

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



## FACULTAD DE INGENIERÍA EN SISTEMAS, ELECTRÓNICA E INDUSTRIAL / DIRECCIÓN DE POSGRADO

### MAESTRÍA EN GESTIÓN DE OPERACIONES COHORTE 2014

#### **TEMA:**

**“SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC) BAJO LA METODOLOGÍA  
DEL CICLO DE MEJORA CONTINUA EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR”**

Trabajo de Investigación, previo a la obtención del Grado Académico de  
Magister en Gestión de Operaciones

**AUTOR:** Econ. Eduardo Vitaliano Parreño Brito

**TUTORA:** Ing. Natalia Alexandra Montalvo Zamora MBA

Ambato – Ecuador

2018

**A LA UNIDAD ACADÉMICA DE TITULACIÓN DE LA FACULTAD DE  
INGENIERÍA EN SISTEMAS, ELECTRÓNICA E INDUSTRIAL**

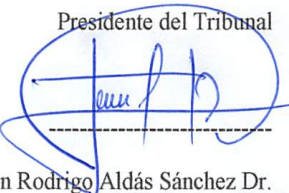
El Tribunal receptor del Trabajo de Investigación presidido por Ingeniera Elsa Pilar Urrutia Urrutia Magister, e integrado por los señores Ingeniero Milton Rodrigo Aldás Sánchez Doctor, Ingeniero Edison Marcelo Coba Molina Doctor e Ingeniero César Aníbal Rosero Mantilla Magister, designados por la Unidad Académica de Titulación de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el Trabajo de Investigación con el tema: **“SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC) BAJO LA METODOLOGÍA DEL CICLO DE MEJORA CONTINUA EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR”**, elaborado y presentado por el señor Economista Eduardo Vitaliano Parreño Brito, para optar por el Grado Académico de Magister en Gestión de Operaciones; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Investigación el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.



---

Ing. Elsa Pilar Urrutia Urrutia Mg.


Presidente del Tribunal



---

Ing. Milton Rodrigo Aldás Sánchez Dr.

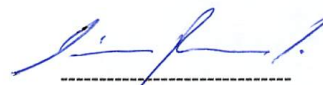
Miembro del Tribunal



---

Ing. Edison Marcelo Coba Molina Dr.

Miembro del Tribunal




---

Ing. César Aníbal Rosero Mantilla Mg.

Miembro del Tribunal

## AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el Trabajo de Investigación presentado con el tema: “**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC) BAJO LA METODOLOGÍA DEL CICLO DE MEJORA CONTINUA EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR**”, le corresponde exclusivamente a: Econ. Eduardo Vitaliano Parreño Brito, Autor bajo la Dirección de la Ing. Natalia Alexandra Montalvo Zamora MBA, Directora del Trabajo de Investigación; y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.



---

Econ. Eduardo Vitaliano Parreño Brito

c.c. 1705254157

**AUTOR**



---

Ing. Natalia Alexandra Montalvo Zamora MBA

c.c. 1803540598

**DIRECTORA**

## **DERECHOS DE AUTOR**

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

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

A handwritten signature in blue ink, consisting of several stylized, overlapping strokes, positioned above a horizontal dashed line.

Econ. Eduardo Vitaliano Parreño Brito

c.c. 1705254157

## ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

PORTADA.....	i
A LA UNIDAD ACADÉMICA DE TITULACIÓN DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA EN SISTEMAS, ELECTRÓNICA E INDUSTRIAL .....	ii
AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN .....	iii
DERECHOS DE AUTOR .....	iv
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS .....	v
ÍNDICE DE TABLAS .....	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xiii
AGRADECIMIENTO .....	xiv
DEDICATORIA.....	xv
RESUMEN EJECUTIVO .....	xvi
EXECUTIVE SUMMARY .....	xviii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO 1. EL PROBLEMA.....	3
1.1 Tema.....	3
1.2 Planteamiento del Problema .....	3
1.2.1 Contextualización .....	3
1.2.2 Análisis crítico.....	6
1.2.3 Prognosis .....	7
1.2.4 Formulación del problema.....	8
1.2.5 Interrogantes (subproblemas) .....	8
1.2.6 Delimitación del Objeto de investigación .....	8

1.3 Justificación .....	8
1.4 Objetivos.....	11
1.4.1 General.....	11
1.4.2 Específicos.....	11
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO: LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR EN ECUADOR.....	12
<b>2.1 Antecedentes investigativos</b> .....	12
2.2 Fundamentación filosófica .....	17
2.3 Fundamentación legal.....	18
2.4 Sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001.....	23
2.5 Sistemas de Gestión de la Calidad de la Educación Superior en Ecuador .....	30
2.5.1 Criterio: Pertinencia.....	38
2.5.2 Criterio Plan Curricular .....	39
2.5.3 Criterio Academia.....	39
2.5.4 Criterio Ambiente Institucional.....	40
2.5.5 Criterio Estudiantes .....	41
2.6 Sistema de Gestión de la Calidad en la Universidad Central del Ecuador .....	42
2.7 Calidad de la Educación en la Carrera de Economía de la Universidad Central.....	44
2.8 Hipótesis .....	46
2.9 Señalamiento de variables de la hipótesis .....	46
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA .....	47
3.1 Modalidad básica de la investigación.....	47
3.2 Nivel o tipo de investigación .....	48
3.3 Población y muestra .....	50
3.3.1 Población .....	50

3.3.2 Muestra .....	50
3.4 Operacionalización de variables .....	53
3.5 Plan de recolección de información.....	59
3.6 Plan de procesamiento de la Información.....	60
CAPÍTULO 4. ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	61
<b>4.1 Resultados de los instrumentos aplicados</b> .....	61
4.2    Discusión .....	91
4.2.1.    Sistema de Gestión de la Calidad en la Carrera de Economía.....	91
CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	112
Conclusiones.....	112
<b>Recomendaciones</b> .....	113
CAPÍTULO 6. PROPUESTA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA CARRERA DE ECONOMÍA DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL .....	114
6.1 Introducción.....	114
6.2 Objetivos de la propuesta .....	115
6.2.1 Objetivo General.....	115
6.2.2 Objetivos Específicos .....	115
6.3 Justificación de la propuesta.....	115
6.4 Propuesta del mapa de procesos .....	119
6.4.1 Objeto y campo de aplicación .....	122
6.4.2 Requisitos de la documentación .....	122
6.4.3 Mapa de proceso de la Carrera de Economía .....	123
6.5 Presupuesto - Financiamiento.....	133
BIBLIOGRAFÍA .....	137

ANEXOS .....	143
Anexo A: Criterios, sub-criterios e indicadores .....	143
Anexo B: Modelo genérico para la evaluación .....	146
Anexo C: Malla curricular ciclo básico de la Carrera de Economía .....	166
Anexo D: Diseño de los instrumentos .....	167



## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 CRITERIOS Y SUB-CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DEL ENTORNO DE APRENDIZAJE DE CARRERAS DE IES (2015).....	5
TABLA 2 POBLACIÓN DE LA CARRERA DE ECONOMÍA DE LA UCE DURANTE LOS PERÍODOS ACADÉMICOS DEL 2016 – 2016 A 2017 - 2018.....	50
TABLA 3 CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA:.....	50
TABLA 4: PROGRAMA ACADÉMICO OPTATIVO: ECONOMÍA SOLIDARIA Y DESARROLLO SUSTENTABLE.....	64
TABLA 5: PROGRAMA: POLÍTICA ECONÓMICA Y PLANIFICACIÓN .....	65
TABLA 6: PROGRAMA: RELACIONES INTERNACIONALES Y COMERCIO EXTERIOR .....	65
TABLA 7: ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR EL DOCENTE EN LA CARRERA DE ECONOMÍA .....	68
TABLA 8: CURSOS DE CAPACITACIÓN RECIBIDOS POR LOS DOCENTES.....	72
TABLA 9: TIEMPO DE DEDICACIÓN Y NIVEL DE ESTUDIOS DE LOS DOCENTES .....	73
TABLA 10: PARTICIPACIÓN DE LOS DOCENTES EN INVESTIGACIONES DE LA FCE.....	76
TABLA 11: CARACTERÍSTICAS DE LA BIBLIOTECA DE LA FCE SOBRE LA BIBLIOGRAFÍA EXISTENTE .....	81
TABLA 12: CARACTERÍSTICAS DEL CENTRO DE CÓMPUTO DE LA FCE SOBRE LA ACTUALIZACIÓN DE EQUIPOS.....	82
TABLA 13: CARACTERÍSTICAS DEL CENTRO DE CÓMPUTO CON RELACIÓN A ESPACIO FÍSICO.....	84
TABLA 14: CARACTERÍSTICAS DEL CENTRO DE CÓMPUTO FCE. COMODIDAD PARA TRABAJAR.....	85

TABLA 15: CARACTERÍSTICAS DEL CENTRO DE CÓMPUTO SOBRE DISPONIBILIDAD DE EQUIPOS.....	86
TABLA 16: SERVICIOS QUE OFRECE LA FCE. BIENESTAR ESTUDIANTIL.....	89
TABLA 17: AÑOS DE SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIO.....	92
TABLA 18: AÑOS DE SERVICIO DE LOS DOCENTES .....	93
TABLA 19: CONOCIMIENTO DE LA MISIÓN DE LA UCE .....	94
TABLA 20: CONOCIMIENTO DE LA MISIÓN DE LA FCE .....	95
TABLA 21: SERVICIOS QUE PRESTA LA UCE. HOSPITAL AL DÍA.....	96
TABLA 22: SERVICIO QUE OFRECE LA UCE. COMEDOR .....	97
TABLA 23: SERVICIO QUE OFRECE LA UCE. INSTALACIONES DEPORTIVAS ...	98
TABLA 24: CALIDAD DE SERVICIO. HOSPITAL DEL DÍA.....	100
TABLA 25: CALIDAD DE SERVICIO QUE OFRECE LA UCE. HOSPITAL.....	101
TABLA 26: CALIDAD DE SERVICIO QUE OFRECE LA UCE: INSTALACIONES DEPORTIVAS .....	102
TABLA 27: RESUMEN DEL DIAGNÓSTICO DE INDICADORES .....	103
TABLA 28 RESUMEN DEL RESULTADO DE LOS INDICADORES CON MÁS DEFICIENCIAS.....	117
TABLA 28 PRESUPUESTO ESTIMADO.....	134
TABLA 29 CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE LAS TAREAS .....	135

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1: PARTICIPACIÓN DE DOCENTES EN ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR LA UCE.....	69
GRÁFICO 2: PARTICIPACIÓN EN CURSOS OFRECIDOS POR LA UCE.....	72
GRÁFICO 3: TIEMPO DE DEDICACIÓN Y DE SERVICIO DE LOS DOCENTES .....	74
GRÁFICO 4: PARTICIPACIÓN DE LOS DOCENTES EN INVESTIGACIONES DE LA FCE.....	77
GRÁFICO 5: CARACTERÍSTICA DE LA BIBLIOTECA DE LA FCE SOBRE LA BIBLIOGRAFÍA EXISTENTES .....	81
GRÁFICO 6: CARACTERÍSTICAS DEL CENTRO DE CÓMPUTO DE LA FCE SOBRE ACTUALIZACIÓN DE EQUIPOS .....	83
GRÁFICO 7: CARACTERÍSTICAS DEL CENTRO DE CÓMPUTO EN RELACIÓN A ESPACIO FÍSICO.....	84
GRÁFICO 8: CARACTERÍSTICAS DEL CENTRO DE CÓMPUTO FCE. COMODIDAD TRABAJAR .....	85
GRÁFICO 9: DISPONIBILIDAD DE EQUIPOS EN EL CENTRO DE CÓMPUTO.....	87
GRÁFICO 10: BIENESTAR ESTUDIANTIL .....	89
GRÁFICO 11: AÑOS DE SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIO.....	92
GRÁFICO 12: AÑOS DE SERVICIO DEL PERSONAL DOCENTE.....	94
GRÁFICO 13: CONOCIMIENTO DE LA MISIÓN DE LA UCE .....	95
GRÁFICO 14: CONOCIMIENTO DE LA MISIÓN DE LA FCE.....	96
GRÁFICO 15: SERVICIO QUE OFRECE LA UCE. HOSPITAL AL DÍA .....	97
GRÁFICO 16: SERVICIO QUE OFRECE LA UCE- COMEDOR.....	98

GRÁFICO 17: SERVICIOS QUE OFRECE LA UCE. INSTALACIONES DEPORTIVAS .....	99
GRÁFICO 18: CALIDAD DE SERVICIO QUE OFRECE LA UCE. HOSPITAL .....	100
GRÁFICO 19: CALIDAD DE SERVICIO QUE OFRECE LA UCE. COMEDOR.....	101
GRÁFICO 20: CALIDAD DE SERVICIO QUE OFRECE LA UCE. INSTALACIONES DEPORTIVAS .....	103

## ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 ÁRBOL DE PROBLEMAS .....	6
FIGURA 2: FAMILIA DE LAS NORMAS 9000 .....	24
FIGURA 3: CICLO PHVA .....	26
FIGURA 4: MEJORA CONTINUA .....	27
FIGURA 5: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD .....	32
FIGURA 6: MODELO DE MEJORA CONTINUA .....	34
FIGURA 7: VARIABLES INDEPENDIENTE Y DEPENDIENTE .....	46
FIGURA 8 ELEMENTOS DE LOS PROCESOS .....	120
FIGURA 9: ELEMENTOS DE LOS PROCESOS DE LA CARRERA DE ECONOMÍA .....	124
FIGURA 10: MAPA DE PROCESOS DE LA CARRERA DE ECONOMÍA.....	125
FIGURA 11: PROCESO DE MEJORA CONTINUA DE LA CARRERA DE ECONOMÍA .....	126

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento a las autoridades, docentes y funcionarios de la Facultad de Ingeniería, Electrónica e Industrial de la UTA, en especial a la Ing. Natalia Montalvo e Ing. César Rosero por su apoyo permanente y sus valiosas contribuciones académicas que me permitieron mejorar el trabajo de investigación realizado.

A la Universidad Central del Ecuador, institución a la que, absolutamente le debo todo lo que soy y tengo en el plano académico y profesional.

## **DEDICATORIA**

Dedicado a:

Mis padres: Gloria Dolores (+) y Vitaliano Eduardo (+), quienes me enseñaron que el hombre cuando persevera alcanza y que nunca es tarde para aprender.

Mis hijos: Carlos Eduardo, Andrea Gabriela, Mario Eduardo y María Susana; quienes son parte de mí ser y me dieron su incondicional apoyo en este proceso importante en mi formación académica.

Mi esposa: Susana Noemí, mi compañera de mil batallas que hemos emprendido juntos para el bien de nuestro hogar y de la sociedad ecuatoriana, mi baluarte y mi cómplice incondicional.

A mis nietos: Tamia Gabriela, Joaquín Rodrigo y Noemí Patricia; mi nueva savia que me impulsa a trazarme nuevos retos para que les sirva de ejemplo.

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA, ELECTRÓNICA E INDUSTRIAL/DIRECCIÓN DE  
POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE OPERACIONES COHORTE 2014**

**TEMA:**

**“SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC) BAJO LA METODOLOGÍA  
DEL CICLO DE MEJORA CONTINUA EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR”**

**AUTOR:** Econ. Eduardo Parreño Brito

**DIRECTORA:** Ing. Natalia Alexandra Montalvo Zamora MBA.

**FECHA:** 9 de febrero de 2018

**RESUMEN EJECUTIVO**

El Sistema de Gestión de Calidad aplicado a una institución de educación superior permite que pueda alcanzar y demostrar a través de la certificación por otra entidad, un trabajo educativo de excelencia. Con la certificación de la norma ISO 9001 en los procesos de gestión de calidad en la Carrera de Economía de la Universidad Central del Ecuador, se puede mejorar el modo en que se planifica, organiza, dirige y controla sus procesos fundamentales; también el generar beneficios por un uso más óptimo de sus recursos. La utilización de indicadores de gestión facilita la creación de servicios educativos más fiables, sostenibles, y de calidad. El estudio realizado tiene el objetivo de diseñar e implementar un sistema de gestión que permita el logro de una Excelencia Educativa en la Carrera de Economía que sea extensiva a la Facultad de Ciencias Económicas y por ende a la Universidad Central de Ecuador. En el trabajo se analizan los procesos que se aplica en la carrera objeto de estudio, se determinan los indicadores que se utilizan para evaluar la prestación del servicio educativo y se elabora una propuesta de prestación del servicio educativo de calidad, utilizando la metodología del ciclo de mejora continua para cumplir con los indicadores del CEAACES. Se concluye que el SGC contribuirá a lograr procesos educativos más eficientes y sostenibles, una vez que dé respuesta a diferentes insuficiencias detectadas, que permitan la implementación de la propuesta elaborada, que ha sido ajustada a las características y



particularidades de esta institución educativa. Resultado que requerirá para su implementación eficaz y sostenida, de la participación y compromiso de todos, directivos, administrativos, trabajadores, estudiantes y partes interesadas.

