
<b>35. Documentos</b>			
<b>Nombre de Procedimientos/ Documentos</b>		<b>Formatos / Registros u Otros</b>	<b>Documentos externos</b>
Gestión del personal encargado de laboratorio Control y mantenimiento de equipos y herramientas Manejo de asistencia a solicitantes externos		Control de asistencia Control Inventarios	Modelos genéricos de evaluación del entorno de aprendizaje de las carreras presenciales y semipresenciales de las universidades escuelas politécnicas del ecuador (versión 2.0 Quito marzo 2015) . LOES . Concejo de educación superior (república del Ecuador; RPC-SE-03. No: 005-2016 CES) . Modelo de evaluación institucional de universidades y escuelas politécnicas: Quito, septiembre 2015.
<b>36. ENTRADAS</b>	<b>Proceso anterior</b>	<b>37. ACTIVIDADES</b>	<b>38. SALIDA</b>
Requerimiento Docentes Requerimiento de Estudiantes	Decano Subdecano Coordinadores Docentes	Elaborar horarios de laboratorios. Atender a estudiantes, profesores y personal administrativo. Administrar la plataforma virtual, red y el internet de la facultad Realizar el Préstamos de equipos a Docentes, Estudiantes y Empleados. Asesorar a autoridades acerca de adquisiciones de hardware y software. Generar certificaciones de no Adeudar a los Laboratorios. Dar mantenimiento preventivo de software. Dar mantenimiento preventivo de hardware. Dar mantenimiento de las redes y nodos wireless. Elaborar informes técnicos.	Conocimientos Informáticos.
			Decano Subdecano Coordinadores Docentes
<b>39. Recursos</b>			
<b>Recursos Humanos</b>		<b>Equipos</b>	<b>Equipos de seguridad</b>
Responsables de laboratorios		Computadora, proyector	
<b>40. Indicadores</b>			
<b>Indicador</b>	<b>Formula</b>	<b>Responsable</b>	<b>Frecuencia de control</b>
Ejemplares de libros físicos	No. de ejemplares físicos que existen por libro		Diario
<b>Ejemplares virtuales de sílabos</b>	Ejemplares virtuales que existen por asignatura en función de los sílabos	Responsable de laboratorio	Diario
Realizar el Préstamos de equipos a Docentes, Estudiantes y Empleados.	No. de equipos prestados / No. de equipos solicitados.	Responsable de laboratorio	Diario
Mantenimiento de los equipos	Plan de mantenimiento de las condiciones físicas	Responsable de laboratorio	Mensual



# Flujogramas

	<b>PROCEDIMIENTO DE CONSEJOS ACADEMICO/DIRECTIVO</b>	Código: PROC- FADM- CON- 001
		Fecha de Elaboración: 18-01-2017
		Versión: 01
Elaborado por: Grupo de Investigador	Revisado por: Concejo Académico	Aprobado por: Concejo Directivo

**Objetivo:** Estandarizar la estructura y formatos para Consejos Académico/Directivo

**Alcance:** Todos los procesos de Consejos Académico/Directivo

**Responsable:** Consejos Académico/Directivo

**Definición**

**CA.-** Siglas que representan al Consejo Académico.

**CD.-** Siglas que representan al Consejo Directivo

**Quorum.-** Se refiere al número de personas presentes en una reunión.

**Comisión.-** Es un grupo de personas que han sido elegidas para realizar una determinada labor en representación de un colectivo.


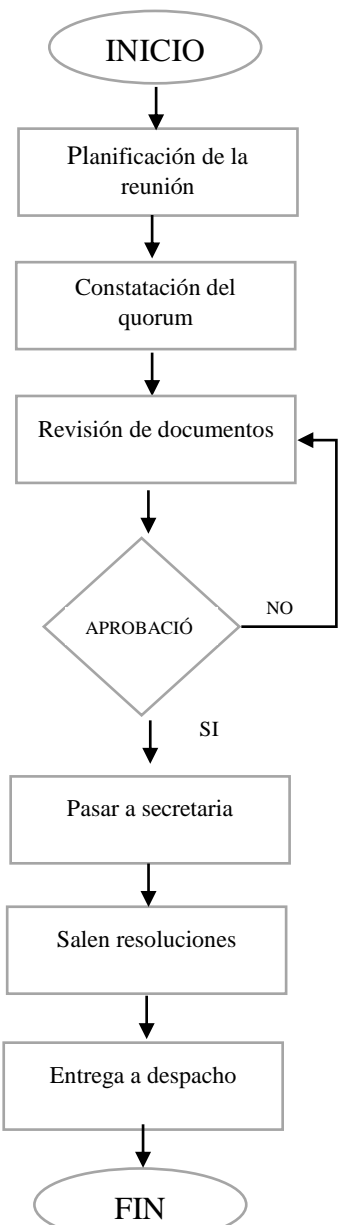

	<b>PROCEDIMIENTO DE CONSEJOS ACADEMICO/DIRECTIVO</b>	Código: PROC- FADM- CON- 001
		Fecha de Elaboración: 18-01-2017
		Versión: 01
Elaborado por: Grupo de Investigador	Revisado por: Concejo Académico	Aprobado por: Concejo Directivo

DIAGRAMA DE FLUJO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
			
	Decano/Subdecano	Realizar la planificación y la coordinación de las reuniones, realizar la convocatoria en la cual se dará a conocer el día y la hora de la sesión y los puntos a tratarse.	
	Decano/Subdecano	Una vez iniciada la sesión se realiza la constatación del quorum y posteriormente tratar los puntos de la sesión	
	Comisión	Se realiza la revisión de la documentación para analizarla y tomar una decisión	
	Comisión Decano Subdecano	¿Decisión? Se aprueba los documentos analizados, en caso de ser aprobado se recepta y sumilla la correspondiente aprobación	
	Secretaria General	Una vez aprobados se procede a enviar a secretaria general para que realice las resoluciones respectivas.	
	Secretaria General	Una vez listas las resoluciones dependiendo el tipo de solicitud tramitada se envía al despacho para que pueda ser entregada	
	Servicios	Se procede a entregar la resolución al cliente interno o externo que la solicito.	

	<b>PROCEDIMIENTO COORDINADORES DE CARRERA</b>	Código: PROC- FADM- COOR- 001
		Fecha de Elaboración: 18-01-2017
		Versión: 01
Elaborado por: Grupo de Investigador	Revisado por: Concejo Académico	Aprobado por: Concejo Directivo

**Objetivo:** Estandarizar la estructura y formatos para Coordinadores de Carrera

**Alcance:** Todos los procesos de Coordinación de Carrera

**Responsable:** Coordinación de Carrera

### Definición

**Coordinador de Carrera.-** Son docentes titulares a nombramiento que se encarga de articular los procesos educativos que se producen durante el periodo académico.

**Actividades Académicas.-** Son operaciones que se realizan dentro del marco de enseñanza aprendizaje encaminadas a reforzar os conocimientos adquiridos en el aula.

**Programación Académica.-** Son todas las actividades y procesos orientados a mejorar los programas educativos institucionales y los procesos pedagógicos y su objetivo es responder a las necesidades educativas locales y regionales.

**Plan de Estudios.-** Se denomina al diseño curricular que se aplica a determinadas enseñanzas impartidas por un centro de estudios.

**Diseño Curricular.-** Es el proceso en el cual se estructuran los programas de formación profesional.





**PROCEDIMIENTO  
COORDINADORES DE  
CARRERA**

Código: PROC- FADM- COOR- 001

Fecha de Elaboración: 18-01-2017

Versión: 01

Elaborado por: Grupo de Investigador

Revisado por: Concejo Académico

Aprobado por: Concejo Directivo

DIAGRAMA DE FLUJO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
<pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; A[Elaborar la Planificación de actividades académicas y culturales]     A --&gt; B[Poner a consideración del Consejo Directivo]     B --&gt; C{Decisión}     C -- NO --&gt; A     C -- SI --&gt; D[Supervisar el cumplimiento y puntualidad de las actividades]     D --&gt; E[Coordinar la elaboración de planes de estudio]     E --&gt; F[Presentar y poner a consideración del Subdecano]     F --&gt; G{Decisión}     G -- NO --&gt; E     G -- SI --&gt; H[Vigilar la marcha académica del programa]     H --&gt; FIN(( ))           </pre>	Coordinadores	Al inicio de cada periodo académico los Coordinadores de Carrera deben elaborar una planificación de actividades académicas y culturales para cada carrera.	
	Coordinadores	Una vez realizada la planificación de actividades, esta debe ser presentada al Honorable Consejo Directivo para su revisión y aprobación	
	Consejo Directivo	El Honorable Consejo Directivo toma la decisión de aprobar la planificación y poner en marcha o rechazar y mandar a cambiar.	
	Coordinadores	Una vez aprobada la planificación, los Coordinadores de Carrera deben supervisar el cumplimiento de las actividades planificadas para cada periodo en cada Carrera.	
	Coordinadores	Coordinar con la elaboración de los planes de clase para cada carrera y supervisar su cumplimiento.	
	Coordinadores	Presentar al Subdecano de la Facultad un informe bimestral de todas las actividades realizadas	
	Subdecano	Subdecano revisa el informe de actividades realizadas y cumplidas por el coordinador para cada semestre	
	Coordinadores	Supervisar los avances programáticos y evaluación del cumplimiento de los módulos de estudio y supervisar las acciones tendientes a recuperar retrasos en el avance de uno o varios módulos.	


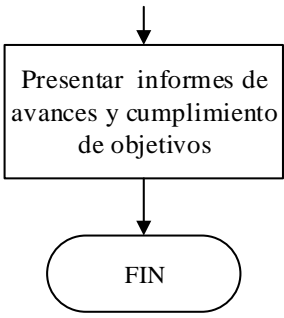

	<b>PROCEDIMIENTO COORDINADORES DE CARRERA</b>	Código: PROC- FADM- COOR- 001
		Fecha de Elaboración: 18-01-2017
		Versión: 01
Elaborado por: Grupo de Investigador	Revisado por: Concejo Académico	Aprobado por: Concejo Directivo

DIAGRAMA DE FLUJO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
 <pre> graph TD     A[Presentar informes de avances y cumplimiento de objetivos] --&gt; B([FIN]) </pre>	Coordinador	Cumplimiento de Metas, evaluación de asistencia, tanto docentes como estudiantiles, evaluación del Rendimiento de los estudiantes.	

	<b>PROCEDIMIENTO UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN</b>	Código: PROC- FADM- UPE- 001
		Fecha de Elaboración: 18-01-2017
		Versión: 01
Elaborado por: Grupo de Investigador	Revisado por: Concejo Académico	Aprobado por: Concejo Directivo

**Objetivo:** Estandarizar la estructura y formatos para la Unidad de Planificación y Evaluación

**Alcance:** Todos los procesos de la Unidad de Planificación y Evaluación

**Responsable:** Unidad de Planificación y Evaluación

**Definición**

**UPE.-** Siglas que representa a la Unidad de Planificación y Evaluación.

**Actividades Académicas.-** Son operaciones que se realizan dentro del marco de enseñanza aprendizaje encaminadas a reforzar os conocimientos adquiridos en el aula.

**POA.-** Siglas que representan al Plan Operativo Anual, el mismo que es un documento formal en el que se enumeran los objetivos a conseguir durante el presente ejercicio.