**Palabras clave:** Carrera de Economía, Educación Superior, Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), Mejora continua, Norma ISO 9001, procesos, indicadores, Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar, Metodología, procesos educativos, eficiencia, sostenibilidad.

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE INGENIERÍA, ELECTRÓNICA E INDUSTRIAL/DIRECCIÓN DE**  
**POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE OPERACIONES COHORTE 2014**

**THEME:**

**"SYSTEM OF QUALITY MANAGEMENT (QMS) UNDER THE METHODOLOGY OF CONTINUOUS IMPROVEMENT CYCLE IN HIGHER EDUCATION"**

**AUTHOR:** Econ. Eduardo Vitaliano Parreño Brito

**DIRECTED BY:** Ing. Natalia Alexandra Montalvo Zamora MBA

**DATE:** *February 9, 2018*

**EXECUTIVE SUMMARY**

The Quality Management System applied to a higher education institution allows it to achieve and demonstrate through certification by another entity, an educational work of excellence. With the certification of the ISO 9001 standard in the quality management processes in the Economics Degree at the Central University of Ecuador, the way in which its fundamental processes are planned, organized, directed and controlled can be improved; also to generate benefits for a more optimal use of its resources. The use of management indicators facilitates the creation of more reliable, sustainable, and quality educational services. The study has the objective of designing and implementing a management system that allows the achievement of Educational Excellence in the Economics Degree that is extensive to the Faculty of Economic Sciences and therefore to the Central University of Ecuador. The work analyzes the processes that are applied in the career under study, the indicators that are used to evaluate the provision of the educational service are determined and a proposal for the provision of the quality educational service is drawn up, using the methodology of the cycle of continuous improvement to comply with CEAACES indicators. It is concluded that the SGC will contribute to achieve more efficient and sustainable educational processes, once it responds to different detected shortcomings that allow the implementation of the elaborated proposal, which has been adjusted to the characteristics and particularities of this educational

institution. Result that will require for its effective and sustained implementation, the participation and commitment of all, managers, administrative, workers, students and interested parties.

**Key words:** Economics degree, Higher Education, Quality Management System (QMS), Continuous improvement, ISO 9001 standard, processes, indicators, Cycle Plan-Do-Check-Act, Methodology, educational processes, efficiency, sustainability.

## INTRODUCCIÓN

El estudio realizado, investiga el tema sobre el sistema de gestión de la calidad (SGC) bajo la metodología del ciclo de mejora continua en la Educación Superior, delimitado a la Carrera de Economía de la Universidad Central del Ecuador, cuyo propósito fundamental es diseñar e implementar un sistema de gestión que permita el logro de una Excelencia Educativa en la Carrera de Economía que sea extensiva a la Facultad de Ciencias Económicas y por ende a la Universidad Central del Ecuador. El enfoque mixto: cuantitativo y cualitativo aplicado permitió obtener la información de diagnóstico necesaria, que caracteriza la situación real existente, así como sirvió de base para el diseño de la propuesta realizada.

Los estudios realizados en otras instituciones de Educación Superior en el territorio, las normas internacionales ISO 9001 de 2015, los propios indicadores definidos por el CEACES, entre otros, fueron las bases fundamentales para alcanzar los objetivos propuestos. Unido a la voluntad de colaborar de los directivos, docentes, administrativos, trabajadores en general y estudiantes, que apoyaron de manera decisiva con la información necesaria. El trabajo realizado, muestra una propuesta del sistema de gestión de la calidad ajustado a las características y peculiaridades de la Carrera de Economía de la Universidad Central del Ecuador, donde sus resultados fundamentales, descubren los indicadores y procesos fundamentales que tienen lugar en la institución.

El estudio está estructurado en seis capítulos interrelacionados, como sigue:

**Capítulo 1**, trata el problema de investigación, su definición, contextualización, análisis crítico, prognosis, formulación, interrogantes, delimitación, justificación y objetivos.

**Capítulo 2**, aborda el marco teórico necesario que sirvió de base para el estudio, referente a la calidad de la educación superior en Ecuador, los sistemas de calidad bajo la norma ISO 9001, los sistemas de calidad en la educación superior en el país, en particular en la Universidad Central del Ecuador y la Calidad de la Educación en la Carrera de Economía en dicho recinto universitario.

**Capítulo 3**, es el diseño metodológico de la investigación, la modalidad, tipología, población y muestra, recolección y el procesamiento de la información.

**Capítulo 4**, es el análisis de los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de investigación a directivos, docentes, personal administrativo y de servicio, estudiantes, entre otros. Pesquisa que abordó los procesos estratégicos, misionales y de soporte que tienen lugar en la Carrera de Economía.

**Capítulo 5**, brinda las principales conclusiones arribadas con el estudio, que resumen el cumplimiento de los objetivos formulados en la investigación, así como las recomendaciones que se consideraron necesarias.

**Capítulo 6**, es la propuesta del sistema de gestión de la calidad para la Carrera de Economía de la Universidad Central, ajustada a las características y peculiaridades de esta institución. Contiene los objetivos, justificación, propuesta de mapa de proceso y el presupuesto y financiamiento requerido.

## **CAPÍTULO 1. EL PROBLEMA**

### **1.1 Tema**

#### **“SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC) BAJO LA METODOLOGÍA DEL CICLO DE MEJORA CONTINUA EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR”**

### **1.2 Planteamiento del Problema**

En las Carreras de las IES no se ha utilizado el ciclo de mejora continua que permita planificar, implementar, verificar y revisar las actividades necesarias para el desarrollo de su misión, omisión que no ha permitido la prestación de servicios educativos de calidad y alcanzar los indicadores de satisfacción de los usuarios y del CEAACES con fines de acreditación, en los criterios: De pertinencia, plan curricular, academia, ambiente institucional y estudiantes.

En las Carreras de las IES no se observa uno de los principios fundamentales de gestión de la calidad, la participación de todo el personal de la organización para alcanzar los objetivos propuestos (Secretaría Central de ISO, 2005).

Los Consejos de Carrera debe convertirse en un líder y que de forma participativa y colaborativa cree un ambiente interno, que permita la conceptualización de la calidad en la Carrera y así entender a está como un sistema en el que todos los procesos deben estar interrelacionados e interdependientes y que tienen como fin lograr la misión institucional.

#### **1.2.1 Contextualización**

Toda institución pública o privada que produzca bienes o preste servicios, con o sin fines de lucro debe planificar el conjunto de sus actividades (procesos) que serán ejecutadas de acuerdo a lo planificado, para luego ser evaluadas a través de una auditoría interna y así tomar las acciones de ajuste o mejora para el cumplimiento de los objetivos y metas planteadas por la organización, entonces toda institución debe utilizar un Sistema de Gestión de la Calidad para producir un bien o prestar un servicio con eficiencia y eficacia, Mateo (2009):

Un **Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)** no es más que una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, es planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en el cumplimiento de los requisitos del cliente y en el logro de la satisfacción del mismo (p. 1).

En todos los países y regiones uno de los intereses fundamentales del Estado es garantizar la calidad de la Educación Superior, en América Latina a finales de la década de los años ochenta e inicios de la década de los noventa del siglo XX, este objetivo se hizo visible. En Cuba el Ministerio de Educación Superior es quien diseñó un sistema de evaluación de las instituciones de educación superior, en el cual se incluye los procesos de autoevaluación y evaluación externa cada tres a cuatro años. En Chile el Consejo Superior de Educación es el que otorga la autorización para el funcionamiento de toda institución de educación superior, con sus programas y carreras, se trata de un sistema obligatorio de evaluación externa con fines de acreditación.

Las Instituciones de Educación Superior IES en el Ecuador deben planificar, implementar, verificar y revisar las actividades necesarias para el desarrollo de su misión, que les permita la prestación de servicios educativos de calidad y alcanzar los indicadores de satisfacción de los usuarios y del Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior y de aquí en adelante se llamará CEAACES. Toda IES debe cumplir con la disposición transitoria vigésima de la Constitución de la República del Ecuador que establece:



















En el plazo de cinco años a partir de la entrada en vigencia de esta Constitución, todas las instituciones de educación superior, así como sus carreras, programas y postgrados deberán ser evaluados y acreditados conforme a la ley. En caso de no superar la evaluación y acreditación, quedarán fuera del sistema de educación superior (Asamblea Nacional, 2008, p.1).

Por otra parte también es reflejado en los artículos 94, 95 y 103 de la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES) aprobada por la Asamblea Nacional (2010) sobre la evaluación de la calidad, la acreditación y el examen nacional de evaluación de carreras y programas académicos.

Quien va a evaluar y acreditar a los programas y carreras en el Ecuador es el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES), la Comisión de Evaluación y Acreditación de Carreras del CEAACES ha emitido un documento sobre el modelo genérico de evaluación del entorno de aprendizaje de carreras presenciales y semipresenciales de las universidades y escuelas politécnicas del Ecuador, en la versión 2015, y que está acorde con varios artículos de la LOES, para la evaluación externa de las IES.

Para la evaluación del entorno de aprendizaje de la carrera la Comisión lo ha dividido en cinco criterios: Pertinencia, Plan Curricular, Academia, Ambiente institucional y Estudiantes. En el siguiente cuadro se detalla los criterios y sub-criterios.

**TABLA 1 CRITERIOS Y SUB-CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DEL ENTORNO DE APRENDIZAJE DE CARRERAS DE IES (2015)**

CRITERIOS	SUB-CRITERIOS
<ul style="list-style-type: none"> <li> Pertinencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li> Contexto</li> <li> Profesión</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li> Plan curricular</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li> Macro currículo</li> <li> Meso currículo</li> <li> Micro currículo</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li> Academia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li> Calidad</li> <li> Dedicación</li> <li> Producción académica</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li> Ambiente institucional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li> Gestión académica</li> <li> Fondo bibliográfico</li> <li> Laboratorios / centros de simulación / talleres</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li> Estudiantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li> Participación estudiantil</li> <li> Eficiencia</li> </ul>

**Fuente:** ( CEAACES, 2015).

**Elaborado por:** Autor.

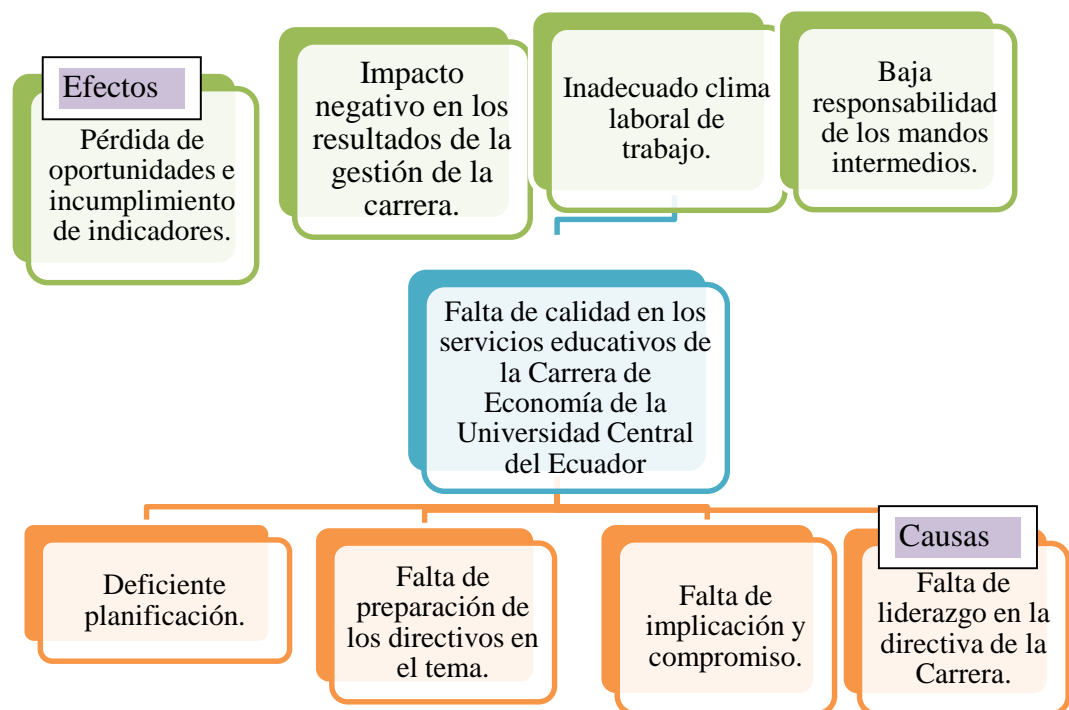


Además del cumplimiento de los criterios y sub-criterios antes descritos, los estudiantes de los dos últimos semestres de la carrera deberán rendir un examen centrado en los conocimientos establecidos por la carrera y aprobar un 40% de los alumnos evaluados.

### 1.2.2 Análisis crítico

#### Árbol de problemas

FIGURA 1 ÁRBOL DE PROBLEMAS



**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** Autor.

#### Relación causa – efecto

La falta de liderazgo provoca una baja responsabilidad en toda la estructura directiva, lo que a su vez genera la incertidumbre, el desorden, la inseguridad, la desconfianza; contexto que va contaminando todo entorno de la carrera.

La falta de implicación y compromiso de todo el personal, en particular de los directivos, genera un clima de trabajo inadecuado, como resultado de que las personas no aportan lo mejor de sí al cumplimiento de las tareas y objetivos institucionales.

La falta de preparación de los directivos en el tema de vincular el ciclo de la mejora continua a la carrera ocasiona un impacto negativo en el cumplimiento de los resultados de la carrera, como son los incumplimientos en las investigaciones, baja vinculación con la sociedad, escasas publicaciones, entre otras.

La deficiente planificación, trae como consecuencia que la carrera pierda oportunidades de negocios que le brinda el entorno, así como le ocasiona incumplimiento de objetivos, la asignación inadecuada de los recursos, desventajas desde el punto de vista competitivo, entre otras.

### **1.2.3 Prognosis**

¿Qué ocurriría en el futuro si las Carreras de las IES no utiliza un SGC para planificar, implementar, verificar y revisar los procesos para prestar sus servicios de educación superior? Un SGC le permite a toda organización de educación superior cumplir con su misión y visión institucional, así como, cumplir con los indicadores de calidad del CEAACES.

Si una IES no cuenta con un SGC no podrá cumplir con los artículos 94, 95 y 103 de la LOES que hablan sobre la evaluación de la calidad, la acreditación de las universidades, carreras y programas, y, con el examen nacional de evaluación de carreras y programas académicos; y por lo tanto, tienen el riesgo de automáticamente ser suprimido por el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior.

Cuando una institución logra desarrollar una filosofía de calidad proporciona a la organización una concepción integral que anima a la mejora continua y logra que todos sus miembros se involucren en esta “filosofía”, su centro de gestión pasa a ser la satisfacción tanto del cliente interno como del externo. Lo anterior significa que se logra que la directiva esté completamente comprometida e involucrada con la calidad, que los requerimientos del

cliente son percibidos y tomados integralmente y que todos los miembros de la organización están implicados, incluso se cumplirá con el marco legal vigente.

#### **1.2.4 Formulación del problema**

¿Cómo se aplica la metodología del ciclo de mejora continua en los servicios educativos de calidad en las Carreras de las IES, durante los períodos académicos 2016 – 2017?

#### **1.2.5 Interrogantes (subproblemas)**

- ¿Cuáles son los procesos que se aplican en las Carreras de las IES en la prestación de servicios educativos?
- ¿Qué indicadores se utilizan para evaluar el servicio educativo que presta las Carreras de las IES?
- ¿Cuál es la incidencia del ciclo de mejora continua en el servicio educativo de calidad?

#### **1.2.6 Delimitación del Objeto de investigación**

- **Campo:** Servicios.
- **Área:** Educación.
- **Línea de investigación:** Gestión del desarrollo organizacional operacional.
- **Espacial:** La presente investigación se va a realizar en la Carrera de Economía de la Universidad Central del Ecuador, la que se encuentra ubicada en la ciudad de Quito.
- **Temporal:** Durante los períodos académicos 2016 – 2017.

### **1.3 Justificación**

Un Sistema de Gestión de la Calidad bajo el enfoque del ciclo de mejora continua le permite a una IES planificar, implementar, verificar y revisar los procesos necesarios para el cumplimiento de su misión, fines y objetivos; que le permita la prestación de servicios educativos de calidad y alcanzar los indicadores de satisfacción de los usuarios y del CEAACES con fines de acreditación, en los criterios: De pertinencia, plan curricular, academia, ambiente institucional y estudiantes.

El sistema de educación superior ecuatoriano está conformado por las universidades y escuelas politécnicas, éstas pueden ser públicas financiadas por el estado, particulares cofinanciadas por el Estado y particulares autofinanciadas, y los institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores tanto públicos como particulares, debidamente evaluados y acreditados, conforme a la ley.

Según el Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior del Ecuador CONEA, en el año 2008 existían 72 universidades y escuelas politécnicas; 35 eran privadas, 9 privadas cofinanciadas y 28 públicas; las mismas, ofertaban 3.309 carreras, de las cuales 277 son carreras técnicas y tecnológicas, 2.099 carreras de tercer nivel y 933 carreras de cuarto nivel (Esteves & Oleas, 2008).

La Facultad de Ciencias Económicas, fue fundada el 20 de junio de 1950, por resolución del H. Consejo Universitario, inició sus actividades en el mes de noviembre de 1950, con el concurso de 18 profesores y la asistencia de 145 estudiantes matriculados, bajo la dirección del Dr. Manuel Agustín Aguirre, quien con sobrados méritos fuera electo como primer Decano.

Uno de los propósitos fundamentales de la flamante Facultad de Ciencias Económicas, según el Dr. Manuel Agustín Aguirre, consistía en:

(...) formar al economista ecuatoriano, con todos los atributos necesarios para desarrollar tan alta tarea. Sin perjuicio de preparar al futuro dirigente de la empresa privada, al industrial moderno y progresista, tenemos que pensar en el funcionario técnico y responsable que sepa conducir la economía nacional por senderos de mejoramiento y superación para beneficio de toda la colectividad ecuatoriana (UCE, 2016, p.3).

La Facultad de Ciencias Económicas actualmente está conformada por tres carreras, la carrera de Economía, la carrera de Finanzas y la carrera de Estadística. La carrera de Economía cuenta con 54 docentes entre titulares y contratados, 894 estudiantes; y, 28 empleados y trabajadores, su misión es: “Formar profesionales competentes en Economía, para impulsar el desarrollo sostenible de la sociedad, mediante el cumplimiento de los programas optativos establecidos para esta carrera en el Modelo Curricular por competencias para la formación de economistas del desarrollo y planificación”.

Y sus fines: “Formar profesionales en ciencias económicas que sean competentes para atender los requerimientos sociales y económicos de la sociedad, en cumplimiento de los mandatos establecidos en la Constitución Política de la República del Ecuador y en los planes de desarrollo”.

Para cumplir con la misión y fines propuestos, con la demanda social; y, con la normativa vigente en el Ecuador para el aseguramiento de la calidad que brindan las IES, se propone diseñar un sistema de mejora continua de la calidad para la carrera de Economía de la UCE en el que estén involucrados todos los miembros de la carrera, persiguiendo la mejora continua en todos los procesos, especialmente en el proceso de enseñanza – aprendizaje, para brindar un servicio educativo de calidad. Hay que recordar que las IES son las responsables directas de la calidad de sus ofertas educativas y de la garantía de la calidad.

Para la educación superior la pertinencia social de una Carrera universitaria es la capacidad de responder a las necesidades o problemas sociales (demanda social), a nivel nacional, regional o local.

Sobre la pertinencia de las IES la LOES en el Art. 107 establece que una IES debe responder a las expectativas y necesidades de la sociedad, a la planificación nacional, a un régimen de desarrollo sustentable del país, al respeto y conservación del medio ambiente, debe procurar una educación científica, humanista, objetiva, creativa, plural y laica. Para ello, las instituciones de educación superior articularán su oferta académica tomando en cuenta las necesidades de desarrollo local, regional y nacional y 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.

Para responder a este reto la carrera de Economía de la Universidad Central de contar con un sistema de gestión de la calidad con énfasis en el ciclo de mejoramiento continuo para todos los procesos que lleva adelante en la administración de los servicios educativos que ofrece.

## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1 General**

Diseñar el ciclo de mejora continua en los servicios educativos de calidad en las Carreras de las IES, para cumplir con los indicadores propuestos por la CEAACES durante los períodos académicos 2016 – 2017.

### **1.4.2 Específicos**

- Analizar los procesos que se aplica en las Carreras de las IES en la prestación de servicios educativos.
- Determinar los indicadores que se utilizan en las Carreras de las IES para evaluar la prestación del servicio educativo.
- Elaborar una propuesta de prestación servicio educativo de calidad, utilizando la metodología del ciclo de mejora continua para cumplir con los indicadores del CEAACES.

## **CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO: LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR EN ECUADOR**

### **2.1 Antecedentes investigativos**

En los últimos años se ha hecho común hablar de la necesidad de cambios en la educación superior, como consecuencia de los cambios ocurridos en los ambientes en los que ellas se desenvuelven, es decir han cambiado sus reglas del juego, tanto a nivel de las propias instituciones académicas como de las instituciones de gobiernos a las que se encuentran vinculadas, por lo que es necesario que exista correspondencia entre el análisis de sus componentes internos y los efectos esperados, partiendo de procesos estratégicos que modifiquen su estructura formal, la cultura organizacional, sus metas y la misión-visión, y que permita alcanzar la finalidad deseada: dentro de ella la calidad del servicio educativo.

Durante muchos años la mayoría de las universidades en Suramérica se mantuvieron “enclaustradas” y a veces cerradas en sus añejos juicios de “autonomía”, calidad, enciclopedismo, entre otros, es decir no tuvieron la iniciativa para exhibir vías de soluciones adecuadas ante diversas problemáticas, lo que indujo a que las presiones para transformar la educación superior resultasen mucho más del exterior que del interior de las mismas, por lo que casi ningún sistema o modelo de gestión y evaluación de la calidad de sus servicios externos ha salido de las universidades, sino de entidades gubernamentales u otras instituciones, que habitualmente están apartadas de las universidades, y que utilizan concepciones y juicios poco académicos, además también razonamientos que responden a otros intereses no favorables a las universidades.

En la educación superior en Ecuador han ocurrido cambios significativos de diferentes matices durante estos últimos ocho años. Los nuevos requerimientos sobre la pertinencia, calidad, eficiencia y transparencia del quehacer y de la gestión de las universidades le han impuesto retos importantes a estos centros universitarios, como es adquirir una competitividad a través de productos/servicios de alta calidad. Un camino para alcanzarlo es mediante la implantación de programas de mejora de la calidad que puedan proveer de respuestas efectivas a las necesidades de los estudiantes, docentes y demás trabajadores de

apoyo, y por otra parte reducir el tiempo empleado en corregir errores, que a su vez le permita a la organización conseguir una ventaja competitiva insuperable.

Sin embargo, los sistemas de gestión de calidad y control de resultados no han conseguido establecerse de manera cabal en nuestras universidades públicas, entre otros motivos por la invención de las políticas, a la escasa creación y organización de información pertinente, a la precaria cultura de evaluación en el sistema y a la poca experiencia técnica en su aplicación. Es por ello importante que se pueda contribuir al desarrollo de esquemas de gestión de calidad hacia el interior de las universidades y afianzar sus procesos de mejora continua.

Al respecto Aguila (2011) ha expresado que motivado por las grandes presiones que se ejerce sobre las instituciones universitarias como resultado de la globalización, ha llevado a que las universidades se vean obligadas a participar en una carrera por la subsistencia, en la cual un factor de vital importancia es mantenerse y vencer, es ser competitivo, y esto esencialmente consiste, en primer término, en poseer calidad y en segundo, que esta sea registrada a partir de que esté acreditada por los organismos correspondientes.

Existen diversos criterios y perspectivas sobre la calidad abordados en diversos estudios desarrolladas por investigadores en diversas partes del mundo como iniciativa para tratar de resolver la insuficiente experiencia en esta esfera del conocimiento vinculados a la educación superior.

Por su parte el Centro Universitario de desarrollo (CINDA) en diversos de sus informes que ha preparado y publicado se ha referido a los problemas actuales que existe en los países Iberoamericanos sobre la calidad en la Educación superior.

En el informe de la Educación superior de la CINDA, (2011) se recolecta información de veintidós países en temas referidos a: plataforma institucional de los sistemas, acceso, personal docente, formación de capital humano avanzado, financiamiento, gobierno y gestión, y aseguramiento de la calidad. Su principal aporte fue el haber planteado los principales desafíos del sector y proporcionar una base fundamental para el diseño de políticas de los estados e instituciones.



Posteriormente en informe de la CINDA, (2012) cuyo tema fue aseguramiento de la calidad en Iberoamérica de la Educación superior, es el resultado de un juicio de trabajo colectivo elaborado mediante un proyecto desarrollado en el marco del programa ALFA III de la Unión Europea. En este informe se reglamenta la información sobre el establecimiento y desarrollo de procesos de aseguramiento de la calidad en América Latina y Europa, y su vinculación con los cambios en la gestión y en el proceso de enseñanza aprendizaje al interior de las universidades. Sus conclusiones consiguen alinear mecanismos de aseguramiento de la calidad para el futuro de las propias instituciones universitarias.

Con independencia de estos esfuerzos, en el libro de Kells & et al (1988), la gestión de calidad en la Educación Superior del Centro de Estudios Universitarios de la Universidad Autónoma de Puebla y la Universidad Metropolitana-Azacapatzalco, se puso al alcance de todos un instrumento útil para el trabajo de evaluación en las universidades. Fue un gran apoyo tanto para directivos institucionales y funcionarios responsables de la planificación y la evaluación, como para académicos y estudiantes interesados en los temas de la calidad educativa.

Otra experiencia significativa a criterio de Kells & et al (1988) ante la presencia de un sistema de educación superior auto-regulativo, es que se puede utilizar el modelo básico para la gestión de calidad que ha tenido experiencia internacional su aplicación y es estimado como exitoso, el mismo parte de dos elementos: mediante procedimientos internos de mejoramiento gradual de la calidad del propio funcionamiento por la vía de la autoevaluación (críticas y autocríticas) y su propia influencia de grupos, equipos, comisiones, y a través de procedimientos externos para responder por su propio funcionamiento: mostrando a la sociedad el cumplimiento de sus objetivos institucionales y de los criterios y normas para un funcionamiento responsable y adecuado de este tipo de instituciones.

Asimismo en artículo publicado la CINDA, (1992) reconoce que existen tres modelos de ayudan a detectar calidad en la educación superior: Modelo Integrativo de George Kuh que aportó claridad al análisis a nivel institucional desarrollado mediante cuatro grupos de variables, que incluyen elementos de calidad de tipo cualitativo y cuantitativo: contexto

(ambiente), entrada (puntajes académicos), compromiso (relaciones alumno-alumno, alumno-profesor) y resultado (valor agregado, ej. índice de retención). Este modelo integra el enfoque propuesto por Astin (1974) con el Stufflebeam (1971).

De esta forma, presenta otro modelo de los Criterios de Calidad de W. Bergquist William H. Bergquist que señala que un programa docente puede ser calificado de buena calidad si la institución logra acreditarse, es decir en qué medida ha concedido lo que él nombra como "valor agregado" al estudiante, en requisitos de características anheladas, destrezas ineludibles o resultados profesionales deseados y obtenidos. El autor sugiere siete criterios, que deben estar presentes en cualquier programa docente que aspire ostentar calidad, los cinco criterios iniciales centran su atención en el programa en sí mismo y los dos últimos están enfocados en el estudiante. (Ídem)

De igual modo en 1986 en Estados Unidos Arthur W. Chickering, académico de reconocido prestigio desarrolló un nombrado "Modelo de la Práctica Efectiva de Chickering" destinado a examinar las características de la docencia de pregrado de calidad. De acuerdo al planteamiento del autor, en este tipo de docencia existen siete principios cardinales, que miden su efectividad. Estos principios de práctica efectiva son: la función docente estimula el contacto alumno –profesor, la docencia estimula la cooperación entre los estudiantes, la docencia estimula un aprendizaje activo, la docencia otorga respuestas oportunas, la docencia enfatiza el empleo del tiempo en la tarea, la docencia comunica altas expectativas, la docencia respeta la diversidad de talentos y de formas de aprendizaje. (Íbidem)

Todos los modelos analizados con independencia de sus aspectos específicos y diferencias, coinciden en que para evaluar la calidad se requiere evaluación interno y auditoría externa en las instituciones universitarias, para que se solucionen las fallas internas y que se articule adecuadamente con los ambientes en que se desarrollan.

Al realizar una revisión histórica con la tentativa de establecer una comparación en la calidad de instituciones de educación superior, Webster (1986) ha destacado que la desigualdad existente entre la Educación superior en los Estados Unidos y Europa, por ejemplo en los Estados Unidos, sí se estableció una práctica de clasificación académica de calidad (academic

quality ranking), por su parte en Europa esta práctica casi no existe. Frankmann y Muffo (1988) plantean que en Europa se basa en la competencia entre instituciones más o menos autónomas. Es decir que ni las evaluaciones realizadas por parte del gobierno, ni las así llamadas evaluaciones de acreditación tienen la finalidad de hacer comparaciones, sino fomentar el desarrollo de indicadores de desempeño.

En otro orden de cosas es necesario señalar por ejemplo que en la educación superior en Canadá y los Estados Unidos, los sistemas de autorregulación fueron durante muchos años preferidos o exigidos producto de sus propias condiciones históricas o por la actual división de poder y prestigio, según ha señalado (Kells & et al, 1988). Asimismo los profesionales prefieren la menor interferencia en sus asuntos y las instituciones optan por un máximo de autonomía. No obstante, se estableció con el tiempo un sistema de evaluación de calidad que limitaba, algo, esta autonomía. La razón para el establecimiento de estos sistemas es obvia, la mayoría de las instituciones elige un sistema fundado en la autorregulación primeramente, que una inspección dictada por el gobierno.

La población de Finlandia es de 5,5 millones de habitantes, tiene 14 universidades de las cuales solo 2 son privadas; y, 24 escuelas politécnicas de estas 3 son municipales y 21 escuelas son independientes. El Parlamento finlandés aprobó el proyecto de ley de Universidades en 16 junio de 2009, esta nueva ley sustituyó a la Ley de Universidades de 1997, la nueva ley ha sido preparada en estrecha colaboración con las universidades y los grupos de interés.

La reforma universitaria en Finlandia busca:

- ✚ Garantizar la calidad y la eficacia de su investigación y la docencia,
- ✚ Diversificar su base de financiamiento,
- ✚ Cooperar con universidades extranjeras y centros de investigación,
- ✚ Asignar recursos a las investigaciones de alto nivel y sus áreas estratégicas,
- ✚ Reforzar su papel dentro del sistema de innovación; y,
- ✚ Reaccionar a cambios en el ambiente operacional.

Es así como la universidad de Helsinki tiene buena reputación y ocupa un lugar entre las cien mejores universidades del mundo. Sigue el proceso de Bolonia. El objetivo del proceso es hacer todos los títulos de las universidades en Europa comparables y aumentar la movilidad de los estudiantes entre las universidades. La estructura del título se ajusta con carácter general a un modelo de dos ciclos. De tres o cuatro años, el primer ciclo lleva a un título de nivel de “grado”. Los estudios del segundo ciclo son los del “maestría” o similares. Después se puede continuar a un tercer ciclo hasta “doctorado”. Para garantizar la calidad de los estudios se ha establecido una red denominada “European Network of Quality Assurance in Higher Education (ENQA)”. El socio finlandés es el Consejo de Evaluación de la Educación Superior, que cubre todas las universidades de Finlandia. (M Gripenberg, 2012)

## **2.2 Fundamentación filosófica**

Para el cumplimiento de la presente investigación, utilizaré el paradigma de investigación Crítico-positivo, ya que me permitirá proponer la solución al problema que enfrenta la Carrera de Economía de la Universidad Central.

El problema en la cual se centra esta investigación es de carácter técnico-administrativo que la Carrera de Economía de la UC requiere para un manejo adecuado de todos sus procesos en forma integral para la formación de recursos humanos del más alto nivel que responda adecuadamente a los requerimientos de la sociedad y que sea un imperativo estratégico para el desarrollo nacional, regional y local.

Para lo cual se propone el diseño de un sistema de gestión en el que implique planificar, implementar, verificar y revisar los procesos necesarios para el cumplimiento de la misión, fines y objetivos; en base a la atención al cliente externo e interno adaptándose a la realidad actual que exige la optimización de recursos para enfrentar el desafío de la calidad, eficiencia, productividad y competitividad, que es la preocupación hoy en día al interior de las universidades y carreras.