**PAC.-** Siglas que representan al Plan Anual de Contratación.

**SEGIC.-** Siglas que representan al Sistema de Garantía Interna de Calidad.


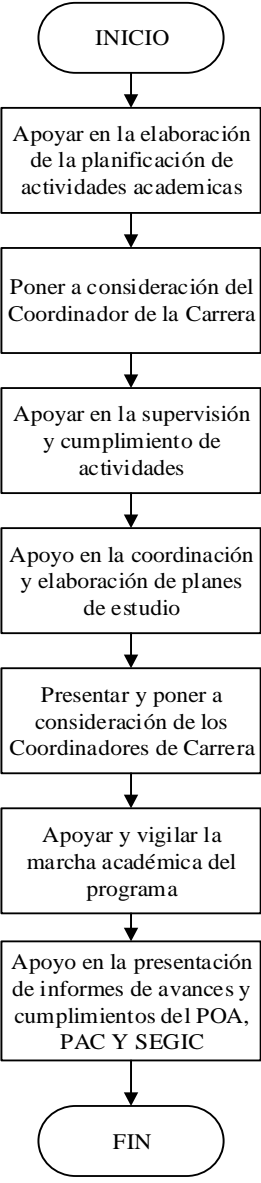

	<b>PROCEDIMIENTO UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN</b>	Código: PROC- FADM- UPE- 001
		Fecha de Elaboración: 18-01-2017
		Versión: 01
Elaborado por: Grupo de Investigador	Revisado por: Concejo Académico	Aprobado por: Concejo Directivo

DIAGRAMA DE FLUJO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
			
	Director de planificación y evaluación	Brindar apoyo en la elaboración y en la planificación de todas las actividades académicas para cada semestre	
	Director de planificación y evaluación Coordinador	Una vez realizada la planificación de las actividades ponerlas a consideración de los Coordinadores de Carrera	
	Director de planificación y evaluación	Brindar apoyo en la supervisión y el cumplimiento de las actividades planificadas para cada periodo académico.	
	Director de planificación y evaluación	Brindar apoyo en la coordinación y elaboración de los planes de estudio.	
	Director de planificación y evaluación Coordinador	Una vez terminada la coordinación y la elaboración de planes de estudio remitirlos y ponerlos a consideración de los coordinadores de Carrera	
	Director de planificación y evaluación	Brindar apoyo y ayudar a vigilar el cumplimiento de la marcha académica del programa.	
	Director de planificación y evaluación	Brindar apoyo para la realización y presentación de los informes de avances y cumplimientos del POA, PAC Y SEGIC.	

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código: PROC- FADM- TIT- 001
	<b>UNIDAD DE TITULACIÓN</b>	Fecha de Elaboración: 18-01-2017
		Versión: 01
Elaborado por: Grupo de Investigador	Revisado por: Concejo Académico	Aprobado por: Concejo Directivo

**Objetivo:** Estandarizar la estructura y formatos para la Unidad de Titulación

**Alcance:** Todos los procesos de la Unidad de Titulación

**Responsable:** Unidad de Titulación

**Definición**

**Comisión.-** Es un grupo de personas que han sido elegidas para realizar una determinada labor en representación de un colectivo.

**Modalidades de Graduación.-** Son formas o un conjunto de actividades académicas, su principal objetivo es realizar una prueba de la formación académica del modelo Educativo.

**Proyecto.-** Se denomina al conjunto de actividades debidamente planificadas que se encuentran interrelacionadas y coordinadas.

**Perfil de Proyecto.-** Es una descripción simplificada en el cual se especifica el propósito y la pertenencia y un primer estimado de las actividades que se va a realizar en el proyecto.


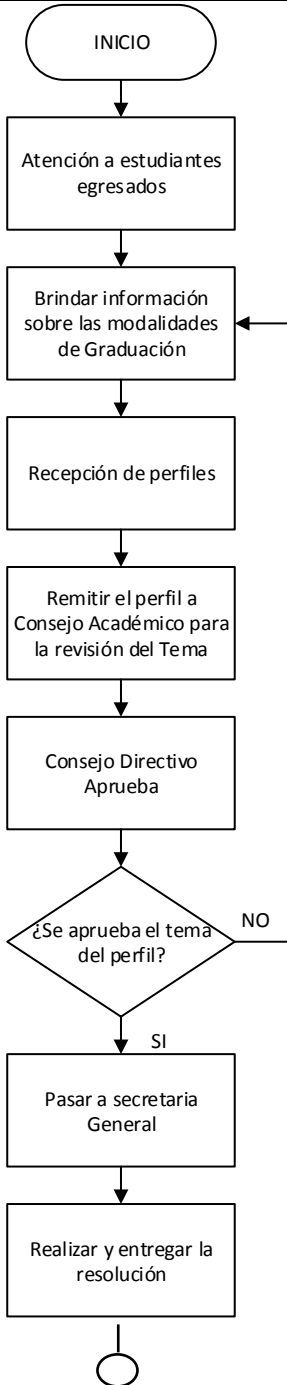
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código: PROC- FADM- TIT- 001
	<b>UNIDAD DE TITULACIÓN</b>	Fecha de Elaboración: 18-01-2017
		Versión: 01
Elaborado por: Grupo de Investigador	Revisado por: Concejo Académico	Aprobado por: Concejo Directivo

DIAGRAMA DE FLUJO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
 <pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; A[Atención a estudiantes egresados]     A --&gt; B[Brindar información sobre las modalidades de Graduación]     B --&gt; C[Recepción de perfiles]     C --&gt; D[Remitir el perfil a Consejo Académico para la revisión del Tema]     D --&gt; E[Consejo Directivo Aprueba]     E --&gt; F{¿Se aprueba el tema del perfil?}     F -- NO --&gt; B     F -- SI --&gt; G[Pasar a secretaria General]     G --&gt; H[Realizar y entregar la resolución]     H --&gt; FIN(( )) </pre>	Comisión de titulación	Atención a los estudiantes que deseen conocer información sobre las modalidades de graduación	
	Comisión de titulación	Informar a los interesados sobre cada modalidad de graduación y sus requisitos, entre las modalidades tenemos las siguientes: Proyecto de Investigación, Emprendimiento y Examen Complexivo	
	Comisión de titulación	Una vez seleccionada la modalidad y presentado todos los requisitos por parte de los estudiantes, se procede a la recepción de perfiles de los Proyectos de Graduación.	
	Comisión de titulación	Dar a conocer los perfiles a consejo Académico para su revisión.	
	Comisión Decano Subdecano	El Honorable Consejo Directivo se Reunirá para la revisión y la aprobación de los perfiles de los proyectos de Graduación	
	Comisión Decano Subdecano	Decisión. ¿El Honorable Consejo Directivo aprueba los proyectos de Graduación?	
	Secretaria General	Los proyectos de Graduación aprobados se los pasan a Secretaria General, para que posteriormente redacte la resolución respectiva.	
	Secretaria General	El estudiante se pone en contacto con la Secretaria general para conocer si su proyecto fue aprobado o no, en caso de estar aprobado, recibir la resolución respectiva.	


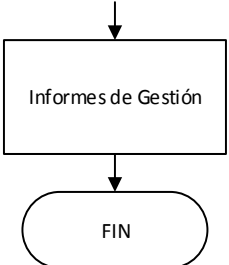

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código: PROC- FADM- TIT- 001
	<b>UNIDAD DE TITULACIÓN</b>	Fecha de Elaboración: 18-01-2017
		Versión: 01
Elaborado por: Grupo de Investigador	Revisado por: Concejo Académico	Aprobado por: Concejo Directivo

DIAGRAMA DE FLUJO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
	Comisión de titulación	Se debe realizar informes en el cual se detalla, el cumplimiento de actividades y remitirlos para su revisión y aprobación.	

	<b>PROCEDIMIENTO</b>  <b>UNIDAD DE POSGRADOS</b>	Código: PROC- FADM- PGR- 001
		Fecha de Elaboración: 18-01-2017
		Versión: 01
Elaborado por: Grupo de Investigador	Revisado por: Concejo Académico	Aprobado por: Concejo Directivo

**Objetivo:** Estandarizar la estructura y formatos para la Unidad de Posgrados

**Alcance:** Todos los procesos de la Unidad de Posgrados

**Responsable:** Unidad de Posgrados

**Definición**

**Postgrado.-** Estudios que se realizan posterior a la obtención de título de Tercer Nivel.

**Coordinador de Postgrados.-** Docente titular a nombramiento que se encarga de articular los procesos referentes a la formación profesional de posgrados.

**Proyectos de Postgrados.-** Se denomina al conjunto de actividades debidamente planificadas que se encuentran interrelacionadas y coordinadas. Trabajo final que se debe presentar y defender para la obtención de a maestría.

**Coordinación de actividades.-** Acción de coordinar, es decir poner a trabajar en conjunto de elementos diferentes para lograr la obtención de un resultado específico.

**Maestría.-** Es un grado académico de posgrado que se cursa tras la culminación y obtención del título de tercer nivel.




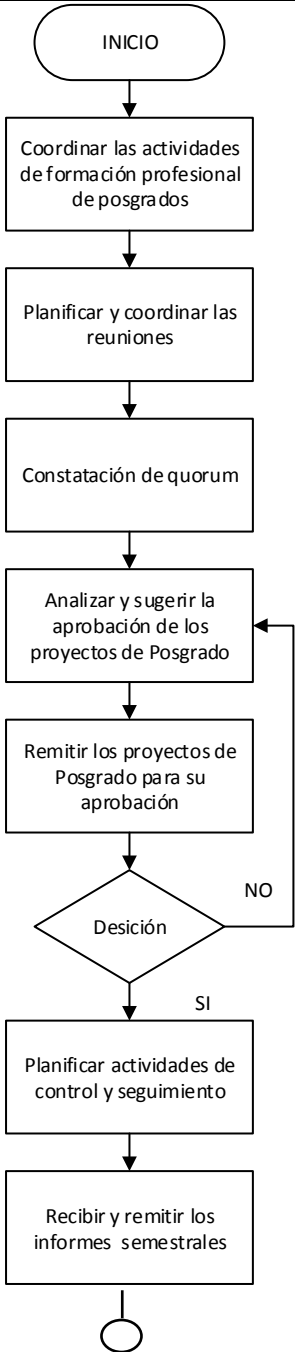
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código: PROC- FADM- PGR- 001
	<b>UNIDAD DE POSGRADOS</b>	Fecha de Elaboración: 18-01-2017
		Versión: 01
Elaborado por: Grupo de Investigador	Revisado por: Concejo Académico	Aprobado por: Concejo Directivo

DIAGRAMA DE FLUJO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
 <pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; A[Coordinar las actividades de formación profesional de posgrados]     A --&gt; B[Planificar y coordinar las reuniones]     B --&gt; C[Constatación de quorum]     C --&gt; D[Analizar y sugerir la aprobación de los proyectos de Posgrado]     D --&gt; E[Remitir los proyectos de Posgrado para su aprobación]     E --&gt; F{¿Se aprueban los proyectos de posgrados?}     F -- SI --&gt; G[Planificar actividades de control y seguimiento]     F -- NO --&gt; D     G --&gt; H[Recibir y remitir los informes semestrales]     H --&gt; FIN(( ))           </pre>			
	Coordinador de posgrado	Planificar y coordinar las actividades de formación profesional que se van a realizar para cada periodo de Posgrados	
	Coordinador de posgrado	Realizar la planificación y la coordinación de las reuniones para esta área, realizar la convocatoria en la cual se dará a conocer el día y la hora de la sesión y los puntos a tratarse.	
	Coordinador de posgrado	Una vez iniciada la sesión se realiza la constatación del quorum y posteriormente tratar los puntos de la sesión	
	Coordinador de posgrado	La secretaria de Posgrados recepta los proyectos de posgrado y los remite para su análisis y sugerir su aprobación	
	Coordinador de posgrado	Una vez realizado el análisis de cada proyecto se procede a tomar la decisión de aprobarlos o no	
	Coordinador de posgrado	¿Se aprueban los proyectos de posgrados?	
	Estudiantes de posgrado Coordinador de posgrado	Una vez aprobados los temas los estudiantes de posgrado proceden a la elaboración de actividades de su proyecto de posgrados.	
	Secretaria de posgrado	Deben realizar y presentar los informes de avances y cumplimiento de actividades de los proyectos a la secretaria de posgrados	


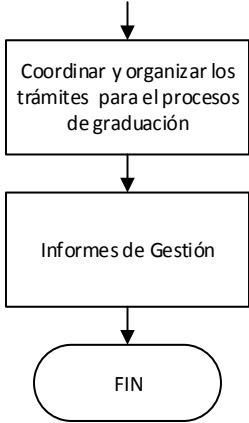

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código: PROC- FADM- PGR- 001
	<b>UNIDAD DE POSGRADOS</b>	Fecha de Elaboración: 18-01-2017
		Versión: 01
Elaborado por: Grupo de Investigador	Revisado por: Concejo Académico	Aprobado por: Concejo Directivo

DIAGRAMA DE FLUJO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
	Unidad de posgrado	Debe encargarse de coordinar y realizar todos los procesos y tramites que corresponden al proceso de graduación y obtención para el título de cuarto nivel	
	Coordinador de posgrado	Se debe realizar informes en el cual se detalla, el cumplimiento de actividades y remitirlos para su revisión y aprobación.	

	<b>PROCEDIMIENTO</b>  <b>UNIDAD DE INVESTIGACIÓN</b>	Código: PROC- FADM- INV- 001
		Fecha de Elaboración: 18-01-2017
		Versión: 01
Elaborado por: Grupo de Investigador	Revisado por: Concejo Académico	Aprobado por: Concejo Directivo

**Objetivo:** Estandarizar la estructura y formatos para el Departamento de Investigación

**Alcance:** Todos los procesos para el Departamento de Investigación

**Responsable:** Departamento de Investigación

### Definición

**Apoyo de investigación.-** El Centro de Apoyo a la Investigación difunde oportunamente las convocatorias de los distintos programas institucionales encaminados a consolidar líneas o campos de investigación; asesora a los interesados en el planteamiento de sus proyectos, los auxilia en el registro de los mismos y, una vez aprobados, da seguimiento al trabajo de investigación.

**Apoyo.-** En sentido simbólico, el apoyo puede ser el fundamento o la prueba de un comentario, una teoría o una doctrina.

**Investigación.-** Está determinada por la averiguación de datos o la búsqueda de soluciones para ciertos inconvenientes. A la hora de plantear un problema de investigación, es necesario disponer de argumentos interesantes que conviertan el trabajo en necesario, a fin de que esta contribuya a ampliar los conocimientos universales que se tienen sobre ese tema o a alcanzar posibles soluciones a problemas que el fenómeno estudiado presente.

**Proyecto.-** Es una planificación que consiste en un conjunto de actividades que se encuentran interrelacionadas y coordinadas. La razón de un proyecto es alcanzar las metas específicas dentro de los límites que imponen un presupuesto, calidades establecidas previamente y un lapso de tiempo previamente definido.

**Instructivos.-** Los instructivos de trabajo describen cómo se realiza una tarea. Se puede extraer los que se desea realizar del procedimiento. Se apoyan en el Manual de Calidad.

**Requerimientos.-** Es el acto y la consecuencia de requerir, solicitar, pedir, avisar o necesitar algo.


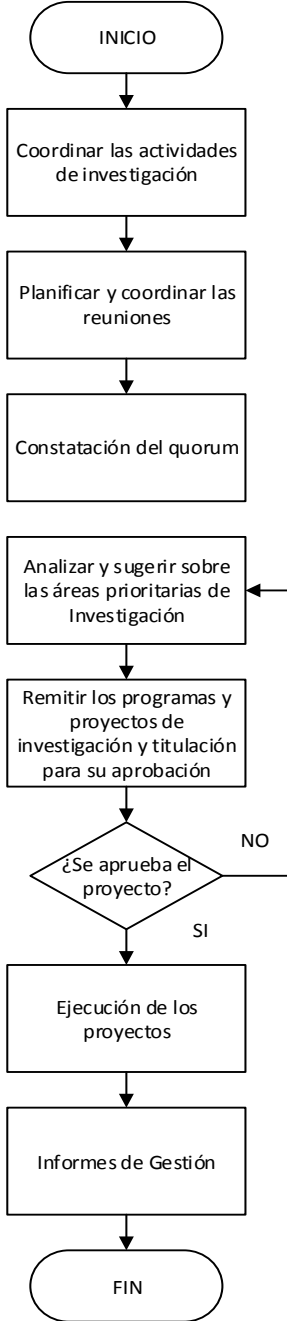

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código: PROC- FADM- INV- 001
	<b>UNIDAD DE INVESTIGACIÓN</b>	Fecha de Elaboración: 18-01-2017
		Versión: 01
Elaborado por: Grupo de Investigador	Revisado por: Concejo Académico	Aprobado por: Concejo Directivo

DIAGRAMA DE FLUJO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
			
	Jefe de la Unidad de Apoyo de Investigación	Planificar, organizar, difundir y evaluar acciones, relacionadas con la investigación, para lo cual ejecuta procesos de coordinación y seguimiento del Sistema de Investigación	
	Jefe de la Unidad de Apoyo de Investigación	Realizar la planificación y la coordinación de las reuniones para esta área, realizar la convocatoria en la cual se dará a conocer el día y la hora de la sesión y los puntos a tratarse.	
	Jefe de la Unidad de Apoyo de Investigación	Una vez iniciada la sesión se realiza la constatación del quorum y posteriormente tratar los puntos de la sesión	
	Jefe de la Unidad de Apoyo de Investigación	Realizar los procesos y las actividades que aporten a la producción científica de la Unidad Operativa de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.	
	Jefe de la Unidad de Apoyo de Investigación	Recibir los programas y proyectos de Investigación y Titulación para su revisión y aprobación	
	Subdecano Coordinador de la Carrera Jefe de la Unidad de Apoyo de Investigación	¿Decisión? Se aprueba o no los proyectos de Investigación, si el proyecto es aprobado se recepta y sumilla la correspondiente aprobación	
	Jefe de la Unidad de Apoyo de Investigación	Una vez que los proyectos son aprobados se procede a realizar un cronograma de actividades y presentar informes de cumplimientos de las misma.	
	Jefe de la Unidad de Apoyo de Investigación	Se debe realizar informes en el cual se detalla, el cumplimiento de actividades y remitirlos para su revisión y aprobación.	

	<b>PROCEDIMIENTO</b>  <b>VINCULACIÓN</b>	Código: PROC- FADM- VIN- 001
		Fecha de Elaboración: 18-01-2017
		Versión: 01
Elaborado por: Grupo de Investigador	Revisado por: Concejo Académico	Aprobado por: Concejo Directivo

**Objetivo:** Estandarizar la estructura y formatos para Vinculación

**Alcance:** Todos los procesos de Vinculación

**Responsable:** Vinculación

**Definición**

**CEVIC.-** Centro de Vinculación con la Colectividad, unidad del nivel de apoyo académico, encargado de elaborar para aprobación de la planificación general de los servicios a la colectividad.

**Vinculación.-** Actividades que permiten establecer relaciones entre los conocimientos adquiridos por los estudiantes en integrarlos a la sociedad.

**Proyecto de vinculación.-** Trabajo grupal que se realiza a trabajo para dar solución a un problema social y se lo realiza con la guía de un Docente tutor.

**Docente Tutor.-** Docente que tiene a cargo la realización del proyecto de vinculación, establece las actividades, horarios, control de asistencia e informe de actividades.


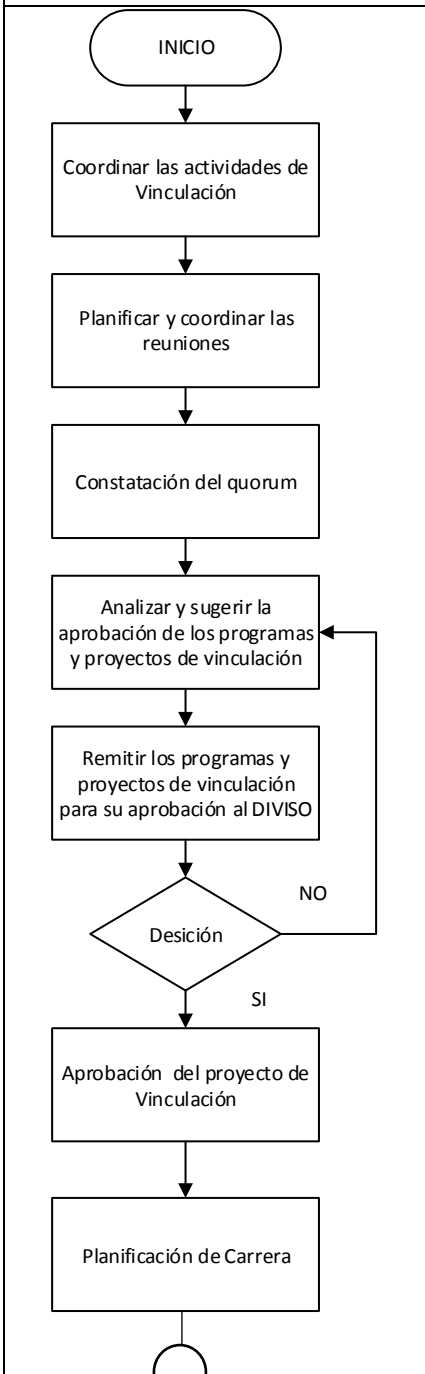
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código: PROC- FADM- VIN- 001
	<b>VINCULACIÓN</b>	Fecha de Elaboración: 18-01-2017
		Versión: 01
Elaborado por: Grupo de Investigador	Revisado por: Concejo Académico	Aprobado por: Concejo Directivo

DIAGRAMA DE FLUJO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
 <pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; A[Coordinar las actividades de Vinculación]     A --&gt; B[Planificar y coordinar las reuniones]     B --&gt; C[Constatación del quorum]     C --&gt; D[Analizar y sugerir la aprobación de los programas y proyectos de vinculación]     D --&gt; E[Remitir los programas y proyectos de vinculación para su aprobación al DIVISO]     E --&gt; F{Decisión}     F -- SI --&gt; G[Aprobación del proyecto de Vinculación]     F -- NO --&gt; D     G --&gt; H[Planificación de Carrera]     H --&gt; FIN(( )) </pre>	Unidad de Vinculación	Realizar la coordinación de todas las actividades relacionadas con la Vinculación con la Sociedad	
	Unidad de Vinculación	Realizar la planificación y la coordinación de las reuniones para esta área, realizar la convocatoria en la cual se dará a conocer el día y la hora de la sesión y los puntos a tratarse.	
	Unidad de Vinculación	Una vez iniciada la sesión se realiza la constatación del quorum y posteriormente tratar los puntos de la sesión	
	Unidad de Vinculación	Una vez receptado todos los Proyectos de Vinculación se procederá a realizar el análisis de cada uno y posteriormente se los remitirá a DIVISO para su aprobación	
	Unidad de Vinculación	La DIVISO recibirá los proyectos de Vinculación los revisara y tomara la decisión de aprobar o rechazar el proyecto	
	Consejo Directivo Unidad de Vinculación	¿Decisión? Se aprueban los Proyectos de vinculación, en caso de aprobarse los proyectos se recepta y sumilla la correspondiente aprobación	
	Secretaria General	Los proyectos aprobados son receptados y sumillados la correspondiente aprobación	
	Unidad de Vinculación	Una vez que los proyectos de Vinculación están aprobados y listos a realizar se los remite a cada carrera	