**Fundamentación epistemológica:** Directivos, docentes, empleados y trabajadores, deben tener sentido de pertenencia hacia la institución, ya que al momento de realizar sus labores y

actividades lo hagan con total compromiso utilizando sus conocimientos, habilidades y destrezas para el beneficio de la institución, enfocada en satisfacer los requisitos de sus clientes internos y externos y cumplir con el marco legal.

**Fundamentación axiológica:** La IES se maneja bajo valores éticos que surgen como expresión de la actividad humana, buscando el desarrollo y bienestar de sus estamentos y clientes internos y externos, por lo cual es necesario diseñar un sistema de gestión de la calidad, como un proceso de mejora continua en los servicios educativos.

**Fundamentación ontológica:** La presente investigación se apoya en el enfoque cualitativo y paradigma interpretativo. El Sistema de Gestión de la Calidad en la actualidad es imperativo su aplicación, en toda organización que produzca un bien o preste un servicio, los directivos de la Carrera de Economía de la UCE deben planificar, implementar, verificar y revisar los procesos necesarios para lograr la calidad de sus servicios.

### **2.3 Fundamentación legal**

Los sustentos legales para esta investigación se halla en la disposición transitoria vigésima de la Constitución de la República del Ecuador; en los artículos 94, 95, 97, 100, 103, 173 y 174 literal b) de la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES) aprobada por la Asamblea Nacional (2010); y, en los artículos 4 literal a), 7, 8, 9 y 17 del Reglamento de Evaluación, Acreditación y Categorización de Carreras de las Instituciones de Educación Superior (CODD7ICADO) publicado en el Registro Oficial No. 522 del lunes 15 de junio de 2015.

#### **Constitución de la República del Ecuador:**

Toda IES debe cumplir con la disposición transitoria vigésima establece:

En el plazo de cinco años a partir de la entrada en vigencia de esta Constitución, todas las instituciones de educación superior, así como sus carreras, programas y postgrados deberán ser evaluados y acreditados conforme a la ley. En caso de no superar la evaluación y acreditación, quedarán fuera del sistema de educación superior (Asamblea Nacional, 2008, p.134).

**Ley Orgánica de Educación Superior (LOES) (2010, pp. 27,29):**

**Art. 94.- Evaluación de la calidad.-** La Evaluación de la Calidad es el proceso para determinar las condiciones de la institución, carrera o programa académico, mediante la recopilación sistemática de datos cuantitativos y cualitativos que permitan emitir 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.

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

La Acreditación es el producto de una evaluación rigurosa sobre el cumplimiento de lineamientos, estándares y criterios de calidad de nivel internacional, a las carreras, programas, postgrados e instituciones, obligatoria e independiente, que definirá el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior.

El procedimiento incluye una autoevaluación de la propia institución, así como una evaluación externa realizada por un equipo de pares expertos, quienes a su vez deben ser acreditados periódicamente.

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

**Art. 97.- Clasificación Académica o Categorización.-** La clasificación académica o categorización de las instituciones, carreras y programas será el resultado de la evaluación. Hará referencia a un ordenamiento de las instituciones, carreras y programas de acuerdo a

una metodología que incluya criterios y objetivos medibles y reproducibles de carácter internacional.

**Art. 100.- La Evaluación Externa.-** Es el proceso de verificación que el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior realiza a través de pares académicos de la totalidad o de las actividades institucionales o de una carrera o programa para determinar que su desempeño cumple con las características y estándares de calidad de las instituciones de educación superior y que sus actividades se realizan en concordancia con la misión, visión, propósitos y objetivos institucionales o de carrera, de tal manera que pueda certificar ante la sociedad la calidad académica y la integridad institucional.

Para la emisión de informes de evaluación externa se deberá observar absoluta rigurosidad técnica y académica.

**Artículo 103.- Examen Nacional de evaluación de carreras y programas académicos.-** Para efectos de evaluación se deberá establecer un examen para estudiantes de último año, de los programas o carreras. El examen será complementario a otros mecanismos de evaluación y medición de la calidad.

Este examen será diseñado y aplicado por el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior. El Examen estará centrado en los conocimientos establecidos para el programa o carrera respectiva.

En el caso de que un porcentaje mayor al 60% de estudiantes de un programa o carrera no logre aprobar el examen durante dos años consecutivos, el mencionado programa o carrera será automáticamente suprimido por el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior; sin perjuicio de la aplicación de los otros procesos de evaluación y acreditación previstos en la Constitución, en esta Ley y su reglamento general de aplicación. Los resultados de este examen no incidirán en el promedio final de calificaciones y titulación del estudiante.

En el caso de que se suprima una carrera o programa, la institución de educación superior no podrá abrir en el transcurso de diez años nuevas promociones de estas carreras o programas, sin perjuicio de asegurar que los estudiantes ya matriculados concluyan su ciclo o año de estudios.

**Art. 173.- Evaluación Interna, Externa, Acreditación, Categorización y Aseguramiento de la Calidad.-** El Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior normará la autoevaluación institucional, y ejecutará los procesos de evaluación externa, acreditación, clasificación académica y el aseguramiento de la calidad. Las universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y conservatorios superiores del país, tanto públicos como particulares, sus carreras y programas, deberán someterse en forma obligatoria a la evaluación interna y externa, a la acreditación, a la clasificación académica y al aseguramiento de la calidad (Asamblea Nacional, 2010, p.44).

**Art. 174.- Funciones del Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior.-** Son funciones del Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior:

Aprobar la normativa para los procesos de evaluación, acreditación, clasificación académica y aseguramiento de la calidad de las instituciones del Sistema de Educación Superior, programas y carreras, bajo sus distintas modalidades de estudio; (Asamblea Nacional, 2010, p.44).

**Reglamento de Evaluación, Acreditación y Categorización de Carreras de las Instituciones de Educación Superior (2014, pp. 2,6):**

**Artículo 4.- De las obligaciones de las ÍES.-** Son obligaciones de las instituciones de educación superior:

Planificar, organizar y ejecutar el proceso de autoevaluación de las carreras y entregar el informe correspondiente al CEAACES, de acuerdo al cronograma aprobado por el Pleno



del CEAACES. Para este proceso se deberán aplicar las disposiciones del Reglamento de autoevaluación de las instituciones, carreras y programas del Sistema de Educación Superior, expedido por el CEAACES;

**Artículo 7.- De los procesos de evaluación.-** La evaluación de carreras tiene dos procesos principales, interdependientes y complementarios, cada uno con modelos y metodologías definidos por el CEAACES: 1) La evaluación del entorno de aprendizaje; y, 2) El Examen Nacional de Evaluación de Carreras.

**Artículo 8.- La evaluación del entorno de aprendizaje.** - La evaluación del entorno de aprendizaje mide las condiciones académicas, investigativas, de gestión y organización necesarias para el desarrollo de las carreras en las instituciones de educación superior.

**Artículo 9.- Examen Nacional de Evaluación de Carreras.-** El Examen Nacional de Evaluación de Carreras -ENEC - es un mecanismo de evaluación y medición de las carreras de las instituciones de educación superior, que se centra principalmente en los conocimientos que se espera que los estudiantes hayan adquirido en su carrera durante el proceso de formación, tomando como base los programas académicos de las carreras a ser evaluadas.

El Examen Nacional de Evaluación de Carreras lo deben rendir los estudiantes que se encuentren en el último año de la respectiva carrera, conforme lo determine el CEAACES. Los resultados de este examen no incidirán en el promedio final de calificaciones y titulación del estudiante, de acuerdo a lo indicado en el artículo 103 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

**Artículo 17.- Del proceso de autoevaluación.-** La autoevaluación es un proceso riguroso de análisis crítico del desempeño académico de la carrera, mediante un diálogo reflexivo y participativo con todos los estamentos relacionados a la misma, a fin de identificar y superar los obstáculos existentes y potenciar los logros alcanzados, para mejorar la eficacia y eficiencia institucional, así como la calidad académica.

El informe de autoevaluación servirá de insumo para el análisis que realice el Comité de Evaluación Externa del CEAACES, en el marco del proceso de evaluación externa de las carreras de las instituciones de educación superior.

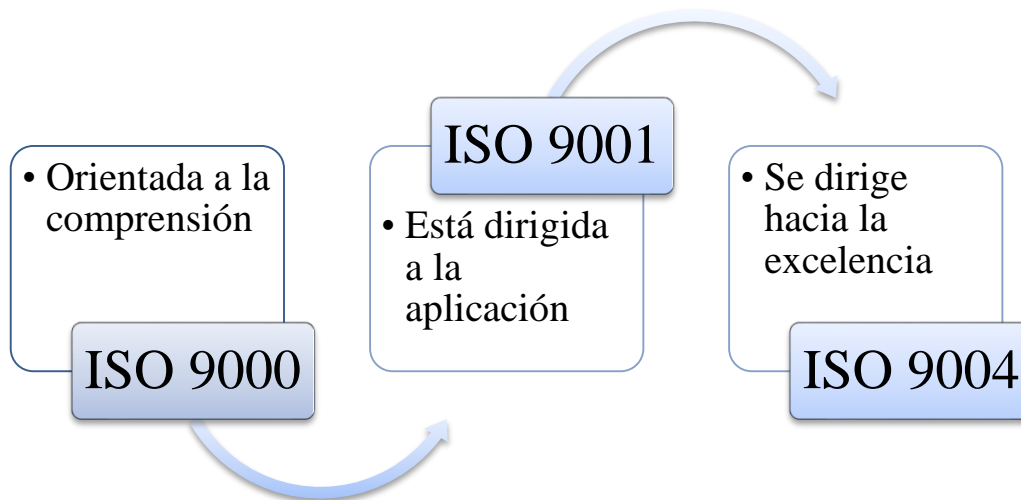
El proceso de autoevaluación deberá sujetarse a las disposiciones del Reglamento de autoevaluación de las instituciones, carreras y programas del Sistema de Educación Superior.

#### **2.4 Sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001**

La norma ISO 9001 es una propuesta mucho más práctica para las instituciones, es decir que está más vinculada al quehacer de las organizaciones, lo cual no significa que no sea el resultado del conocimiento obtenido con la ISO 9000, que estuvo orientada a buscar una comprensión sobre los requisitos y exigencias a tener en cuenta para la aplicación de la norma. Esta versión del 2015 acoge una mirada más dinámica y práctica sobre la calidad, con un lenguaje más contemporáneo. En particular, una mejor atención a los riesgos y oportunidades de la institución, así como, del resto de las unidades involucradas, incentivando a un mayor liderazgo de los directivos y mucho menos formalidades en la documentación dirigida al jefe de calidad (ISO, 2015).

A continuación, se ilustra a través de la figura 1, la evolución que ha tenido la familia de las normas 9000:

**FIGURA 2: FAMILIA DE LAS NORMAS 9000**



**Fuente:** ISO (2015)

**Elaborado por:** Autor

Esta evolución de la familia de las normas ISO 9000, ilustra como primeramente con la ISO 9000, se buscó una mayor comprensión sobre las concepciones de la calidad, cambiar la manera de pensar sobre este tema. Luego la ISO 9001 centra su análisis en la aplicabilidad de la norma, ajustada a las características y condiciones de cada lugar concreto. Ambos aspectos constituyen la base de un verdadero y real cambio de comportamiento en cuanto a la gestión de la calidad. La ISO 9004, permite situar el desempeño de cualquier organización con una visión global, tomando en cuenta todos los aspectos y procesos de ésta; no tiene un sentido exacto de seguimiento, solo hace que las organizaciones interesadas mejoren la calidad de sus productos y servicios promoviendo sistemas de autoevaluación. Claro que aún queda mucho camino por recorrer.

Esta norma define 7 principios que debe tener presente cualquier institución para diseñar su sistema:

- ✚ Enfocado al cliente
- ✚ Desarrollo de liderazgo
- ✚ Compromiso personal

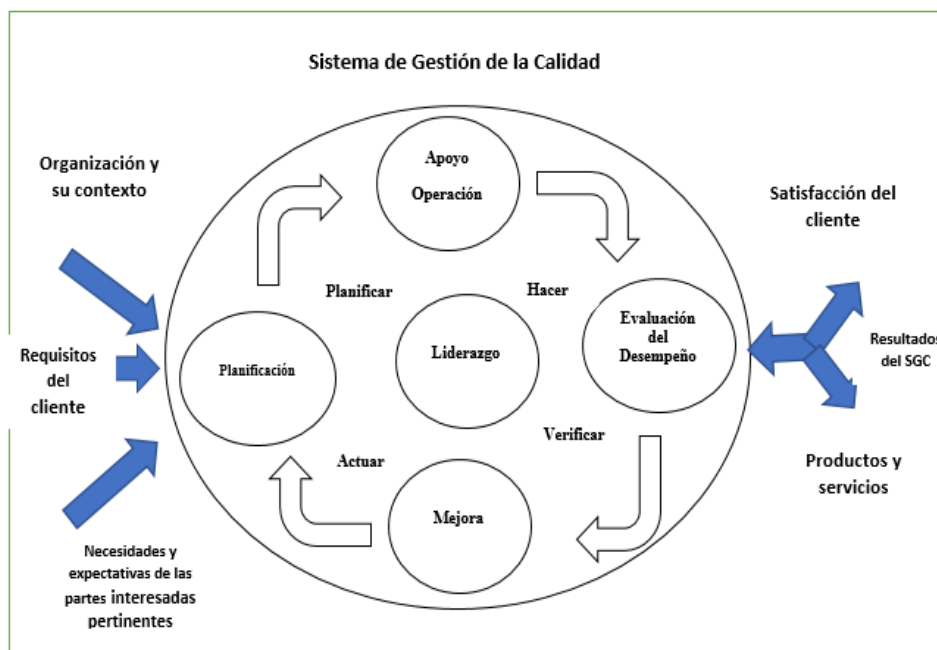
- ✚ Enfocado a los procesos
- ✚ **Mejora**
- ✚ Toma de decisiones apoyada en evidencias
- ✚ Gestión de relaciones

Principios que son aplicables a cualquier organización, sea pública o privada, que decida establecer un Sistema de Gestión de Calidad sobre la Norma ISO 9001 (ISO 9001, 2015).

A criterio, de los creadores de esta norma ISO 9001 (2015), su aplicación exige una participación mucho más activa de los directivos de la institución, el rol y liderazgo de los dirigentes ha pasado a ser un factor clave de éxito para el cambio. En la evolución de este sistema intervienen en la actualidad tres enfoques fundamentales:

- **De proceso:** Que aún continúa siendo importante en esta norma, aspecto que le permite a las entidades realizar la planificación de sus procesos con sus correspondientes interacciones. Enfoque que concentra el ciclo PHVA, con la integración del pensamiento en base a riesgos.
- **Pensamiento sustentado en riesgos:** La idea es prevenir la ocurrencia de cosas anómalas y aprovechar al máximo las oportunidades. Este enfoque reconoce que los riesgos siempre están presente, pero lo importante es saber anticiparse a su ocurrencia, siempre que sea posible.
- **El ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA):** Con este ciclo se posibilita que una institución se asegure de que sus procesos disponen de los recursos necesarios, se gestionan correctamente y que determinan sus oportunidades de mejora y se actúa en correspondencia. Esta norma emplea el enfoque a procesos y significa que cada nuevo proyecto, actividad o procesos, se debe gestionar a partir de este ciclo, como se ilustra en la figura 2.

**FIGURA 3: CICLO PHVA**



**Fuente:** (ISO, 2015)

La representación de la estructura de la Norma ISO 9001 con el ciclo PHVA, ciclo representado en la figura 2, evidencia la interrelación necesaria que se da entre todos sus elementos, que inicia con la planificación, le sigue la ejecución, luego la comprobación y finalmente la aplicación de acciones de mejora. El cierre de un ciclo es el punto de partida para otro nuevo, de la evaluación y la retroalimentación del proceso anterior, pueden salir las propuestas de nuevas mejoras de la calidad.

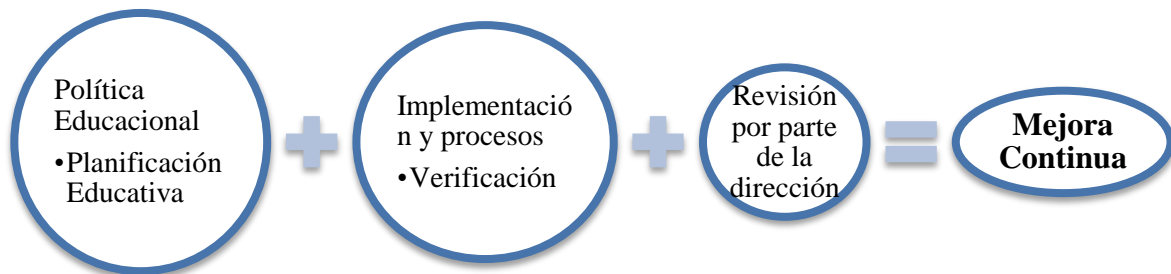
Esta nueva versión está estructurada a partir de distintos ejes transversales con sus respectivas exigencias, que se deben satisfacer a lo largo de la implementación de esta norma, tales como: liderazgo, clientes, trabajo, recursos, conocimientos y competencias, riesgos y oportunidades, externalización de los procesos, desempeño y mejora, así como el SGC y la información bien documentada. (ISO, 2015).

Seguidamente se realiza una breve explicación de cada uno de los componentes del ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA):

- ✚ **Planificar:** Establecer las metas y procesos requeridos para lograr los resultados en base a la política institucional de la empresa.
- ✚ **Hacer:** Implementación de los procesos.
- ✚ **Verificar:** Ejecutar el seguimiento y la comprobación de los procesos con respecto a la política institucional, objetivos, metas, requisitos legales, así como otros requisitos y comunicar los resultados obtenidos.
- ✚ **Actuar:** Realizar acciones para el mejoramiento continuo del sistema de gestión de calidad.

En relación al mejoramiento continuo del sistema de gestión de calidad, es necesario entender que el mismo es el resultado de la definición de las políticas de la entidad, la ejecución de acciones y el monitoreo de los directivos. Su esquema se puede representar de la siguiente manera:

**FIGURA 4: MEJORA CONTINUA**



**Fuente:** (ISO, 2004)

**Elaborado por:** Autor

Esta norma apoya además el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos que la organización suscriba, relativo a la prevención de la contaminación y la mejora continua. Lo anterior significa que dos organizaciones que ejecutan actividades análogas con distinto desempeño, ambas pueden cumplir con sus requerimientos establecidos.

La asimilación e implantación consecuente y sistemática de las técnicas de gestión de calidad favorece la obtención de óptimos resultados en las instituciones. Sin embargo, es bueno

destacar que la gestión de calidad, es susceptible de ser perfeccionada, por lo que debe estar sometida a la constante revisión y actualización. Para alcanzar propósitos superiores, el sistema de gestión de calidad debe incentivar a las organizaciones a pensar en la implementación de mejores técnicas aun cuando sea adecuado y viable desde el punto de vista económico.

Con respecto al nivel de detalle y a la complejidad del sistema, la extensión de los documentos y los recursos necesarios, dependen de diversos factores dentro de los que se destacan: alcance del sistema, tamaño de la organización, naturaleza de las actividades, productos y servicios. Significa que la ISO brinda normas generales diseñadas para que puedan ser implementadas en cualquier organización, con independencia del tamaño, sector y ubicación geográfica, se ajustan sobre la base de las características y peculiaridades de las diversas entidades.

El ciclo de mejora continua está conformado por cuatro etapas, que guardan relación con el ciclo PHVA, como se muestra:

- 1. Planificar:** En esta etapa se conforma el plan, sobre la base de las actividades susceptibles a mejora que se han identificado y se definen los objetivos a lograr. Para obtener las posibles mejoras se pueden utilizar grupos de trabajo, escuchar opiniones de docentes, estudiantes y trabajadores, indagar sobre las nuevas tecnologías de mejoras que se están empleando en la actualidad en otros lugares de referencia, etc.
- 2. Hacer:** Se efectúan los cambios para la implantación de la mejora que ha sido propuesta. Habitualmente es conveniente realizar una prueba piloto, para tantear el funcionamiento antes de efectuar los cambios en su totalidad.
- 3. Verificar o Controlar:** Luego de implantada la mejora, es recomendable dejar un tiempo de prueba para comprobar su correcta marcha. Cuando la mejora no cumpla con las expectativas previstas al inicio, habrá que cambiarlas para ajustarlas a los objetivos proyectados.
- 4. Actuar:** Finalmente, después del periodo de prueba, es necesario analizar los resultados y confrontarlos con la marcha de las actividades antes de implantada la

mejora. Cuando los resultados sean los satisfactorios se procederá a la implantación de la mejora de manera definitiva; de no ser así, habrá que decidir si se realizan o no los cambios para el ajuste de los resultados. Al terminar con este paso, se debe regresar al primer paso, para valorar las nuevas mejoras a implementar. Este proceso se debe realizar con periodicidad.

A criterio de López (2015) la mejora en la educación superior se logra desde el análisis integrado de los resultados de la evaluación de la institución, la acreditación de sus procesos universitarios, la gestión de calidad y su control interno. Por lo tanto, se concibe la mejora continua como el resultado de un modelo del cambio que abarque elementos claves: excelencia, innovación y anticipación que descansan en la autoevaluación. Consecuentemente con ello, el dominio de los elementos que distinguen las universidades, tales como sus ideas, concepciones, tipos y procedimientos de la elaboración del su plan, contribuyen a la gestión de este proceso en estas instituciones.

En este sentido, para lograr la calidad de los procesos que acontecen en las instituciones universitarias requiere que se asuma una conceptualización estratégica con un enfoque prospectivo en su gestión, donde la excelencia de programas, proyectos y actividades estén cimentados en los adelantos que a partir de la creación científica, le permitan anticiparse al modo en que la dirección proyecta su futuro, implementa los programas y controla sus resultados, de un colectivo docente altamente profesional y con estudiantes que aseguren su autodesarrollo.

Gómez (2013) considera que la prospectiva examina y abre las vías a alcanzar. Además rediseña la estrategia e introduce nuevas perspectivas o concepciones; es decir, es una guía para la estrategia tanto en su diseño como implementación; esta vinculación es importante, ya que conforman parte del pensamiento estratégico, tema esencial para la gestión de una institución de tanta complejidad como lo es una universidad.

Por otro lado, es importante destacar que la mejora continua conlleva tanto la implementación de un sistema de calidad, como el aprendizaje sistemático de la institución, así como el alcance de una filosofía de gestión y la participación activa de todos los involucrados. Estos



centros no pueden continuar sin el empleo pleno de su capacidad creativa, intelectual y de la experiencia de su talento humano.

## **2.5 Sistemas de Gestión de la Calidad de la Educación Superior en Ecuador**

En las instituciones de educación superior es frecuente escuchar que dentro de sus prioridades se encuentra la calidad del proceso docente educativo, aspecto que se refiere al mejoramiento de la formación de los estudiantes a través de ese proceso, unido a la incorporación de conocimientos con el proceso de investigación. Estos centros desempeñan un papel vital en la formación de profesionales e investigadores de elevado nivel y en la entrega a la sociedad de profesionales mejor preparados para dar solución a los disímiles problemas que se presentan. Además estas instituciones desempeñan un rol importantísimo en la producción de nuevos conocimientos y tecnologías, indispensable para salvaguardar el ritmo de desarrollo económico y que se eleve la calidad de vida de la nación. Para que estas instituciones estén en condiciones de brindar respuestas a los cambios y exigencias del entorno requieren del uso de instrumentos de gestión de la calidad, de manera ineludible.

La expresión de gestión de la calidad es el resultado de la evolución en el tiempo de las distintas ideas desarrolladas sobre la calidad, al inicio fue llamada como inspección de la calidad, con posterioridad como control de la calidad, luego como aseguramiento de calidad y en la actualidad, como gestión de la calidad. Evolución que responde a las diversas perspectivas de la calidad, primero con la orientación de producto/servicio, hasta las expectativas y percepciones de clientes. Evolución que implicó también a los centros de la educación superior, como partes integrantes de la sociedad. Este tema de la calidad de la educación superior ha sido abordado por varios investigadores, que han estudiado diversos aspectos peculiares de este tipo de organización en sus contextos concretos.

A consideración de Rodríguez (2012) la calidad en estas instituciones no sólo se logra con proyectos educativos bien diseñados, sino que se requiere un aseguramiento en recursos y procesos que garanticen niveles superiores y sostenidos de desarrollo.

Ahora bien, ese enfoque en los procesos, conlleva a buscar el mejoramiento sistemático y permanente, así como el establecimiento de prácticas organizativas que conduzcan a obtener mejores resultados. La sostenibilidad y sistematicidad de los resultados educativos se apoya en la instalación, en esos centros, de los procesos de mejora continua.

Jiménez (2007) señala que las instituciones de la educación superior, dentro de su propia evolución hacia la sociedad del conocimiento, requieren de implementar mecanismos que aseguren la calidad de sus procesos, de manera que puedan dar respuestas a las nacientes exigencias del entorno y sobre todo a la satisfacción de los estudiantes, que constituyen su razón de ser. Dentro de esos mecanismos se ubica la evaluación de sus procesos internos, esos resultados no satisfactorios son la expresión de las mejoras que se deben considerar incorporar. Es así, que tanto el aseguramiento como la evaluación de la calidad han pasado a ser aspectos primordiales en la modernidad. Ejemplo de ello, lo constituyen los procesos de evaluación y acreditación que han surgido a nivel internacional.

Actualmente la calidad constituye una parte integrante de la estrategia global de una institución, y se considera como un factor estratégico. Debido a que:

La gestión de la calidad tiene impacto estratégico en la organización y representa una oportunidad de ventaja competitiva, poniendo especial énfasis en el mercadeo y en las necesidades de los clientes. Precisamente, la gestión de la Calidad ya no es un método para evitar reclamos de clientes insatisfechos, sino para crear sistemas y actividades que permita hacer bien las cosas desde la primera vez y no esperar a que se produzca el error o la insatisfacción para corregirlo, se mueve en un ambiente proactivo, para detectar las cosas mal hechas antes de que se originen, y de mejora continua de la calidad de todos sus procesos (Ruiz, 2004; pp.6,7).

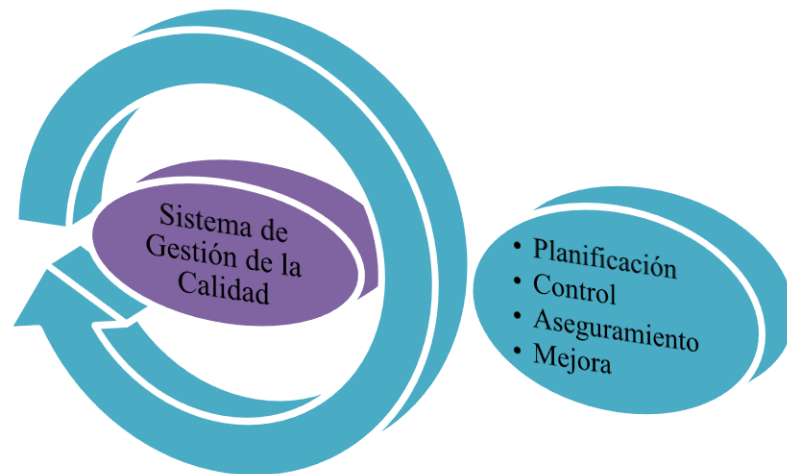
La gestión de calidad se define:

Udaondo (1992; p.12) plantea que es el “conjunto de caminos mediante los cuales se consigue la calidad, incorporando por tanto al proceso de gestión, que es como se traduce en el término inglés management que se relaciona a la dirección, gobierno y coordinación de actividades” Lo que se traduce como el modo en que la dirección planifica el futuro, implementa los programas y controla los resultados de la propia función de calidad con vista a su mejora continua (Udaondo, 1992).

Según Maseda (1994; p.23) es el conjunto de acciones encaminadas a planificar, organizar y controlar la función de calidad de una empresa (Maseda, 1994) (Moreno & et al, 2001).

Sobre este concepto, Moreno & et al (2001) opinan que es la manera en que la dirección planifica, implanta programas y sistemas, y controla los resultados con la finalidad de alcanzar calidad.

**FIGURA 5: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**



**Fuente:** (Maseda, 1994)

**Elaborado por:** Autor.

El sistema de gestión de la calidad, describe los cuatro pasos básicos que se deben sistematizar para alcanzar la mejora continua, concibiendo como tal al mejoramiento de la calidad de manera permanente, en base a lograr la disminución de los fallos que se pueden dar en una institución, al aumento de la eficiencia y eficacia, a la solución de problemas, así como a la previsión y reducción de riesgos potenciales.

La gestión de calidad intenta:

- ✚ Satisfacción de los clientes.
- ✚ Liderazgo de la dirección.

- ✚ Cooperación interna y trabajo en equipo.
- ✚ Cooperación con clientes y proveedores.
- ✚ Implicación y compromiso de los empleados.
- ✚ Formación y aprendizaje.
- ✚ Mejora continua (Moreno & et al, 2001).

En las normas ISO 9001 (2015) se señala que:

“La empresa tiene que mejorar de forma continua la idoneidad, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad” (p.1). Se refiere que la empresa de forma voluntaria asuma este sistema, está en la obligación del mejoramiento continuo de esos elementos, sólo así podrá funcionar correctamente y ofrecer los resultados que se buscan.

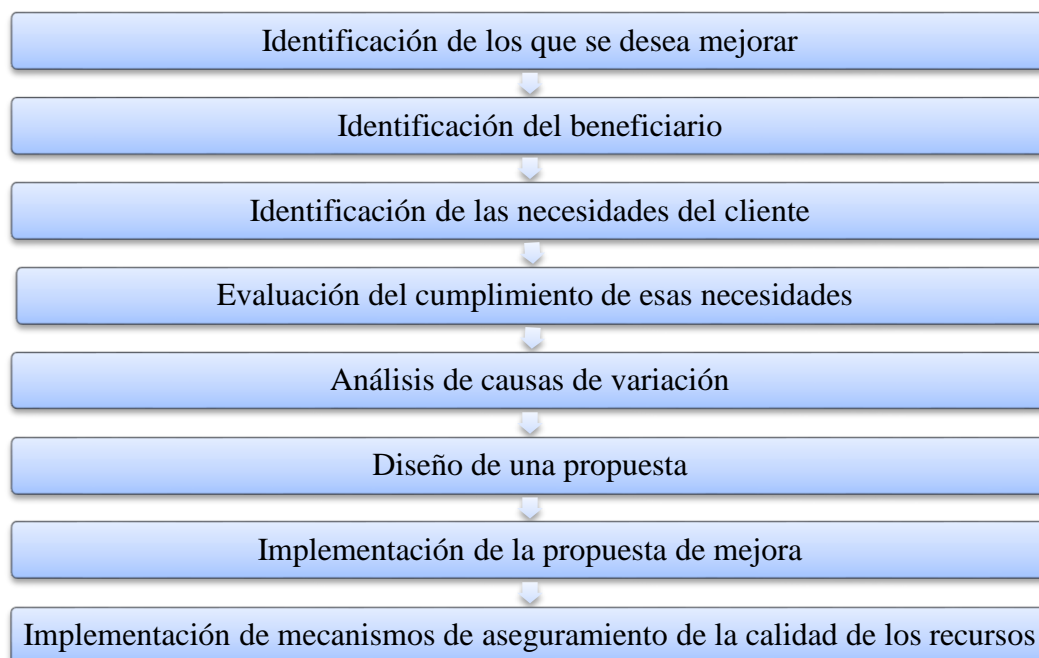
Además plantea la norma, que la mejora debe incidir en los procesos de prevención de las no conformidades, en productos y servicios para satisfacer las exigencias anunciadas y en los resultados del Sistema de Gestión de Calidad.

En este sentido, se expresa que la organización debe mejorar de forma sistemática la eficacia del sistema, cambiando todo lo que sea necesario para que optimice sus procesos y actividades. Los datos de un proceso se deben examinar para que luego se conviertan en datos preliminares para el nuevo proceso, que a su vez dará lugar a la acción para reaprender o perfeccionar el Sistema de Gestión de Calidad. De igual manera se responsabiliza a la alta dirección de la mejora constante de la eficacia de su Sistema de Gestión de la Calidad.

A consideración de, Aguilar (2016) la mejora continua se describe al hecho de que nada puede pensarse como algo terminado o mejorado en forma conclusiva, todo es un proceso de cambio, de desarrollo y con potencialidades de mejora continua. La existencia humana no es estática, sino un proceso dinámico en constante evolución, como porción de la naturaleza universal. Este juicio es aplicable tanto a personas como a organizaciones y sus actividades.