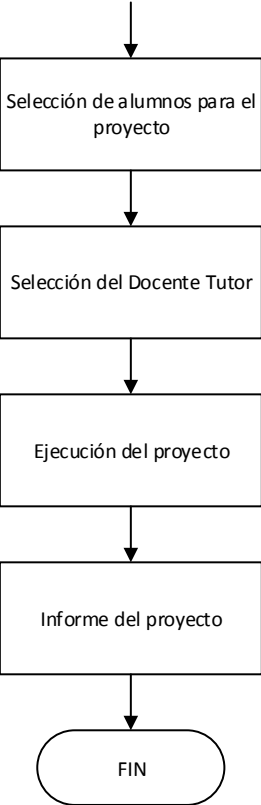

	<b>PROCEDIMIENTO</b>  <b>VINCULACIÓN</b>	Código: PROC- FADM- VIN- 001
		Fecha de Elaboración: 18-01-2017
		Versión: 01
Elaborado por: Grupo de Investigador	Revisado por: Concejo Académico	Aprobado por: Concejo Directivo

DIAGRAMA DE FLUJO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
 <pre> graph TD     A[Selección de alumnos para el proyecto] --&gt; B[Selección del Docente Tutor]     B --&gt; C[Ejecución del proyecto]     C --&gt; D[Informe del proyecto]     D --&gt; E([FIN]) </pre>	Docente Tutor proyecto de Vinculación	Se seleccionara un número específico de alumnos y se los distribuye en grupos para la realización del proyectos, los estudiantes que pueden participar en el Proyecto son los que están cursando el octavo semestre.	
	Unidad de Vinculación	El Docente a cargo del proyecto de Vinculación seleccionar el número de estudiantes que trabajaran con él, planificara los horarios y las actividades a cumplir	
	Docente Tutor Estudiantes	Se procede a realizar todas las actividades planificadas y al cumplimiento de horarios establecidos por el docente tutor para cada grupo para realizar el proyecto de vinculación	
	Docente Tutor	Se debe realizar un informe de cumplimiento de horarios, actividades y asistencia de los estudiantes. Además se debe presentar los resultados del proyecto.	

	<b>PROCEDIMIENTO</b>  <b>SECRETARIA GENERAL</b>	Código: PROC- FADM- SGEN- 001
		Fecha de Elaboración: 18-01-2017
		Versión: 01
Elaborado por: Grupo de Investigador	Revisado por: Concejo Académico	Aprobado por: Concejo Directivo

**Objetivo:** Estandarizar la estructura y formatos para Secretaria General

**Alcance:** Todos los procesos de Secretaria General

**Responsable:** Secretaria General

**Definición**

**Certificación.-** Documento en el cual se certifica o se da por valido o aprobado una cosa.

**Acta.-** Es un documento escrito en el que se relaciona lo sucedido, tratado o acordado en una junta o reunión.

**SIGD.-** Siglas que representan al Sistema Integrado de Gestión de Documentos, son los métodos que tiene una organización para gestionar los documentos.

**Legalizar información.-** Acción de comprobar y autenticar la información que se recibe.

**Asesoramiento.-** Es una práctica que consiste en brindar asistencia y conocimiento en algún tema en particular.




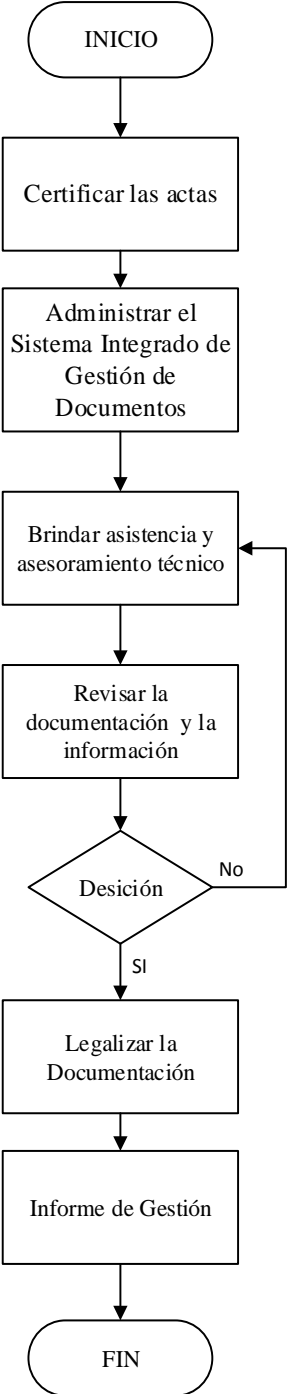

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código: PROC- FADM- SGEN- 001
	<b>SECRETARIA GENERAL</b>	Fecha de Elaboración: 18-01-2017
		Versión: 01
Elaborado por: Grupo de Investigador	Revisado por: Concejo Académico	Aprobado por: Concejo Directivo

DIAGRAMA DE FLUJO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO	
 <pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; A[Certificar las actas]     A --&gt; B[Administrar el Sistema Integrado de Gestión de Documentos]     B --&gt; C[Brindar asistencia y asesoramiento técnico]     C --&gt; D[Revisar la documentación y la información]     D --&gt; E{Decisión}     E -- No --&gt; C     E -- Si --&gt; F[Legalizar la Documentación]     F --&gt; G[Informe de Gestión]     G --&gt; FIN([FIN]) </pre>	Secretaría General	Recibir y realizar la certificación de actas		
	Secretaria General	Administrar y controlar el Sistema Integrado y la Gestión de Documentos en la Facultad de Ciencias Administrativas		
	Secretaria General	Implementar políticas, normas, procedimientos y mejores prácticas de documentación.		
	Secretaría General	Revisar la documentación e información de los productos y servicios de la Dirección y las unidades administrativas a su cargo.		
	Secretaria General	¿Decisión? La documentación e información recibida cumple los formatos establecidos.		
	Secretaria General	Legalizar la documentación e información de los productos y servicios de la Dirección y las unidades administrativas a su cargo.		
	Secretaria General	Se debe realizar informes en el cual se detalla, el cumplimiento de actividades y remitirlos para su revisión y aprobación.		

	<b>PROCEDIMIENTO</b>  <b>SECRETARIA DECANO</b>	Código: PROC- FADM- SDEC- 001
		Fecha de Elaboración: 18-01-2017
		Versión: 01
Elaborado por: Grupo de Investigador	Revisado por: Concejo Académico	Aprobado por: Concejo Directivo

**Objetivo:** Estandarizar la estructura y formatos para Secretaria de Decano

**Alcance:** Todos los procesos de Secretaria de Decano

**Responsable:** Secretaria de Decano

**Recepción de documentos.-** Acción de recibir o receptor todo tipo de documentación que es realizada con el objetivo de realizar un trámite.

**Resoluciones.-** Son documentos escritos en el cual se redacta la respuesta a un requerimiento solicitado.

**Certificación.-** Documento en el cual se certifica o se da por valido o aprobado una cosa.

**Acta.-** Es un documento escrito en el que se relaciona lo sucedido, tratado o acordado en una junta o reunión.

**Asesoramiento.-** Es una práctica que consiste en brindar asistencia y conocimiento en algún tema en particular.

**Distribuir los documentos.-** Acción de hacer llegar los documentos a su destinatario para su revisión y aprobación.

**Trámite de Documentos.-** Es el camino o curso del documento desde su producción o recepción hasta el cumplimiento de su función administrativa.


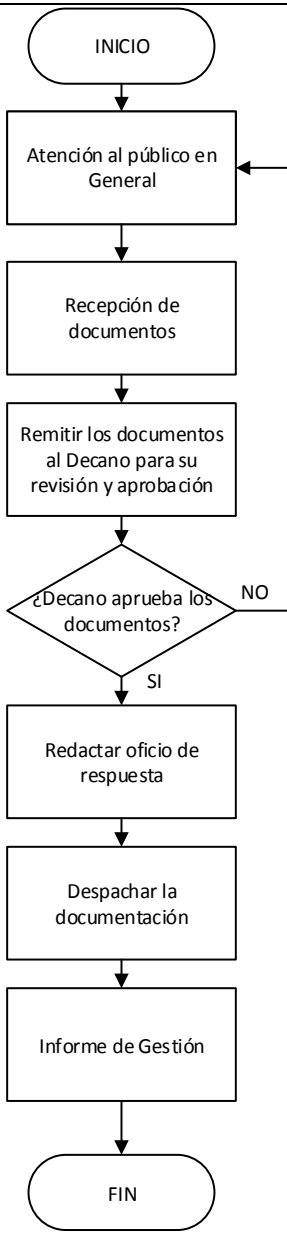

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código: PROC- FADM- SDEC- 001
	<b>SECRETARIA DECANO</b>	Fecha de Elaboración: 18-01-2017
		Versión: 01
Elaborado por: Grupo de Investigador	Revisado por: Concejo Académico	Aprobado por: Concejo Directivo

DIAGRAMA DE FLUJO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO	
 <pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; A[Atención al público en General]     A --&gt; B[Recepción de documentos]     B --&gt; C[Remitir los documentos al Decano para su revisión y aprobación]     C --&gt; D{¿Decano aprueba los documentos?}     D -- NO --&gt; A     D -- SI --&gt; E[Redactar oficio de respuesta]     E --&gt; F[Despachar la documentación]     F --&gt; G[Informe de Gestión]     G --&gt; FIN([FIN]) </pre>	Secretaria de Decano	Brindar atención a los requerimientos por parte de los clientes interno y externos que desean agendar una cita con el o dejar documentación decano		
	Secretaria de Decano	Recibir y revisar la documentación para posteriormente remitir al Decano para su revisión.		
	Secretaria de Decano	Remitir la documentación recibida al Decano para que la revise y apruebe el requerimiento solicitado.		
	Decano	¿Decisión? El decano aprueba el requerimiento solicitado.		
	Secretaria de Decano	Una vez aprobado el requerimiento, se procede a redactar el oficio en el que se da la respuesta		
	Secretaria de Decano	Se entrega el oficio de respuesta documento solicitado por parte del cliente interno o externo.		
	Secretaria de Decano	Se debe realizar informes en el cual se detalla, el cumplimiento de actividades y remitirlos para su revisión y aprobación.		

	<b>PROCEDIMIENTO</b>  <b>SECRETARIA SUBDECANO</b>	Código: PROC- FADM- SSDEC- 001
		Fecha de Elaboración: 18-01-2017
		Versión: 01
Elaborado por: Grupo de Investigador	Revisado por: Concejo Académico	Aprobado por: Concejo Directivo

**Objetivo:** Estandarizar la estructura y formatos para Secretaria Subdecano

**Alcance:** Todos los procesos de Secretaria de Subdecano

**Responsable:** Secretaria de Subdecano

**Definición**

**Secretaria:** Sección de un organismo, institución o empresa que se ocupa y ejecuta las tareas administrativas relacionadas con la entidad.

**Subdecano:** Segundo decano.

**Resoluciones.-** Son documentos escritos en el cual se redacta la respuesta a un requerimiento solicitado.

**Recepción de documentos.-** Acción de recibir o receptar todo tipo de documentación que es realizada con el objetivo de realizar un trámite.