En el proceso de mejora de calidad se puede utilizar el siguiente modelo:

**FIGURA 6: MODELO DE MEJORA CONTINUA**



**Fuente:** (Aguilar Morales, 2016)

**Elaborado por:** Autor

Es necesario señalar que con independencia del modelo que se seleccione o se diseñe para mejorar la calidad de forma continua, siempre debe estar presente la identificación de deseos, necesidades, expectativas de los clientes, valorar el sesgo existente y luego proponer acciones de mejora en base a un proceso ininterrumpido hasta alcanzar el reto mayor, que sean incorporados dentro de los valores culturales de la organización.

El concepto de calidad vinculado a la educación superior se relaciona de forma directa con el éxito que tengan los graduados en el mercado de trabajo, es decir, los interesados en recibir una educación superior con calidad esperan que el conocimiento y la formación recibida estén en correspondencia con las habilidades y competencias solicitadas en el mercado laboral y de arreglo con las necesidades de la región (Reimers, 2005).

Castaño & García (2012) señalan que con independencia de la concepción que se tenga de la calidad, existe un elemento común que es la relatividad en las percepciones que sobre la

calidad tiene cada individuo, ya que dos personas que reciben justamente el mismo servicio y que están en el mismo contexto pueden tener percepciones disímiles sobre la calidad del servicio, basado en las esperanzas que en ellos están creadas; los más frecuentes en nuestro ámbito latinoamericano son los siguientes conceptos de calidad:

- ✚ ***Basado en la excelencia***, equivalente a poseer estudiantes sobresalientes, académicos destacados, y aseguramientos del primer nivel, aplicable en una educación superior de élite; la educación superior latinoamericana emprende el fenómeno de masificación, reto que solicita una respuesta que no sea la de extender la discriminación de los amplios sectores de la población que no se ubican dentro de la llamada élite.
- ✚ ***Como respuesta a las exigencias del medio***, prima en su definición la pertinencia, aunque tiene el peligro de que la calidad se lo tome simplemente sobre la base de las exigencias que formalicen los agentes interesados sólo en constituir aspectos meramente técnicos y no aspectos culturales y de valores en los graduados universitarios, lo cual induciría entre otras cosas, el dejar en segundo plano la misión universitaria como promotora de la cultura y a la degradación de la formación de los profesionales. Además tiene el inconveniente que limitaría al profesional egresado para ejecutar la necesaria movilidad e intercambio con las distintas regiones del país y otras partes del planeta.
- ✚ ***Dependencia de los propósitos expuestos***, presenta el problema de que si los propósitos son pobres, regionales y limitados pueden no ser suficiente para avalar la calidad de la universidad. No obstante, su ventaja sería que un país o una institución puede trazarse y luchar por sus propios propósitos sobre la base de sus propias necesidades. Significa estructurar un modelo de calidad como piedra angular, contenida en los estándares ideales a los cuales ansiamos llegar en nuestra educación, asimismo que estén en convergencia por los que van a ser acreditados.

Este modelo de calidad debe contener lo siguiente:

- ✚ ***Pertinencia social***, que se relaciona a la necesidad de hallar nuevas formas y mecanismos para adaptar las funciones universitarias a los requerimientos sociales de su contexto y no sólo a las del mercado.
- ✚ ***Exigencias y normas internacionales más extendidas***, relacionadas con la necesidad de conseguir un escenario propicio para lograr la reciprocidad profesional, académica e investigativa en el ámbito de la competencia general.
- ✚ ***Comparación con los estándares instituidos***, esta comparación se realiza teniendo en cuenta las exigencias sociales y estatales establecidas, dentro de las que se incluyen las de la propia institución.

Los estándares o patrones de calidad están muy vinculados a la gestión de calidad. Constituyen indicadores o medidores de cómo se concibe la calidad de un proceso educativo, por lo general se parte de una comparación de lo que existe en la realidad.

El Sistema de Gestión de la Calidad en el Ecuador, se sustenta en los propios postulados establecidos en la Constitución de la República del Ecuador (2008), si se toman en consideración lo que se expresa en el Art. 27 que la educación estará centrada en el ser humano como un todo, de respeto a la vida y a la democracia, y entre sus múltiples características se destaca la calidad de esta actividad, para asegurar el conocimiento, el ejercicio de derechos y la edificación de una nación soberana. Asimismo, se señala como un eje estratégico de desarrollo nacional. Además, en la Disposición transitoria VIGESIMA.- establece “El Ejecutivo creará una institución superior con el objetivo de fomentar el ejercicio de la docencia y de cargos directivos, administrativos y de apoyo en el sistema nacional de educación” (p.134). Asimismo, regula que la autoridad educativa a nivel nacional ejercerá la dirección de esta institución en los aspectos académicos, administrativos y financieros.

También en la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES) (2010), con relación a la calidad, se instituye lo siguiente:

En el Art. 13.- Funciones del Sistema de Educación Superior.- se reconocen como funciones: la garantía de derechos a la educación superior a través de la docencia, investigación y vinculación con la colectividad, progresivos niveles de calidad, excelencia en la docencia y su pertinencia.

El Art. 93.- Principio de calidad.- establece la necesidad de una búsqueda sistemática y constante en la excelencia, pertinencia, creación óptima, así como de la transferencia de conocimientos y del desarrollo de una permanente mejora.

Por otro lado, en el Art. 94.- sobre la Evaluación de la calidad.- dice que es el proceso para determinar las condiciones de la institución, carrera o programa académico, mediante la recopilación sistemática de datos cuantitativos y cualitativos que permitan emitir 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.

Además en el Art. 96.- Aseguramiento de la calidad.- se establece que queda constituido por un conjunto de acciones que desarrollan las instituciones relacionada con este sector, con el propósito de asegurar una eficiente y eficaz gestión, ajustada a las carreras.

Por último, en el Art. 97.- se plantea que el CEAACES ha establecido la acreditación de las Instituciones de Educación Superior según el cumplimiento de los criterios y estándares básicos de calidad especificados por este Consejo. Esto significa, que todas las instituciones de este nivel, deben cumplir con los indicadores establecidos, para lograr un mejor uso de sus recursos y una mayor credibilidad y calidad de sus servicios.

Adicionalmente, el Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación (CONEA), en la actualidad CEAASES (2015) señala que la calidad de la educación superior es el conjunto de factores que influyen en: la formación profesional, el desarrollo científico-tecnológico, la formación de valores y su difusión social, y que se sustentan en el logro de estándares apropiados a sus fines, objetivos y metas consignados en la Misión y el plan institucional de la universidad.



Para la evaluación del entorno de aprendizaje de la Carrera, la Comisión de Evaluación y Acreditación de Carreras del CEAACES lo ha dividido en cinco criterios: Pertinencia, Plan Curricular, Academia, Ambiente institucional y Estudiantes; trece sub-criterios y treinta y siete indicadores que las IES deben cumplir para la acreditación, los estudiantes de los dos últimos semestres de la Carrera deberán rendir un examen centrado en los conocimientos establecidos por la carrera y aprobar un 40% de los alumnos evaluados.

En la práctica se aprecia la necesidad de la definición de medidores de la calidad de la educación superior se ha planteado lo siguiente:

“(…) una actividad de evaluación de la calidad de la educación de una institución de educación superior en particular, supondrá no solo llegar a consensos sobre las características y propiedades de los indicadores y su ponderación, sino también sobre sus metas específicas y requerimientos del contexto en un tiempo determinado. Adicionalmente a lo anterior, habrá que agregar el asunto de la determinación de las estrategias de obtención y análisis de la información que deberá utilizarse” (Garduño, 2016; p.100-101).

Teniendo en cuenta el Modelo genérico de evaluación del entorno de aprendizaje de las carreras presenciales y semipresenciales de las Universidades y Escuelas Politécnicas de Ecuador, definido por el CEAASES (2015) se mostraran los criterios y sus correspondientes indicadores con los que serán evaluadas estas instituciones, los cuales marcan los resultados concretos que deben alcanzar para que puedan ser acreditadas.

### **2.5.1 Criterio: Pertinencia**

La pertinencia en la educación es cuando se guarda congruencia entre las condiciones y necesidades sociales, las normas que regularizan la convivencia social y las características específicas de los educandos en sus disímiles ambientes naturales y sociales de intervención.

***Sub-Criterio***            ***Indicadores***

Pertinencia (Contexto)	Estado actual y perspectivo
	Proyectos y programas de vinculación con la sociedad
Pertinencia (Profesión)	Perfil profesional

**Fuente:** ( CEAACES, 2015)

**Elaborado por:** Autor

### **2.5.2 Criterio Plan Curricular**

El plan curricular está integrado por el Macro, Meso y Micro currículo, aspectos que son fundamentales para la planificación de la actividad docente. Su gestión establece estándares específicos en el área del saber, en la metodología que se debe desarrollar y en la realización de las prácticas docentes, sobre la base de las exigencias a nivel nacional. Este documento constituye una valiosa herramienta de trabajo, que direcciona el rumbo de la estructura organizativa de que se trate.

***Sub-Criterio***            ***Indicadores***

Macro Currículo	Perfil de egresos
	Estructura curricular
Meso currículo	Plan de estudios
Micro Currículo	Programas de la asignaturas
	Prácticas en relación a las asignaturas

**Fuente:** ( CEAACES, 2015)

**Elaborado por:** Autor

### **2.5.3 Criterio Academia**

El Criterio Academia permite la evaluación de la formación académica especializada del sistema de posgrado de los docentes de la Institución. Toma en cuenta el grado académico más elevado que está registrado en la SENESCYT. A partir de su determinación se pueden

valorar otros aspectos, como la calidad del proceso, el tiempo que se dedica a la docencia y la producción científica que se realiza.

En particular, la calidad docente se divide en los indicadores evaluación, que sea afín con la formación del posgrado, actualización científica y titularidad. El sub criterio dedicación está conformado por los indicadores docentes de tiempo completo, estudiantes por docente, carga horaria de los docentes de tiempo completo, carga horaria de los docentes de medio tiempo y carga horaria de los docentes de tiempo parcial.

***Sub-Criterio***      ***Indicadores***

Calidad	Afinidad-formación posgrado
	Actualización científica y/o pedagógica
	Titularidad
Dedicación	Profesores de Tiempo completo, Mediano tiempo y Tiempo parcial
	Estudiantes por profesor
	Distribución horaria
Producción académica	Producción académica científica
	Producción Regional
	Libros o capítulos de libros

**Fuente:** ( CEAACES, 2015)

**Elaborado por:** Autor

#### **2.5.4 Criterio Ambiente Institucional**

El Criterio Ambiente Institucional desempeña un rol significativo dentro del proceso docente, ya que asegura las condiciones óptimas para la creación de un clima apropiado para la asimilación de los contenidos y el desarrollo de las diversas actividades educativas. Conceptualización que en la actualidad posee mayor alcance, permitiendo una mirada más integral, al considerarlo como un proceso social que asegura una mayor eficacia y efectividad en la enseñanza.

Es decir, que tiene en cuenta todos los procesos internos que se vinculan con el funcionamiento y el monitoreo de la gestión académica, que crear las facilidades en la formación integral de los estudiantes, mediante la disponibilidad y uso de los soportes bibliográficos y sitios para la puesta en práctica de los conocimientos obtenidos en las aulas.

***Sub-Criterio            Indicadores***

Gestión académica	Dirección/ Coordinación Académica
	Evaluación del desempeño docente
	Seguimiento del sílabo
	Seguimiento al proceso de titulación
	Seguimientos a graduados
	Seguimientos de prácticas preprofesionales
	Calidad de la información
Fondo Bibliográfico	Bibliografía básica
	Calidad de la bibliografía
Laboratorio/ Centros de simulación/Talleres	Funcionalidad
	Equipamiento
	Funcionalidad

**Fuente:** ( CEAACES, 2015)

**Elaborado por:** Autor

### **2.5.5 Criterio Estudiantes**

En el Criterio Estudiantes se miden diferentes elementos esenciales que se relacionan con el estudiante. Ellos no sólo participan en las diferentes actividades que se presentan en las aulas, sino además en las establecidas como requerimiento de graduación, programas/proyectos vinculados a la sociedad, prácticas pre-profesionales, actividades complementarias que garantizan la formación integral. Cada carrera debe poseer debidamente planificadas,

actividades de tipo académicas, de bienestar y participación estudiantil, de manera que se contribuyan a su formación integral y se amplíe la eficiencia al terminar sus estudios.

***Sub-Criterio***      ***Indicadores***

Participación Estudiantil	Tutorías
	Actividades complementarias
	Actividades vinculadas con la colectividad
	Bienestar estudiantil
	Participación en la acreditación
Eficiencia	Tasa de Retención
	Tasa de Titulación

**Fuente:** ( CEAACES, 2015)

**Elaborado por:** Autor

## **2.6 Sistema de Gestión de la Calidad en la Universidad Central del Ecuador**

La Universidad Central del Ecuador se encuentra en la actualidad inmersa en un proceso para lograr el aseguramiento de la calidad, a criterio de sus directivos se reconocen avances sobre el seguimiento de los procesos de la evaluación y autoevaluación y en el desarrollo de las actividades para promover una cultura de la calidad educativa hacia lo interno de la institución. Además, se aprecian cambios en la realización de diversas actividades de dirección centradas en garantizar la preparación del proceso de autoevaluación, de evaluación de carreras y programas de posgrados, para someterse ante los organismos externos para su acreditación.

Es importante destacar que el proceso de autoevaluación se planifica desde la edificación de modelos y de la revisión de planes de mejoras para las carreras de grado en los niveles presenciales, a distancia y de posgrados; constan de procedimientos, instrumentos y guías de

trabajo tanto para docentes, estudiantes y autoridades. Asimismo, es necesario puntualizar que la labor de sistematización de las carreras constituye una parte sustancial en la preparación que la institución efectúa, donde se levanta una gran cantidad de información que permite enfrentar dicho proceso (Cazar, 2017).

En la Universidad Central del Ecuador, el modelo que se utiliza se deriva del modelo establecido por el CEAACES para carreras, con los ajustes necesarios según las especificidades de las carreras, el número de estudiantes, la capacidad de infraestructura, las necesidades de espacios para bibliotecas y laboratorios, entre otros.

La Universidad Central del Ecuador (2016) declara que su misión es “ofrecer acceso al conocimiento y cultura universal, y generar investigación de excelencia integrada al desarrollo humano del Ecuador”. Y como visión “se proyecta como una de las mejores universidades públicas del país y de la región, internacionalizada, con carreras y programas pertinentes en todas las áreas del conocimiento” (p.3). Evidenciando que se trabaja en la modernidad, por ofrecer mejores servicios educacionales integrales, que preparen de una forma adecuada a las futuras generaciones de profesionales, prestos a la transformación de su realidad y de la sociedad.

Lo anteriormente señalado, se reafirma del Título II: Principios y objetivos, en su Art. 5.- Principios.- donde se enfatiza que constituye una institución autónoma comprometida, que desea la prevalencia académica e investigación científica de calidad, para dar respuesta a las necesidades y expectativas sociales, con miras al desarrollo de las ciencias, la humanidad, la tecnología y el arte y la cultura. En particular, en su Art. 6.- Objetivos. Son objetivos de la Universidad Central del Ecuador:

Formar y capacitar profesionales, investigadores y técnicos en todos los campos del conocimiento, las humanidades y las artes, en los niveles de grado y posgrado, para que se desenvuelvan con alta calidad académica y en el marco de claros principios éticos. (Universidad Central del Ecuador, 2016, p. 4).

Desde esta perspectiva, se recalca la direccionalidad que posee la institución sobre la actual gestión de calidad, de acuerdo a la visión deseada, para que puedan cumplir con los objetivos definidos hacia lo interno y hacia la sociedad.

Para materializar esos propósitos se ejecuta un plan de fortalecimiento, con la finalidad del mejoramiento de la calidad de educación que brinda, con una duración de cinco años. En estos tiempos ya el centro de estudios ha dado pasos para alcanzar esa meta, se destaca que 30 profesores poseen becas para realizar estudios de doctorados Ph en el extranjero y 60, que fueron becarios ya están laborando en esta institución. Aspectos que conllevarán a aumentar las ofertas de postgrados mediante “un enfoque a la internacionalización”. Adicionalmente, la UCE viene mejorando todos sus locales, para brindar un ambiente académico mucho más estimulante y seguro. Esta política de bienestar contempla un seguro de salud y de vida para todos los estudiantes y el otorgamiento de becas al 10% de los mejores rendimientos académicos.

## **2.7 Calidad de la Educación en la Carrera de Economía de la Universidad Central.**

La carrera de economía (2017), en su página web brinda la información sobre los fines supremos que poseen, dentro de los que se destaca, su misión y visión.

### **Misión**

“Formar profesionales competentes en Economía, para impulsar el desarrollo sostenible de la sociedad, mediante el cumplimiento de los programas optativos establecidos para esta carrera en el Modelo Curricular por competencias para la formación de economistas del desarrollo y planificación”.