**Certificación.-** Documento en el cual se certifica o se da por valido o aprobado una cosa.


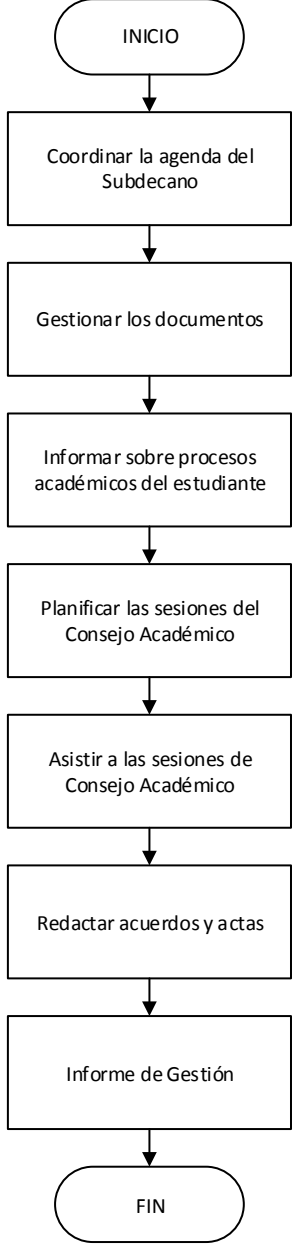
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código: PROC- FADM- SSDEC- 001
	<b>SECRETARIA DECANO</b>	Fecha de Elaboración: 18-01-2017
		Versión: 01
Elaborado por: Grupo de Investigador	Revisado por: Concejo Académico	Aprobado por: Concejo Directivo

DIAGRAMA DE FLUJO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
			
	Secretaria Subdecano	Realizar la coordinación en informar las actividades planificadas que debe realizar el Subdecano	
	Secretaria Subdecano	Receptar, revisar, ordenar y archivar documentos varios	
	Secretaria Subdecano	Informar sobre los ingresos de estudiantes que viene de otras universidades, estudiantes con terceras matrículas y reingresos	
	Secretaria Subdecano	Debe coordinar y planificar la realización de sesiones del Consejo directivo, la fecha, la hora.	
	Secretaria Subdecano	Asistir y participar en las sesiones de Consejo Académico y tomar apuntes de los puntos	
	Secretaria Subdecano	Redactar oficios, acuerdos y actas	
	Secretaria Subdecano	Realizar informes en el cual se detalla, el cumplimiento de actividades y remitirlos para su revisión y aprobación.	

	<b>PROCEDIMIENTO SECRETARIA ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS</b>	Código: PROC- FADM- SOE- 001
		Fecha de Elaboración: 18-01-2017
		Versión: 01
Elaborado por: Grupo de Investigador	Revisado por: Concejo Académico	Aprobado por: Concejo Directivo

**Objetivo:** Estandarizar la estructura y formatos para Secretaría de Organización de Empresas

**Alcance:** Todos los procesos de Secretaría de Organización de Empresas

**Responsable:** Secretaría de Organización de Empresas

**Definición**

**Recepción de documentos.-** Acción de recibir o receptor todo tipo de documentación que es realizada con el objetivo de realizar un trámite.

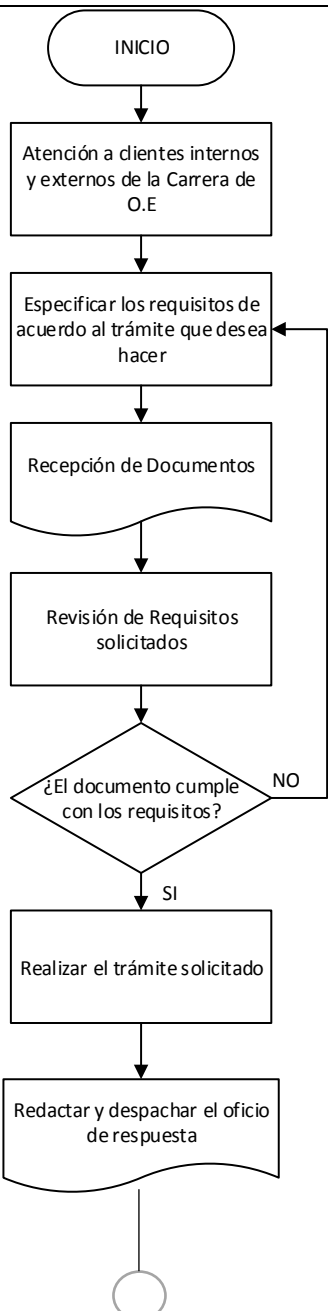
**Requerimiento:** Petición de una cosa la cual considera necesaria, especialmente el que hace una autoridad.

**Formato:** Forma, tamaño y modo de presentación de una cosa, especialmente de un libro o de una publicación semejante.

**Trámite:** Paso que junto con otros, se debe realizar de forma sucesiva para solucionar un asunto que requiere un proceso.

**Parámetro:** Elemento o dato importante desde el que se examina el tema, cuestión o asunto.


	<b>PROCEDIMIENTO SECRETARIA ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS</b>	Código: PROC- FADM- SOE- 001
		Fecha de Elaboración: 18-01-2017
		Versión: 01
Elaborado por: Grupo de Investigador	Revisado por: Concejo Académico	Aprobado por: Concejo Directivo

DIAGRAMA DE FLUJO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
 <pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; A[Atención a clientes internos y externos de la Carrera de O.E]     A --&gt; B[Especificar los requisitos de acuerdo al trámite que desea hacer]     B --&gt; C[/Recepción de Documentos/]     C --&gt; D[Revisión de Requisitos solicitados]     D --&gt; E{¿El documento cumple con los requisitos?}     E -- NO --&gt; B     E -- SI --&gt; F[Realizar el trámite solicitado]     F --&gt; G[/Redactar y despachar el oficio de respuesta/]     G --&gt; FIN(( ))           </pre>	Secretaria Organización de Empresas	Brindar atención y atender los requerimientos de clientes internos y externos de la Carrera	
	Secretaria Organización de Empresas	Especificar los requisitos, los formatos para la solicitud de acuerdo al tipo de trámite que desea hacer el cliente interno o externo.	
	Secretaria Organización de Empresas	Recibir la documentación por parte de los clientes internos o externos de la Carrera	
	Secretaria Organización de Empresas	Una vez receptada la documentación se procede a revisar si el documento cumple con los parámetros establecidos	
	Secretaria Organización de Empresas	¿Decisión? El documento cumple con los parámetros establecidos, en caso de no cumplir los requisitos se lo devuelve y se manda a hacer las correcciones necesarias.	
	Secretaria Organización de Empresas	Los documentos aprobados y aceptados se procede a realizar el trámite correspondiente y se explica en qué tiempo puede regresar por la respuesta al interesado.	
	Secretaria Organización de Empresas	Se procede a redactar el oficio en respuesta al tipo de requerimiento solicitado y entrega al cliente interno o externo.	

	<b>PROCEDIMIENTO SECRETARIA ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS</b>	Código: PROC- FADM- SOE- 001
		Fecha de Elaboración: 18-01-2017
		Versión: 01
Elaborado por: Grupo de Investigador	Revisado por: Concejo Académico	Aprobado por: Concejo Directivo

DIAGRAMA DE FLUJO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
<pre> graph TD     A[Realizar el trámite solicitado] --&gt; B([FIN]) </pre>	Secretaria Organización de Empresas	Realizar informes en el cual se detalla, el cumplimiento de actividades y remitirlos para su revisión y aprobación.	



	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>SECRETARIA MARKETING</b> <b>Y GESTIÓN DE NEGOCIOS</b>	Código: PROC- FADM- SMK- 001
		Fecha de Elaboración: 18-01-2017
		Versión: 01
Elaborado por: Grupo de Investigador	Revisado por: Concejo Académico	Aprobado por: Concejo Directivo

**Objetivo:** Estandarizar la estructura y formatos para Secretaría de Marketing y Gestión de Negocios

**Alcance:** Todos los procesos de Secretaría de Marketing y Gestión de Negocios

**Responsable:** Secretaría de Marketing y Gestión de Negocios

**Definición**

**Formato:** Forma, tamaño y modo de presentación de una cosa, especialmente de un libro o de una publicación semejante.

**Parámetro:** Elemento o dato importante desde el que se examina el tema, cuestión o asunto.

**Recepción de documentos.-** Acción de recibir o receptor todo tipo de documentación que es realizada con el objetivo de realizar un trámite.

**Requerimiento:** Petición de una cosa la cual considera necesaria, especialmente el que hace una autoridad.

**Trámite:** Paso que junto con otros, se debe realizar de forma sucesiva para solucionar un asunto que requiere un proceso.


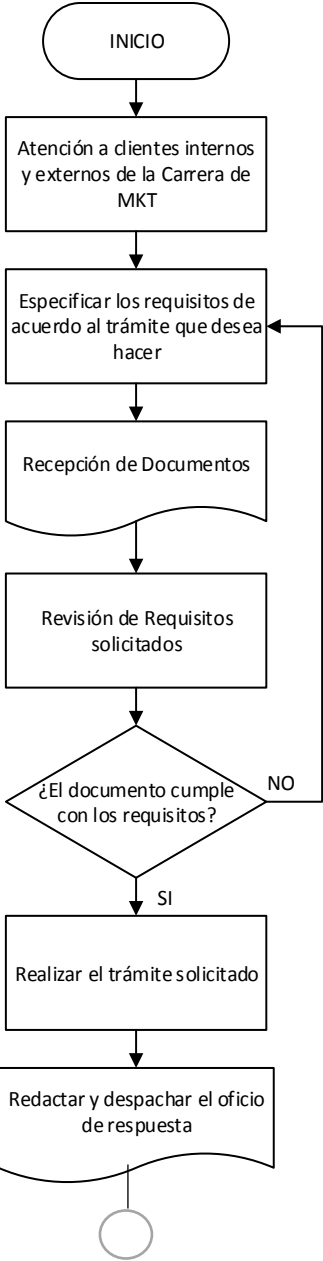
	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>SECRETARIA MARKETING</b> <b>Y GESTIÓN DE NEGOCIOS</b>	Código: PROC- FADM- SMK- 001
		Fecha de Elaboración: 18-01-2017
		Versión: 01
Elaborado por: Grupo de Investigador	Revisado por: Concejo Académico	Aprobado por: Concejo Directivo

DIAGRAMA DE FLUJO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
			
	Secretaría de Marketing y Gestión de Negocios	Brindar atención y atender los requerimientos de clientes internos y externos de la Carrera	
	Secretaría de Marketing y Gestión de Negocios	Especificar los requisitos, los formatos para la solicitud de acuerdo al tipo de trámite que desea hacer el cliente interno o externo.	
	Secretaría de Marketing y Gestión de Negocios	Recibir la documentación por parte de los clientes internos o externos de la Carrera	
	Secretaría de Marketing y Gestión de Negocios	Una vez receptada la documentación se procede a revisar si el documento cumple con los parámetros establecidos	
	Secretaría de Marketing y Gestión de Negocios	¿Decisión? El documento cumple con los parámetros establecidos, en caso de no cumplir los requisitos se lo devuelve y se manda a hacer las correcciones necesarias.	
	Secretaría de Marketing y Gestión de Negocios	Los documentos aprobados y aceptados se procede a realizar el trámite correspondiente y se explica en qué tiempo puede regresar por la respuesta al interesado.	
	Secretaría de Marketing y Gestión de Negocios	Se procede a redactar el oficio en respuesta al tipo de requerimiento solicitado y entrega al cliente interno o externo.	


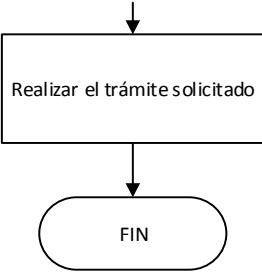

	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>SECRETARIA MARKETING</b> <b>Y GESTIÓN DE NEGOCIOS</b>	Código: PROC- FADM- SMK- 001
		Fecha de Elaboración: 18-01-2017
		Versión: 01
Elaborado por: Grupo de Investigador	Revisado por: Concejo Académico	Aprobado por: Concejo Directivo

DIAGRAMA DE FLUJO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
	Secretaria de Marketing y Gestión de Negocios	Realizar informes en el cual se detalla, el cumplimiento de actividades y remitirlos para su revisión y aprobación.	