### **Visión**

“Ser reconocidos por la excelencia en la formación académica en Economía del Desarrollo Sostenible, la capacidad de investigación, compromiso social, y constituirse en un referente en el diseño de políticas económicas y sociales”.

También la carrera posee un perfil profesional de egresados de Economía (2017), que se fundamenta en:

- Forma profesionales para ejercer labores, de manera individual o en equipos, con la debida ética, integridad, compromiso social y ambiental y autonomía, mediante el desarrollo de habilidades en la solución de dificultades en su área del saber.
- Diseña y formula políticas económicas, relacionadas con la planificación nacional, que contribuya al desarrollo nativo.
- Confecciona programas y proyectos que formulen un uso eficaz y eficiente de los recursos que enuncien las potencialidades económicas, culturales, sociales, políticas e institucionales, que aseguren la soberanía alimentaria y el mejoramiento de la calidad de vida de sus pobladores.
- Diseña propuestas que robustezcan la cultura de emprendimiento en el desarrollo de capacidades de acceso a la información, a los recursos necesarios y al conocimiento, para el desarrollo de las actividades políticas, culturales y sociales, asegurando el buen vivir.
- Construye estrategias y modelos de gestión, con nuevas formas para la organización productiva, que potencie las capacidades y la competitividad local, sobre la base de una adecuada redistribución de cada agente económico, con el protagonismo de la era post moderna y el respeto a los valores de identidad.
- Esboza y busca instrumentos y mecanismos mundiales que aseguren la atracción de la inversión extranjera y la colocación de productos oriundos en mercados externos, vinculados al Plan Nacional de Desarrollo y a las normas de organismos bilaterales y multilaterales.

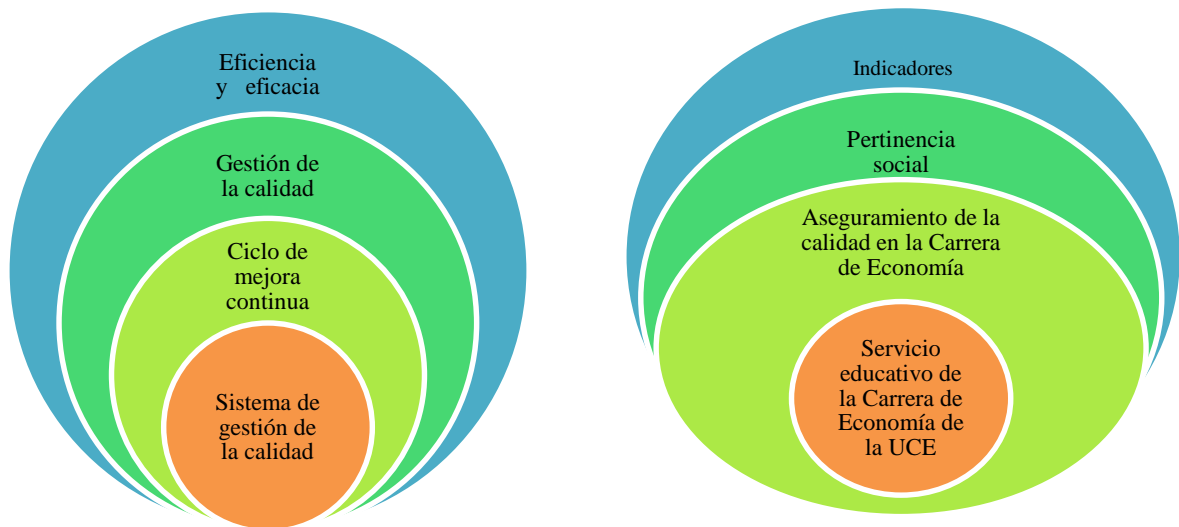
Esta carrera dispone de una página web, diseñada sobre la base del modelo establecido por el CEAACES para carreras, pero no se ha colocado la información pertinente en cada uno de los criterios e indicadores. En general en esta carrera, se presume que existe desconocimiento de cómo desarrollar e implementar el Sistema de Gestión de Calidad mediante la Norma ISO 9001, ajustado a sus características y que le permita posteriormente la certificación de sus procesos y actividades.



## 2.8 Hipótesis

La aplicación del Sistema de Gestión de Calidad mejorará el servicio educativo en la Carrera de Economía de la UCE

## 2.9 Señalamiento de variables de la hipótesis



**FIGURA 7: VARIABLES INDEPENDIENTE Y DEPENDIENTE**

**Elaborado por: Autor.**

## CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA

### 3.1 Modalidad básica de la investigación

El presente trabajo de investigación se ubica en el enfoque mixto: cuantitativo y cualitativo.

**El enfoque cuantitativo** usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

En esta investigación se utiliza el enfoque cuantitativo debido a que está orientado a la comprobación de la hipótesis a través de la aplicación, recolección y análisis de las encuestas o cuestionarios aplicados a la muestra escogida en la Carrera de Economía, tomando como base la variable independiente y dependiente que es la aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad que mejora el servicio educativo.

**Enfoque cualitativo** Utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

En esta investigación se utiliza el enfoque cualitativo en el desarrollo del marco teórico, donde evacuamos las preguntas de investigación, que no son más que las experiencias de otros casos de estudio, es decir aquí se desarrolla aquellas experiencias sobre la aplicación de gestión de calidad en instituciones de educación superior en el contexto nacional e internacional.

La finalidad de la Investigación-Acción es resolver problemas cotidianos e inmediatos, y mejorar prácticas concretas, según Stringer (1999) las tres fases esenciales de los diseños de investigación-acción son: Observar (construir un bosquejo del problema y recolectar datos), pensar (analizar e interpretar) y actuar (resolver problemas e implementar mejoras), las cuales se dan de una manera cíclica, una y otra vez, hasta que el problema es resuelto, el cambio se logra o la mejora se introduce satisfactoriamente (Citado por Hernández, Fernández & Baptista, 2006) (Lévano, 2007).

En esta investigación una vez determinado el problema, analizado y estudiado respecto de la aplicación de la gestión de la calidad en el servicio educativo, hacemos una propuesta de solución a los problemas encontrados en la gestión educativa en la Carrera de Economía de la UCE.

### **3.2 Nivel o tipo de investigación**

El tipo de investigación que vamos a desarrollar es descriptiva y correlacional.

Los **estudios descriptivos** buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

La unidad de estudio de esta investigación es la Carrera de Economía, donde vamos a describir la aplicación de los diferentes indicadores y estándares de calidad del servicio educativo, en todos sus procesos a fin de determinar cómo se viene prestando el servicio en la actualidad para proponer una mejora.

Los **estudios correlacionales** asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

Este tipo de investigación aplicamos para verificar la mejora del servicio educativo a través del conocimiento de la forma como se está desarrollando y ejecutando el sistema de gestión educativo; es decir, la incidencia que tiene la variable independiente sobre la variable dependiente de esta investigación.

### **Bibliográfico**

Consiste en la selección y recopilación de información por medio de la lectura; y, análisis y crítica de documentos y materiales bibliográficos, de bibliotecas, hemerotecas, centros de documentación e información, para tener una idea clara del tema a investigar.

La investigación bibliográfica, para (Eco, 2009), es elaborar una bibliografía y buscar aquello cuya existencia no se conoce todavía. El buen investigador es el que está capacitado para entrar a una biblioteca sin tener ni idea sobre el tema y salir de ella sabiendo algo más sobre el mismo.

La modalidad bibliográfica se aplicó en los tres capítulos que son: El problema donde se identificó las causas y los efectos de la ejecución de las diferentes actividades del servicio de educación, que recurrimos a la información documental existente en la Carrera. El marco teórico se desarrolló a través del estudio y análisis de libros, artículos, tesis de cuarto nivel y códigos legales de la legislación ecuatoriana. En la metodología también nos basamos en libros y artículos de metodología de la investigación.

### **De campo**

Es el proceso que, utilizando el método científico, permite obtener nuevos conocimientos en el campo de la realidad social. O bien, estudiar una situación para diagnosticar necesidades y problemas a efectos de aplicar los conocimientos con fines prácticos.

Para, (Grajales, 2000) la investigación de campo o investigación directa es la que se efectúa en el lugar y tiempo en que ocurren los fenómenos de estudio.

La otra modalidad aplicada en esta investigación es la de campo, en la cual se recogió información en el campus de la Facultad de Ciencias Económicas de la UCE, donde se tomó archivos, experiencias de los directivos, docentes y empleados y trabajadores e inclusive la experiencia personal relacionados con la gestión académica.

### 3.3 Población y muestra

#### 3.3.1 Población

La población de la Carrera de Economía de la UCE se ha considerado a las autoridades, docentes, estudiantes; y, empleados y trabajadores. En los tres últimos períodos académicos son: 2016 – 2016; 2016 – 2017; y, 2017 – 2018.

**TABLA 2 POBLACIÓN DE LA CARRERA DE ECONOMÍA DE LA UCE DURANTE LOS PERÍODOS ACADÉMICOS DEL 2016 – 2016 A 2017 - 2018**

<b>POBLACIÓN</b>	<b>PERÍODO 2016 - 2017</b>	<b>PERÍODO 2017 - 2017</b>	<b>PERÍODO 2017 - 2018</b>
Decano	1	1	1
Sub-decano	1	1	1
Directores de Carrera	3	3	3
Docentes	65	62	67
Estudiantes	946	940	893
Empleados y trabajadores	45	45	45
<b>Población Total</b>	<b>1.061</b>	<b>1.052</b>	<b>1.010</b>

**Fuente:** Archivos de la Carrera de Economía de la UCE

**Elaborado por:** Autor.

#### 3.3.2 Muestra

Con la población correspondiente al período académico octubre 2017 a marzo 2018 de 1010 personas, la muestra para una población finita (menor a 100.000), es de:

#### CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA:

**Población finita (menor a 100.000) => cuando conozco media y desviación estándar**

$$n = \frac{Nz^2\sigma^2}{E^2(N-1) + z^2\sigma^2}$$

Población N: 1.010  
 nivel de confianza: 95%  
 media: 100

z = 1,96

desviación estándar	50
error	5
proporción del error	5%
<b>muestra</b>	<b>278,4973</b> <b>279</b>

Como la muestra es de 279 personas, vamos a ponderar y calcular la muestra de la investigación tomando en cuenta el número de personas de cada tipo de población.

**TABLA 3 POBLACIÓN DE LA CARRERA DE ECONOMÍA DE LA UCE PARA LA MUESTRA DE INVESTIGACIÓN:**

TIPO DE POBLACIÓN	TOTAL PERÍODO 2017 -2018	FRECUENCIA RELATIVA	MUESTRA POR TIPO DE POBLACIÓN
Autoridades	5	0,0049	1
Docentes	67	0,0663	19
Estudiantes	893	0,8842	247
Empleados y trabajadores	45	0,0446	12
<b>Muestra Total</b>	<b>1010</b>	<b>1,000</b>	<b>279</b>

**Elaborado por: Autor.**

**Fuente: Archivos de la Carrera**

La encuesta se lo va a realizar a tres directivos, a la Decana, al Subdecano y al Director de la Carrera de Economía; a la Decana porque dentro de sus funciones están los procesos administrativos y financieros de la facultad; al Subdecano porque está a cargo de los procesos académico, de investigación y de vinculación; y, al Director de la Carrera de Economía porque la investigación se lo va a realizar en la Carrera de Economía. A 48 profesores todos ellos docentes de nombramiento definitivo, de un total de 67 docentes. A 298 estudiantes de segunda a octavo semestre de la Carrera de Economía. Y a 23 empleados y trabajadores de

las áreas de Coordinación Académica, del Instituto de investigación y Posgrado, de las TIC'S, de la Secretaría de la Carrera y de la Biblioteca. Que da un total de 372 personas.

### 3.4 Operacionalización de variables

<b>HIPÓTESIS:</b> La aplicación del Sistema de Gestión de Calidad mejorara el servicio educativo en las Carreras de las IES					
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b> Sistema de gestión de calidad.					
<b>CONCEPTUALIZACIÓN</b>	<b>CATEGORÍA</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>ESCALA</b>	<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b>
El sistema de gestión de la calidad es la integración armónica de los elementos requeridos para desarrollar una gestión enfocada en cumplir los acuerdos establecidos con los clientes, al igual que los requisitos y la	Estructura operacional	Programa de estudios actual	¿El plan curricular de la carrera que usted preside incide fundamentalmente en la formación integral y humanística de sus estudiantes?	Totalmente de acuerdo, de acuerdo, indiferente, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sabe no responde	Encuesta a director de carrera
			¿El plan curricular del programa académico al que usted pertenece, está estructurado en forma integral y coherente con la demanda social?	Totalmente, en gran medida, en forma limitada, no, no sabe no responde	Encuesta a docentes y director de carrera.
		Normativa	¿Tiene conocimiento de las políticas y normativa para la selección de profesores, personal administrativos y de servicios y estudiantes?	Sí, no	Encuesta a docentes, empleados y estudiantes



legislación aplicable, prevenir la generación de fallas y riesgos y tener un enfoque proactivo que apunte hacia las causas de falla y mejorar continuamente el desempeño		Proyectos y programas de vinculación con la sociedad	¿Ha participado Usted en proyectos o programas de vinculación con la sociedad?	Sí, no	Encuesta a docentes y estudiantes
		Recursos financieros	¿La planificación y gestión financiera de su institución es?	Muy eficiente, eficiente, poco eficiente, nada eficiente, no sabe no responde.	Encuesta a directivos
		Ambiente institucional	De acuerdo a su percepción califique la relación entre: docentes y estudiantes; personal administrativo y estudiantes; autoridades y estudiantes; autoridades y docentes; y, docentes y empleados	Respetosa, irrespetuosa; justa, injusta; cordial, grosero; comunicativo, callado; y, confianza, desconfianza.	Encuesta a directivos, docentes, empleados y estudiantes
		Actividades complementarias	En el último período académico además de las horas de impartición de clases, cuantas horas invirtió en:	Tutoría, investigación, vinculación, acreditación, etc.	Encuesta a docentes
		Derechos y deberes estudiantiles	¿Conoce sus derechos y obligaciones en relación a la educación?	Sí, no	Encuesta a estudiantes
	Estructura de relaciones	Prácticas pre-profesionales	¿Los convenios de prácticas pre-profesionales que se ejecutaron en el	Totalmente de acuerdo, de acuerdo, indiferente, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sabe no responde	Entrevista a directivos

	laborales		último año guardan coherencia con la misión de la facultad y las metas a corto y mediano plazo?		
		Tiempo de dedicación docente	Cuántas horas semanales dedica a:	Impartición de clases; preparación y actualización de clases; diseño y elaboración de libros, material didáctico o syllabus; tutorías presenciales; dirección, seguimiento y evaluación de prácticas y pasantías pre profesionales; preparación y calificación de exámenes, trabajos y prácticas; dirección y tutoría de tesis; dirección y participación de proyectos; diseño e impartición de cursos de educación continua; participación en actividades en vinculación con la sociedad; participación y organización de colectivos académicos	Encuesta a docentes
		Titularidad	¿Tiene conocimiento de las políticas y normativa para la selección y promoción de profesores?	Sí, no	Encuesta a docentes
		Relación estudiantes - profesor	¿Cómo calificaría usted, la relación entre docentes y estudiantes en los siguientes ítems?	Respetosa, irrespetuosa; justa, injusta; cordial, grosero; comunicativo, callado; y, confianza, desconfianza.	Encuesta a docentes y estudiantes
		Documentación	Legalización de documentos	¿Se establecen todos los procedimientos documentados que definan los controles necesarios para poner	Sí, no

			a disposición los registros y documentos?		
		Convenios suscritos	Califique usted la eficiencia de la unidad o unidades encargadas del desarrollo de las actividades de asesoría, consultoría y servicios a terceros	Muy eficiente, eficiente, poco eficiente, nada eficiente.	Encuesta a directivos
		Contratos laborales	¿Los contratos laborales cumplen con las estipulaciones determinadas en el mismo?	Sí, no	Encuesta a docentes
		Calidad de información	¿La información emitida por las autoridades de la Carrera es?	Altamente satisfactorio, satisfactorio, poco satisfactorio, deficiente	Encuesta a docentes, empleados y estudiantes
			¿Qué medio de información utiliza los directivos de la Carrera para comunicar las actividades de la institución?	Oficios, circulares, correo electrónico, correo institucional, otros	Encuesta a docentes, empleados y estudiantes
		Fondo bibliográfico	¿El fondo editorial de la facultad cumple su función de producción en forma?	Muy eficiente, eficiente, poco eficiente, nada eficiente.	Encuesta a directivos, docentes y estudiantes
			¿Con qué frecuencia asiste a la biblioteca?	Muy frecuentemente, frecuentemente, poco frecuente, nada frecuente, no asiste.	Encuesta a docentes y estudiantes