	<b>PROCEDIMIENTO DE SECRETARIA DE POSGRADOS</b>	Código: PROC- FADM- SPOS- 001
		Fecha de Elaboración: 18-01-2017
		Versión: 01
Elaborado por: Grupo de Investigador	Revisado por: Concejo Académico	Aprobado por: Concejo Directivo

**Objetivo:** Estandarizar la estructura y formatos para Secretaría de Posgrados

**Alcance:** Todos los procesos de Secretaría de Posgrados

**Responsable:** Secretaría de Posgrados

**Definición**

**Posgrado:** Estudios universitarios posteriores a la obtención de una licenciatura.

**Maestría:** Grado y título de maestro, especialmente en un oficio. Es un grado académico de posgrado.

**Parámetro:** Elemento o dato importante desde el que se examina el tema, cuestión o asunto.

**Trámite:** Paso que junto con otros, se debe realizar de forma sucesiva para solucionar un asunto que requiere un proceso.


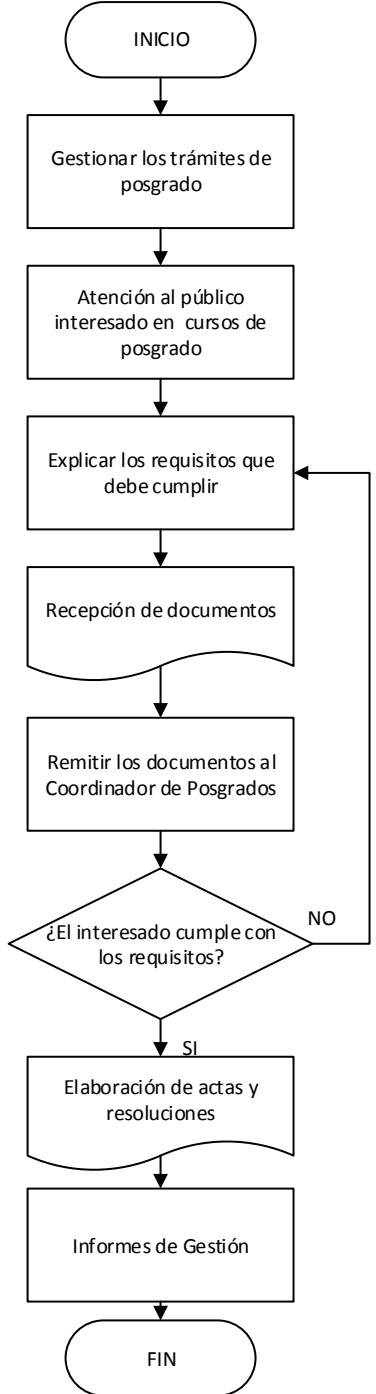

	<b>PROCEDIMIENTO DE SECRETARIA DE POSGRADOS</b>	Código: PROC- FADM- SPOS- 001
		Fecha de Elaboración: 18-01-2017
		Versión: 01
Elaborado por: Grupo de Investigador	Revisado por: Concejo Académico	Aprobado por: Concejo Directivo

DIAGRAMA DE FLUJO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
			
	Secretaría de Posgrados	Realizar la gestión de todos los tramites, requerimientos relacionados con Posgrados	
	Secretaría de Posgrados	Atender a clientes internos y externos que estén interesados en seguir una maestría.	
	Secretaría de Posgrados	Explicar cuáles son los requisitos que el interesado debe cumplir para poder optar por una maestría	
	Secretaría de Posgrados	Recepción de documentos por parte de los clientes interesados en optar por una maestría	
	Secretaría de Posgrados	Una vez receptada la documentación se procede a remitir al Coordinador de Posgrados	
	Coordinador de Posgrados	¿Decisión? La documentación presentada por parte del interesado cumple con los requisitos solicitados y establecidos	
	Secretaría de Posgrados	Para los documentos aprobados de los solicitantes se procede a elaborar las actas y resoluciones correspondientes.	
	Secretaría de Posgrados	Realizar informes en el cual se detalla, el cumplimiento de actividades y remitirlos para su revisión y aprobación.	

	<b>PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE BIENES</b>	<b>Código:</b> PROC- FADM- ADB- 001
		<b>Fecha de Elaboración:</b> 18-01-2017
		<b>Versión:</b> 01
<b>Elaborado por:</b> Grupo de Investigador	<b>Revisado por:</b> Concejo Académico	<b>Aprobado por:</b> Concejo Directivo

**Objetivo:** Estandarizar la estructura y formatos para Administración de Bienes

**Alcance:** Todos los procesos de Administración de Bienes

**Responsable:** Administración de Bienes

**Definición**

**Administración:** Conjunto de funciones realizadas para administrar (gobernar, organizar una economía)

**Bienes:** Conjunto de propiedades o riquezas que le pertenecen a una persona o grupo.

**Unidad académica:** Constituyen los centros e institutos de investigación.


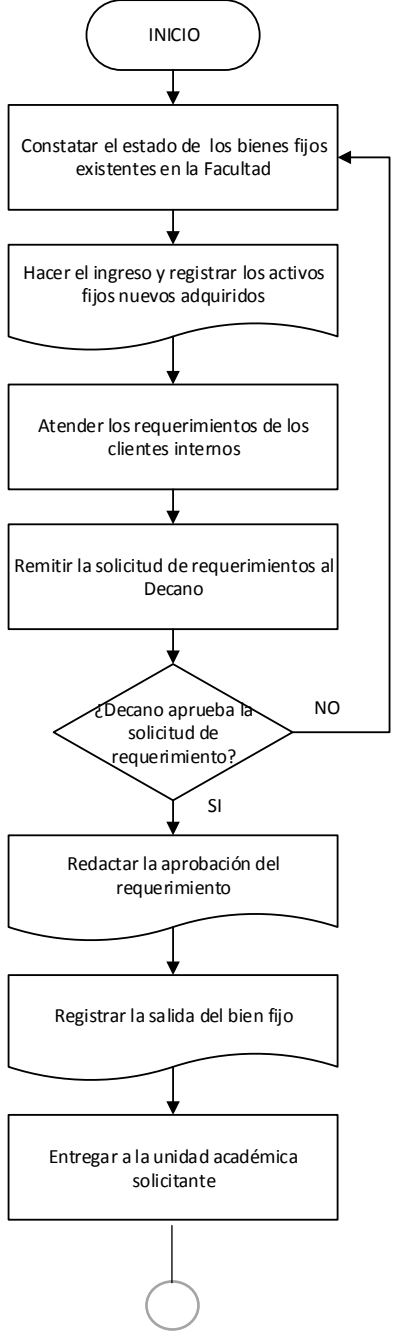
	<b>PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE BIENES</b>	Código: PROC- FADM- ADB- 001
		Fecha de Elaboración: 18-01-2017
		Versión: 01
Elaborado por: Grupo de Investigador	Revisado por: Concejo Académico	Aprobado por: Concejo Directivo

DIAGRAMA DE FLUJO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
 <pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; A[Constatar el estado de los bienes fijos existentes en la Facultad]     A --&gt; B[Hacer el ingreso y registrar los activos fijos nuevos adquiridos]     B --&gt; C[Atender los requerimientos de los clientes internos]     C --&gt; D[Remitar la solicitud de requerimientos al Decano]     D --&gt; E{¿Decano aprueba la solicitud de requerimiento?}     E -- SI --&gt; F[Redactar la aprobación del requerimiento]     E -- NO --&gt; A     F --&gt; G[Registrar la salida del bien fijo]     G --&gt; H[Entregar a la unidad académica solicitante]     H --&gt; FIN(( ))           </pre>			
	Encargada de Administración de Bienes	Realizar revisiones periódicas y verificar las condiciones, el lugar y el estado de los Bienes Fijos de la Facultad.	
	Encargada de Administración de Bienes	Hacer el ingreso respectivo de los bienes Fijos nuevos adquiridos por la facultad y almacenarlos para su posterior distribución según el requerimiento y aprobación	
	Encargada de Administración de Bienes	Recibir solicitudes por parte de los clientes internos de la Facultad que solicitan determinado bien, ya sea porque no lo tiene o porque está en mal estado y necesitan ser cambiado	
	Encargada de Administración de Bienes	Una vez receptada las solicitudes de requerimientos se las pasa al Decano para que las revise y las apruebe.	
	Decano	¿Decisión? El decano aprueba la solicitud de requerimientos	
	Encargada de Administración de Bienes	Para la solicitud de requerimiento aprobada, se procede a realizar el oficio de aprobación respectivo.	
	Encargada de Administración de Bienes	Se realiza el control del almacenamiento y se procede a realizar y registrar la salida del bien Fijo solicitado	
	Encargada de Administración de Bienes	Se procede a hacer la entrega del Bien fijo solicitado a la unidad académica respectiva en la Facultad.	


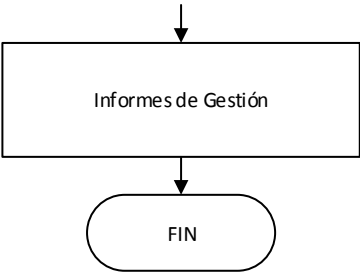

	<b>PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE BIENES</b>	Código: PROC- FADM- ADB- 001
		Fecha de Elaboración: 18-01-2017
		Versión: 01
Elaborado por: Grupo de Investigador	Revisado por: Concejo Académico	Aprobado por: Concejo Directivo

DIAGRAMA DE FLUJO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
	Encargada de Administración de Bienes	Realizar informes en el cual se detalla, el cumplimiento de actividades y remitirlos para su revisión y aprobación.	



	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DOCENTE</b>	Código: PROC- FADM- CDOC- 001
		Fecha de Elaboración: 18-01-2017
		Versión: 01
Elaborado por: Grupo de Investigador	Revisado por: Concejo Académico	Aprobado por: Concejo Directivo

**Objetivo:** Estandarizar la estructura y formatos para Control Docente

**Alcance:** Todos los procesos de Control Docente

**Responsable:** Control Docente

**Definición**

**Líder:** Persona que encabeza y que dirige un grupo o movimiento

**Docente:** Persona relacionada a la enseñanza.

**Control:** Examen u observación cuidadosa que sirve para realizar una comprobación.

**Asistencia:** Acción de asistir a un lugar o acto.


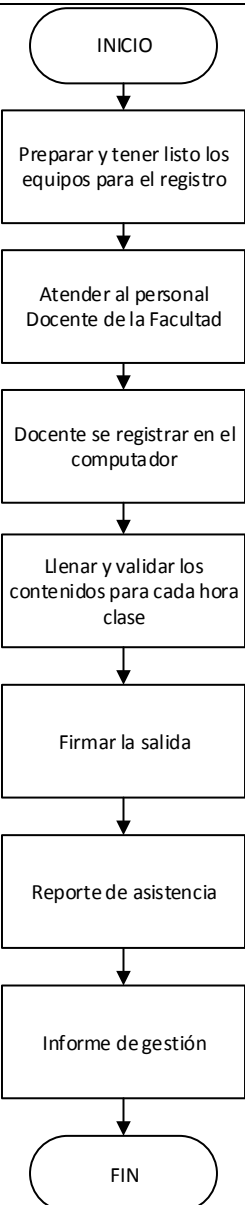

	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DOCENTE</b>	Código: PROC- FADM- CDOC- 001
		Fecha de Elaboración: 18-01-2017
		Versión: 01
Elaborado por: Grupo de Investigador	Revisado por: Concejo Académico	Aprobado por: Concejo Directivo

DIAGRAMA DE FLUJO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
			
	Líder de la Unidad de Control Docente	Ingresar, prender y alistar los equipos para que estén listos para que los docentes se registren en el sistema.	
	Líder de la Unidad de Control Docente	Atender los requerimientos por parte de los docentes de la Facultad.	
	Docentes	El docente procede a ingresar al sistema, se registrarse	
	Docentes	Una vez en el sistema procede a llenar los contenidos y la planificación para cada hora clase.	
	Docentes	Una vez realizada todas las actividades planificadas en el día, el docente procede a firmar su salida.	
	Líder de la Unidad de Control Docente	Se procede a realizar un reporte de control de asistencia de los docentes.	
	Líder de la Unidad de Control Docente	Realizar informes en el cual se detalla, el cumplimiento de actividades y remitirlos para su revisión y aprobación.	

	<b>PROCEDIMIENTO DE LABORATORIOS</b>	Código: PROC- FADM- LAB- 001
		Fecha de Elaboración: 18-01-2017
		Versión: 01
Elaborado por: Grupo de Investigador	Revisado por: Concejo Académico	Aprobado por: Concejo Directivo

**Objetivo:** Estandarizar la estructura y formatos para Laboratorios

**Alcance:** Todos los procesos de Laboratorios

**Responsable:** Laboratorios

**Definición**

**Responsable:** Consciente de sus obligaciones y actúa en conformidad a ellas.

**Laboratorio:** Local provisto de utensilios y aparatos adecuados para la ejecución de análisis, experimentos, etc.

**Equipos.-** Hace referencia a todo el recurso material electrónico que se dispone en los laboratorios

**Clientes internos.-** Son aquellos individuos que pertenecen a la organización, en este caso estudiantes y docentes, personal administrativo de la facultad.

**Clientes externos.-** Son aquellos individuos que no pertenecen a la organización.


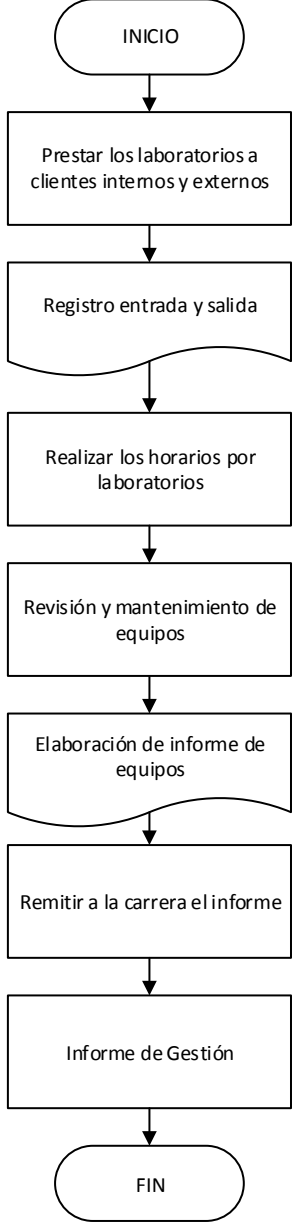

	<b>PROCEDIMIENTO DE LABORATORIOS</b>	Código: PROC- FADM- LAB- 001
		Fecha de Elaboración: 18-01-2017
		Versión: 01
Elaborado por: Grupo de Investigador	Revisado por: Concejo Académico	Aprobado por: Concejo Directivo

DIAGRAMA DE FLUJO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
			
	Responsable del laboratorio	Abrir los laboratorios, revisar las máquinas y tenerlas listas para proceder a brindar atención a los usuarios internos y externos de la Facultad.	
	Responsable del laboratorio	Realizar el registro correspondiente de los clientes internos o externos que solicitan el uso de los laboratorios.	
	Responsable del laboratorio	Realizar la planificación de los horarios para el uso respectivo de los laboratorios por parte de los docentes.	
	Responsable del laboratorio	Realizar la revisión y el mantenimiento de los equipos que se disponen en cada uno de los laboratorios	
	Responsable del laboratorio	Una vez realizada la revisión de los equipos, se procede a realizar un informe en el cual se detalla el estado en el que se encuentran.	
	Responsable del laboratorio	Una vez realizado y terminado el informe se procede a enviar a la carrera respectiva para su revisión y conocimiento.	
	Responsable del laboratorio	Realizar informes en el cual se detalla, el cumplimiento de actividades y remitirlos para su revisión y aprobación.	

	<b>PROCEDIMIENTO DE BIBLIOTECA</b>	<b>Código:</b> PROC- FADM- BIBL- 001
		<b>Fecha de Elaboración:</b> 18-01-2017
		<b>Versión:</b> 01
<b>Elaborado por:</b> Grupo de Investigador	<b>Revisado por:</b> Concejo Académico	<b>Aprobado por:</b> Concejo Directivo

**Objetivo:** Estandarizar la estructura y formatos para Biblioteca

**Alcance:** Todos los procesos de Biblioteca

**Responsable:** Biblioteca

**Definición**

**Cientes internos.-** Son aquellos individuos que pertenecen a la organización, en este caso estudiantes y docentes, personal administrativo de la facultad.

**Cientes externos.-** Son aquellos individuos que no pertenecen a la organización.

**Recurso Bibliográfico.-** Hace referencia al material bibliográfico que se dispone en la biblioteca como son: Libros, Revistas científicas, Tesis, proyectos. Etc.

**Biblioteca:** Local donde se conservan un conjunto de libros ordenados y clasificados ya sea de consulta o préstamo bajo condiciones determinadas.



	<b>PROCEDIMIENTO DE BIBLIOTECA</b>	Código: PROC- FADM- BIBL- 001
		Fecha de Elaboración: 18-01-2017
		Versión: 01
Elaborado por: Grupo de Investigador	Revisado por: Concejo Académico	Aprobado por: Concejo Directivo

DIAGRAMA DE FLUJO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
			
	líder de biblioteca	Proceder a encender los equipos de la biblioteca y posteriormente poder realizar la atención al público en general	
	líder de biblioteca	Una vez que todos los equipos están listos, se procede a la atención de clientes internos y externos	
	líder de biblioteca	Los usuarios de la biblioteca deben realizar el registro respectivo de entrada y salida.	
	líder de biblioteca	Realizar un control y revisión general de equipos y recurso bibliográfico disponible en la Biblioteca	
	líder de biblioteca	Una vez realizada la revisión se procede a elaborar el informe en el cual se detalla el estado en el que se encuentran los equipos y el recurso bibliográfico.	
	líder de biblioteca	Remitir los informes ha consejo directivo para su revisión.	
	líder de biblioteca	Realizar informes en el cual se detalla, el cumplimiento de actividades y remitirlos para su revisión y aprobación.	

## 7. BIBLIOGRAFIA

- Alvira, M. F. (2003). *La encuesta una perspectiva general metodologica*. Argentina: Lumer Argentina.
- Arribas, M. (2014). Diseño y validación de cuestionarios. *Matronas Profesión*, 23-29.
- Ávila, V. H. (2006). *Introducción a la Metodología de la Investigación*. México: Eumed.
- Bellón, Á. L. (2001). *Calidad Total, Qué la promueve, Qué la inhibe*. México: Panorama.
- Besterfield, D. H. (2009). *Contol de la Calidad*. México: Pearson Educación.
- Camisión, C., Cruz, S., & Gonzáles, T. (2006). *Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación S.A.
- CEAACES. (2015). *Modelo genérico de evaluación del entorno de aprendizaje de Carreras presenciales y semipresenciales de las Universidades y Escuelas Politécnicas del Ecuador*. Obtenido de <http://www.ceaaces.gob.ec/sitio/wp-content/uploads/2013/10/MODELO-GEN%20RICO-DE-EVALUACI%20N-DEL-ENTORNO-DE-APRENDIZAJE-CARRERAS-PRESENCIALES-Y-SEMIPRESENCIALES-DE-LAS-UNIVERSIDADES-Y-ESCUELAS-POLIT%20CNICAS-DEL-ECUADOR.pdf>
- Cervera, J. (2002). *La Transición a las nuevas ISO 9000: 2000 y su Implantación*. Madrid: Ediciones Diaz de Santos S.A.
- CES. (2014). *Reglamento de carrera y escalafón del profesor e investigador del Sistema de Educación Superior*. Obtenido de <http://www.epn.edu.ec/wp-content/uploads/2015/06/3REGLAMENTOCARRERA1.pdf>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008).
- Cuatrecasas, A. L. (2010). *Gestión Integral de la Calidad: Implantación, control y certificación*. Barcelona: Profit Editorial.
- Cubillos, R. M., & Rodríguez, R. D. (2009). El concepto de la calidad, Historia, Evolución e Importancia para la Competitividad. *Unisalle*, 88-89.
- Equipo Vértice. (2010). *Gestión de la calidad (ISO 9001/2008)*. España: Vértice.
- Fernández, C. C., & Pilar, B. L. (2004). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.

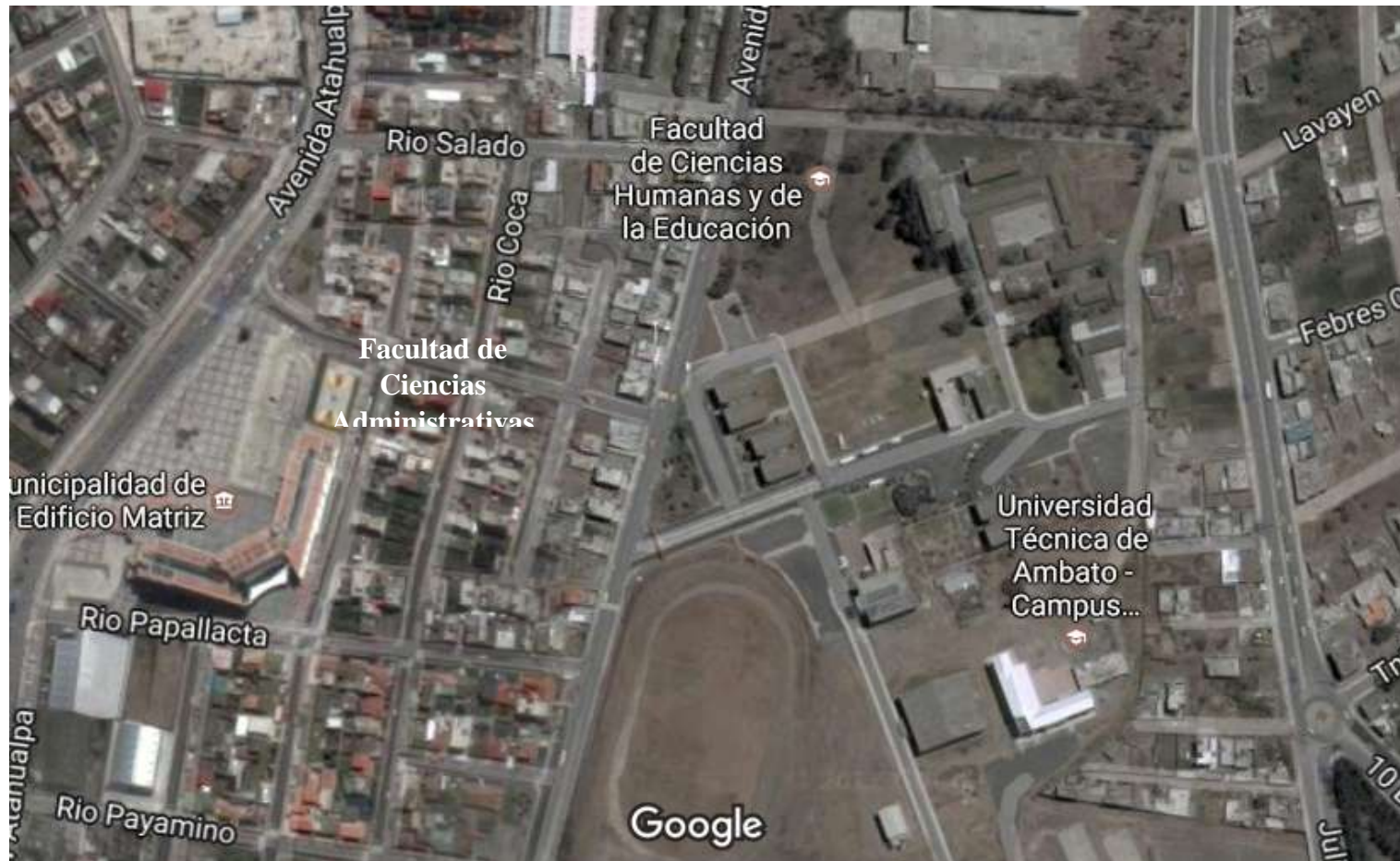
- Fontalvo, H. T., & Vergara, S. J. (2010). *Gestión de la Calidad en los Servicios ISO 9001:2008*. España: Eumed - Universidad de Malaga.
- Gallardo, Y., & Garzón, A. (1999). *Aprender a Investigar - Recolección de la información*. Colombia: ICFES.
- Gan, F., & Triginé, J. (2006). *Manual de Instrumentos de Gestión y Desarrollo de las Personas en las Organizaciones*. Madrid: Diaz Santos.
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica*. Argentina: Editorial Brujas.
- Hernández, G., Arcos, J., & Sevilla, J. (2013). Gestión de la calidad bajo la Norma ISO 9001 en instituciones públicas de educación superior en México. *Calidad en la educación*, 81,115.
- Hernández, P. (2008). *Métodos cualitativos para estudiar a los usuarios de la información*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Hernández, R. (2003). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- ISO . (2005). *International Organization for Standardization*. Obtenido de Sistemas de gestión de la calidad -Requisitos. Suiza.: <https://www.isotools.org/normas/>
- Juez, M. P., & Diez, F. J. (1997). *Probabilidad y Estadística en Medicina*. México: Diaz de Santos.
- Juran, J. M. (1990). *Juran y la Planificación para la calidad*. Madrid: Ediciones Diaz Santos, S.A.
- Lemos, P. L. (2015). *Como Documentar un Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2015*. Fund. Cofemetal.
- LOES. (2010). *Reglamento Ley Organica de Educación Superior* . Obtenido de <https://es.slideshare.net/reducuador/ley-organica-de-educacin-superior-15685000>
- López, R. S. (2005). *Implantación de un sistema de calidad: los diferentes sistemas de calidad existentes en la organización*. España: Ideaspropias Editorial S.L.
- Medina, M. (2013). *Calidad en la Educación Superior*. Obtenido de <https://prezi.com/brnk2tfotatd/la-calidad-educación-superior/>
- Miranda, R. F. (30 de 03 de 2017). Sistema de Gestión de Calidad en las IES. (A. Sisalema, Entrevistador)
- Mora, J. G. (2004). La necesidad del cambio educativo para la sociedad del conocimiento. *Revista Iberoamericana de educación*, 13-37.



- Moreno, M. (2008). *Introducción a la Metodología de la Investigación*. México: Editorial Progreso.
- Namakforoosh, M. N. (2005). *Metodología de la Investigación*. México: Limusa Noriega Editores.
- Nebrera, H. J. (2014). *Introducción a la Calidad*. México.
- Prieto, D. J. (2015). *Master en Sistemas Integrados de Gestión de la Calidad, Medio Ambiente y prevención de Riesgos Laborales*. España: Ediciones Melibea.
- Rodríguez, P. (2010). En L. E. Angulo, *Política Fiscal y Estrategia como Factor de desarrollo de la Mediana Empresa Comercial*. México.
- Shewhart, W. (2006). *Aseguramiento de la Calidad*. México: Ediciones Días Santos.
- Tapla, D., Limón, J., & Santana, F. (2009). Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente en Instituciones de Educación Superior mediante Integración de ISO 9001 e ISO 14001. *Form. Univesitaria*, 35-46.
- Valenti, G., & Varela, G. (2004). El sistema de evaluación de las IES en México. *Política y Cultura*, 131-147.
- Yamaguchi, A. M., & Tsukahara Shuichi. (2016). Sistema de aseguramiento de la calidad y evaluación en la enseñanza superior japonesa. *Campinas*, 71-87.

# ANEXOS

**ANEXO 1**  
**UBICACIÓN**



**ANEXO 2**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS EDIFICIO ADMINISTRATIVO**



### ANEXO 3

### FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS BLQUES ACADÉMICOS



**ANEXO 4**  
**LOGOTIPOS**

**CARRERA ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS**



**CARRERA DE MARKETING Y GESTIÓN DE NEGOCIOS**



**ANEXO 5**  
**INFRAESTRUCTURAS**  
**AUDITORIOS**



## **LABORATORIOS**

## **LABORATORIOS**

## **CARRERA DE ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS**



## **CARRERA DE MARKETING Y GESTIÓN DE NEGOCIOS**





## AULAS VIRTUALES



## AREAS VERDES



## PARQUEADERO



## ANEXO 6

### ENCUESTA ESTUDIANTES

#### FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Objetivo:

Identificar los lineamientos básicos existentes, para el diseño e implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la Facultad de ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

#### Instrucciones:

Distinguido (a)

Con la finalidad de cumplir con el objetivo antes mencionado, se solicita a usted se digne en completar la siguiente encuesta con la mayor objetividad, ya que de ello depende el alcance del objetivo propuesto

De antemano agradecemos por la colaboración brindada.

- Lea detenidamente
- Marque con una x solo una respuesta

**1. ¿Piensa Usted que la malla curricular de la carrera cumple con las exigencias y expectativas del entorno empresarial?**

Totalmente satisfecho  Muy satisfecho  Satisfecho   
Poco satisfecho  Nada Satisfecho

**2. ¿Considera usted que el docente cuenta con la preparación y el perfil profesional necesario para cumplir con una enseñanza de calidad en la IES?**

Totalmente satisfecho  Muy satisfecho  Satisfecho   
Poco satisfecho  Nada Satisfecho

**3. ¿Cuál de los siguientes aspectos se debe fortalecer para que el perfil profesional del estudiante satisfaga las necesidades del entorno empresarial?**

Pensum académico más riguroso  Investigación de impacto   
Mayor nivel de trabajo autónomo  Rigurosidad Académica   
Capacitación del docente de Relevancia

**4. ¿Considera usted que la facultad cuenta con obras y publicaciones de trascendencia académica que evidencia la mejora continua en la enseñanza?**

Totalmente satisfecho  Muy satisfecho  Satisfecho   
Poco satisfecho  Nada Satisfecho

**5. ¿Considera usted que a facultad brinda un servicio que permita una formación integral del estudiante en lo: psicológico, emocional y académico?**

Totalmente satisfecho  Muy satisfecho  Satisfecho   
Poco satisfecho  Nada Satisfecho

**6. ¿Cuenta la facultad con espacios físicos, laboratorios, recursos bibliográficos y documentales adecuados para una enseñanza personalizada de calidad?**

Totalmente satisfecho  Muy satisfecho  Satisfecho   
Poco satisfecho  Nada Satisfecho

**7. ¿Considera usted que los procesos y la comunicación en la facultad permiten una respuesta oportuna a los trámites y procesos en la misma?**

Totalmente satisfecho  Muy satisfecho  Satisfecho   
Poco satisfecho  Nada Satisfecho

**8. ¿Considera usted que los proyectos de vinculación con la sociedad aportan en la formación integral del estudiante?**

Totalmente satisfecho  Muy satisfecho  Satisfecho   
Poco satisfecho  Nada Satisfecho

**9. ¿Cuenta la facultad en su proceso de formación académico teórico – práctico con procedimientos y normativas que vinculen a los estudiantes con las empresas para satisfacer los requerimientos del entorno empresarial?**

Totalmente satisfecho  Muy satisfecho  Satisfecho   
Poco satisfecho  Nada Satisfecho

**10. ¿Se encuentra usted satisfecho con la formación académica e integral, que le brinda la Facultad para su formación y desarrollo de su perfil profesional?**

Totalmente satisfecho  Muy satisfecho  Satisfecho   
Poco satisfecho  Nada Satisfecho

## ANEXO 7

### ENCUESTA DOCENTES Y PERSONAL ADMINISTRATIVO

#### FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

##### Objetivo:

Identificar los lineamientos básicos existentes, para el diseño e implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la Facultad de ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

##### Instrucciones:

Distinguido (a)

Con la finalidad de cumplir con el objetivo antes mencionado, se solicita a usted se digne en completar la siguiente encuesta con la mayor objetividad, ya que de ello depende el alcance del objetivo propuesto

De antemano agradecemos por la colaboración brindada.

- Lea detenidamente

Marque con una **X** solo una respuesta

<p><b>1. ¿Cuenta la Facultad de Ciencias Administrativas con un Sistema de Gestión de Calidad?</b></p> <p>Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>	<p><b>6. ¿La alta dirección establece las políticas y los objetivos de calidad en la Facultad de Ciencias Administrativas?</b></p> <p>Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Poco de acuerdo <input type="checkbox"/> Nada de acuerdo <input type="checkbox"/></p>
<p><b>2. ¿Considera que el Sistema de gestión de Calidad es útil para el cumplimiento de la misión de la Facultad de Ciencias Administrativas y permite un impacto positivo de la institución?</b></p> <p>Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Poco de acuerdo <input type="checkbox"/> Nada de acuerdo <input type="checkbox"/></p>	<p><b>7. ¿Considera usted que la Facultad de Ciencias Administrativas posee una comunicación oportuna y los medios adecuados para una prestación de un servicio de calidad?</b></p> <p>Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Poco de acuerdo <input type="checkbox"/> Nada de acuerdo <input type="checkbox"/></p>
<p><b>3. ¿Usted considera que el servicio que presta la facultad de Ciencias Administrativas es ético y transparente?</b></p> <p>Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Poco de acuerdo <input type="checkbox"/> Nada de acuerdo <input type="checkbox"/></p>	<p><b>8. Está de acuerdo con la calidad del servicio prestado por la Facultad de Ciencias Administrativas</b></p> <p>Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Poco de acuerdo <input type="checkbox"/> Nada de acuerdo <input type="checkbox"/></p>
<p><b>4. ¿Considera usted que el personal de la Facultad de Ciencias Administrativas cumple con el perfil y la experiencia necesaria para desempeñar su trabajo en cada una de sus áreas?</b></p> <p>Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Poco de acuerdo <input type="checkbox"/> Nada de acuerdo <input type="checkbox"/></p>	<p><b>9. ¿Considera usted que la Facultad de Ciencias Administrativas ha hecho mejoras en la prestación de servicios en el corto plazo (último año)?</b></p> <p>Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Poco de acuerdo <input type="checkbox"/> Nada de acuerdo <input type="checkbox"/></p>
<p><b>5. ¿Considera que las funciones y actividades a su cargo se encuentran debidamente delimitadas?</b></p> <p>Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Poco de acuerdo <input type="checkbox"/> Nada de acuerdo <input type="checkbox"/></p>	<p><b>10. ¿Considera usted que la implementación de un sistema de gestión de calidad permitirá mejorar el servicio en la Facultad de Ciencias Administrativas?</b></p> <p>Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Poco de acuerdo <input type="checkbox"/> Nada de acuerdo <input type="checkbox"/></p>

**ANEXO 8**

**RESOLUCIÓN CREACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