<b>VARIABLE DEPENDIENTE: Servicios de educación superior</b>					
<b>CONCEPTUALIZACIÓN</b>	<b>CATEGORÍA</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>ESCALA</b>	<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b>
La calidad de la educación superior se puede entender como un sistema, es decir es un conjunto de aspectos interrelacionados e interdependientes como elemento de entrada la misión institucional. La calidad de la educación se configura a través de su quehacer; mediante el desarrollo de la formación de profesionales; la	Perfil profesional	Perfil de egreso	¿El perfil del egresado está claramente formulado para su carrera?	Totalmente, en gran medida, en forma limitada, no, no sabe no responde.	Encuesta autoridades
		Campo ocupacional	¿El titulado de la Carrera se emplea en el área de la profesión?	Totalmente, en gran medida, en forma limitada, no, no sabe no responde.	Encuesta autoridades
	Plan curricular	Estructura curricular	¿El currículo de la Carrera corresponde al perfil profesional?	Sí, no	Encuesta a directivos y docentes
		Plan de estudios	¿El plan de estudios corresponde al perfil profesional?	Sí, no	Encuesta a directivos y docentes
		Programas de asignaturas	¿Los sílabos de las asignaturas están estructurados en función del plan de estudios?	Sí, no	Encuesta a directivo, docentes y estudiantes
		Nivel de concreción por áreas	¿El nivel de pertinencia de las asignaturas de la Carrera de Economía dentro de las áreas es?	Altamente satisfactorio, satisfactorio, poco satisfactorio, deficiente	Encuesta a docentes
	Calidad docente	Afinidad	¿Su formación profesional de tercero y cuarto nivel tiene pertinencia en la(s)	Sí, no	Encuesta a directivos y docentes

investigación; en la vinculación con el medio y la gestión institucional requerida para llevar a cabo las tareas anteriores.			asignatura(s) que imparte?		
		Actualización	¿En los dos últimos tres años a cuántos eventos de actualización científica especializada asistió?	Número de eventos	Encuesta a docentes
		Formación técnico pedagógica	¿A cuántos eventos de formación técnico pedagógica asistió usted en los tres últimos años?	Número de eventos	Encuesta a docentes
		Investigación científica	¿Cuántas investigaciones ha realizado en los tres últimos años?	Número de investigaciones	Encuesta a docentes
Eficiencia educativa	Relación de resultados e inversión educativa	¿La relación de la inversión con los resultados educativos es?	Altamente satisfactorio, satisfactorio, poco satisfactorio, deficiente	Encuesta a directivos y docentes	

### 3.5 Plan de recolección de información

En la presente investigación para la recolección de información necesaria en el diseño de un sistema de gestión de la calidad del servicio educativo en la Carrera de Economía de la UCE, se aplicarán las técnicas de encuesta a directivos, docentes, estudiantes y empleados.

Para la recolección de datos primarios en una investigación científica se procede básicamente por observación, por encuestas o entrevistas a los sujetos de estudio y por experimentación (Torres & Paz, 2012).

**Las Fuentes de Información:** Son todos aquellos medios de los cuales procede la información, que satisfacen las necesidades de conocimiento de una situación o problema presentado, que posteriormente será utilizado para lograr los objetivos esperados, de acuerdo a su procedencia se clasifican en fuentes primarias y fuentes secundarias (Torres & Paz, 2012).

**Las fuentes primarias** son aquellas en las que los datos provienen directamente de la población o muestra de la población, mientras que las **fuentes secundarias** son aquellas que parten de datos pre-elaborados, como pueden ser datos obtenidos de anuarios estadísticos, de Internet, de medios de comunicación, a su vez las fuentes primarias pueden subdividirse en observación directa y observación indirecta (Torres & Paz, 2012).

**La observación directa** es cuando el investigador toma directamente los datos de la población, sin necesidad de cuestionarios y entrevistadores. Por ejemplo cuando un profesor realiza un estudio estadístico sobre el rendimiento de sus alumnos (Torres & Paz, 2012).

**La observación es indirecta** cuando los datos no son obtenidos directamente por el investigador, ya que precisa de un cuestionario y/o entrevistador u otros medios para obtener los datos del estudio. Para lo que es preciso realizar una encuesta o entrevista (Torres & Paz, 2012).

**La encuesta**, a través de este método se obtiene información de los grupos que se estudian. Ellos proporcionan la información sobre sus actitudes, opiniones, sugerencias, etc. sobre el

tema. Existen dos maneras de obtener información con esta técnica: la entrevista y el cuestionario (Martínez, 2011).

**La entrevista** es una técnica de investigación que recoge información de opinión del entrevistado, esta información es de tipo primario y los datos se obtiene en forma directa y personal, vía telefónica y Skype, la entrevista se puede realizar entre un entrevistado y varios entrevistadores, o, entre varios entrevistadores y un entrevistado y este instrumento está dirigida a los directivos, empleadores y titulados en nuestra investigación.

### **3.6 Plan de procesamiento de la Información**

La información que se obtendrá en la presente investigación y su correspondiente análisis se la realizará mediante:

- ✚ Recolección de información: bibliográfica, encuestas y entrevistas,
- ✚ Aplicación de ordenadores gráficos,
- ✚ Tabulación de datos obtenidos de la aplicación de la encuesta,
- ✚ Procesamiento de la información obtenida de la aplicación de la entrevista,
- ✚ Procesamiento de la información mediante gráficos estadísticos,
- ✚ Análisis e interpretación en función de los autores que sustentan las variables de investigación; y,
- ✚ Establecimiento de conclusiones y recomendaciones.

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

### **4.1 Resultados de los instrumentos aplicados**

La presentación de los resultados, en este capítulo se realizará teniendo en cuenta los 37 indicadores determinados para la evaluación del entorno de aprendizaje de carreras de IES. Indicadores que responde a su vez, a criterios y subcriterios (Anexo 1). La conceptualización de estos indicadores aparece en el modelo genérico para la evaluación del entorno de aprendizaje de las carreras los (Puntos del 1 al 6 del Anexo 2). A continuación, se desarrollan cada uno de ellos, teniendo en cuenta los resultados obtenidos.

#### **1. Estado actual y prospectiva**

Dentro de este indicador las principales evidencias que se pueden exponer que demuestran el cumplimiento o no, son las siguientes:

La Carrera de Economía, tiene definido como principal fin “Formar profesionales en ciencias económicas que sean competentes para atender los requerimientos sociales y económicos de la sociedad, en cumplimiento de los mandatos establecidos en la Constitución Política de la República del Ecuador y en los planes de desarrollo”. Asimismo, dentro de sus estrategias fundamentales se encuentran: la integración entre lo académico, lo investigativo, lo administrativo y la vinculación con la sociedad; la combinación del estudio con el trabajo práctico, el desarrollo de estudios de pre y postgrado, el desarrollo de la ética acorde con los valores de la sociedad, la formación de profesionales de amplio perfil; la superación y preparación científico - pedagógica de los docentes, el desarrollo del trabajo en equipo que contempla la multidisciplinariedad e interdisciplinariedad, la vinculación de la formación científica con la práctica profesional y la actualización permanente del avance de las Tecnologías de Información y Comunicación (Carrera Economía del Desarrollo, 2015).

Por otra parte, en la actualidad la facultad tiene elaborado un Plan de mejoras con la finalidad de perfeccionar los diferentes procesos que tienen lugar en esta institución educativa. La edificación del modelo curricular por competencias de la Facultad se encuadra en un



profundo, amplio y complejo proceso de cambios que existen en el país, que intenta superar las realidades de atraso, inequidad y exclusión de muchos ciudadanos ecuatorianos.

En síntesis, la dinámica actual de la educación, caracterizada por la invasión de tecnologías globalizadas han producido transformaciones estructurales que se acometen y sobreponen sin identificar costos y oportunidades para el “bien nacional”; la variabilidad y exigencias hacia docentes y a estructuras administrativas; la acumulación, apareamiento y aplicación de nuevos conocimientos para actuales y nuevas necesidades; y entre otras dadas las escasas asignaciones presupuestarias han superado la institucionalidad universitaria disminuyendo su capacidad rectora para formar profesionales capaces de dar solución a los problemas que requieren de la integración de conocimientos, habilidades y valores, del dominio de grandes temas sociales y económicos, así como de los retos que debe enfrentar la construcción del proceso pedagógico profesional para la enseñanza y aprendizaje de los profesionales que debe formar y ofrecer la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Central y sus respectivas carreras.

La estructuración de los planes y programas de estudios es la siguiente:

- ✚ La orientación de los planes y actividades de formación superior profesional, en función de las necesidades de información, educación, promoción, movilidad, motivación, recreación e investigación.
- ✚ La concepción del plan de estudios como un todo, basado en un modelo por competencias profesionales, interrelacionado con todos sus elementos.
- ✚ La superación de la enseñanza verbalista, memorística, dogmática, enciclopedista y carente de rigor científico.
- ✚ La integración de ejes de formación que vinculan las asignaturas referidas a las ciencias básicas, humanísticas, profesionales, optativas y de servicio comunitario, presentes a lo largo de la carrera.
- ✚ La vinculación entre la teoría y la práctica en la formación.
- ✚ La coordinación e integración de los contenidos a través de productos integradores.

- ✚ El establecimiento de prácticas pre profesionales a través de convenios interinstitucionales, avalados por la Universidad Central del Ecuador.
- ✚ La flexibilidad del diseño curricular en consideración a los cambios que la realidad demande.
- ✚ La evaluación, perfeccionamiento y actualización permanentes de los planes y programas de estudios.

No obstante, se puede señalar que no existe un adecuado plan estratégico en la carrera, el último fue realizado en el año 2009 y para entonces no se ejecutó evaluación alguna, por lo que, el existente carece no sólo de elementos técnicos importantes en su construcción, sino además de la adecuada participación y socialización de los implicados. A criterio de sus propios directivos, estos planes se manifiestan en forma limitada. Aspecto que hace que no se genere la sinergia suficiente en todo el personal en la obtención de los objetivos institucionales y de las carreras.

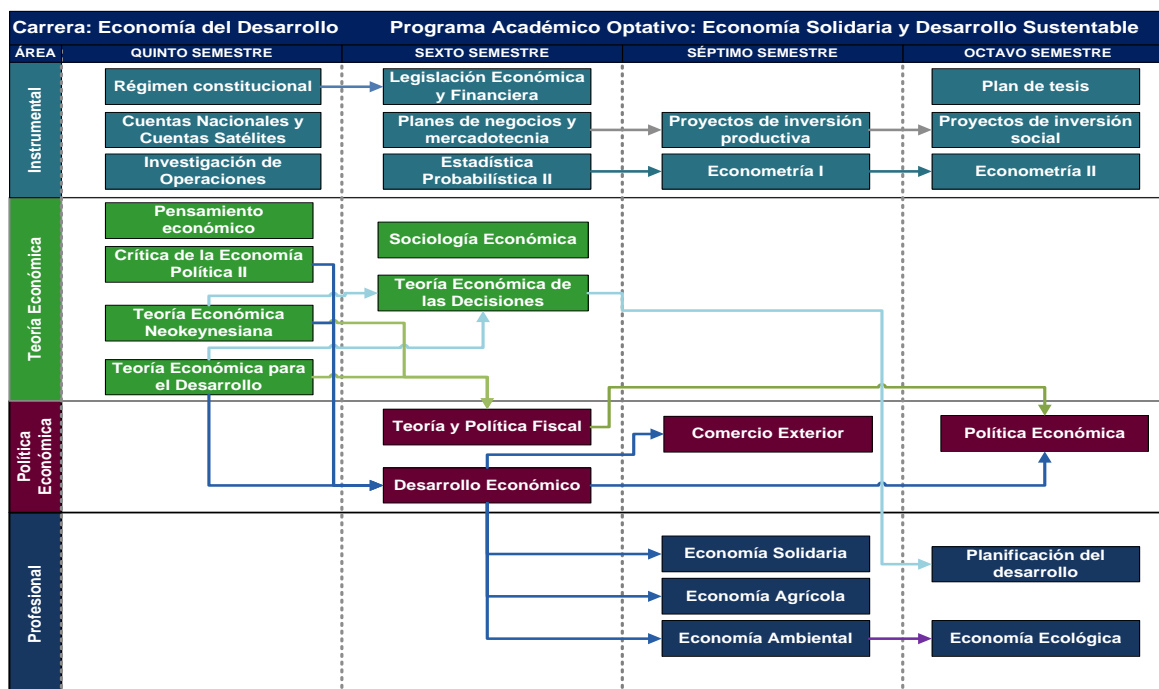
En resumen, se puede afirmar que en la carrera el comportamiento del indicador “estado actual y prospectiva” posee una calificación de poco satisfactorio, debido en lo fundamental a la falta de coherencia existente entre el pensamiento y la actitud estratégica sobre todo en sus directivos. Así como, en la escasa participación de todos los implicados en estos procesos, donde una construcción adecuada del plan prospectivo sirva de preparación y fortalecimiento del trabajo en equipo.

## **2. Programas / Proyectos de vinculación con la sociedad**

La carrera de Economía responde al Objetivo Económico Nacional 11 del buen vivir: “Establecer un sistema económico social, solidario y sostenible”. Se apoya para su materialización en tres programas académicos optativos: Política Económica y Planificación, Economía Solidaria y Desarrollo Sustentable y Relaciones Internacionales y Comercio Exterior (Carrera de Economía UCE, 2017).

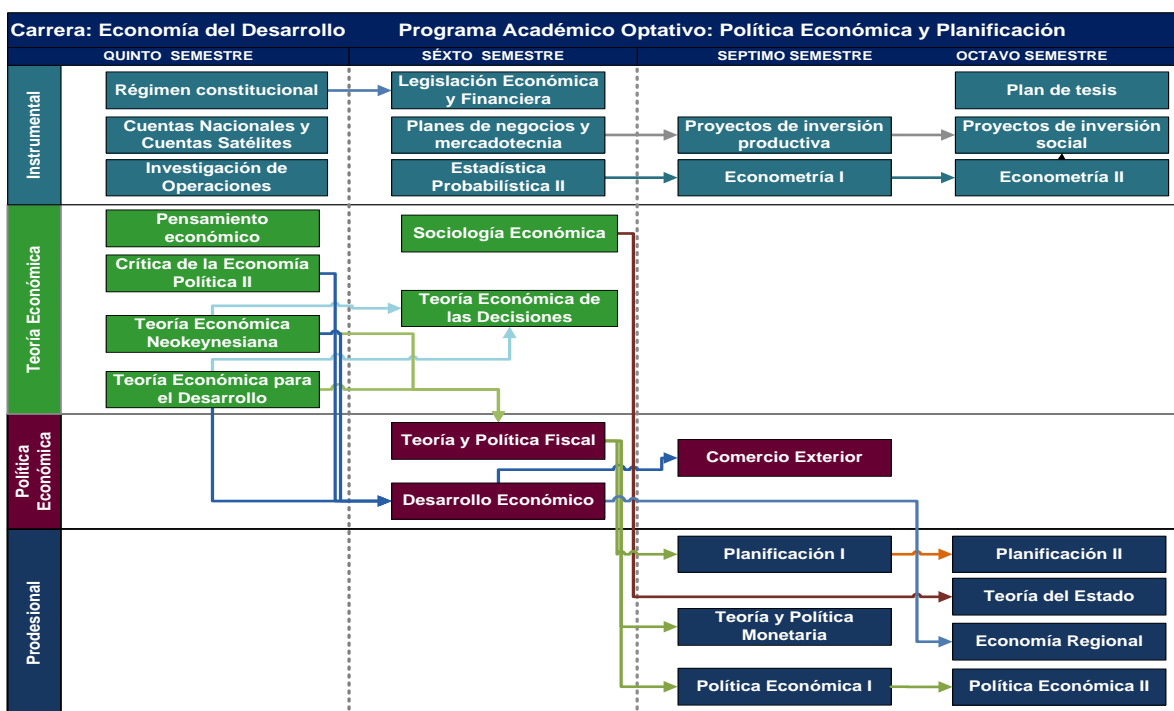
Seguidamente, se ilustran los principales programas académicos optativos que posee la Carrera de Economía, perteneciente a la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Central del Ecuador.

**TABLA 4: PROGRAMA ACADÉMICO OPTATIVO: ECONOMÍA SOLIDARIA Y DESARROLLO SUSTENTABLE**



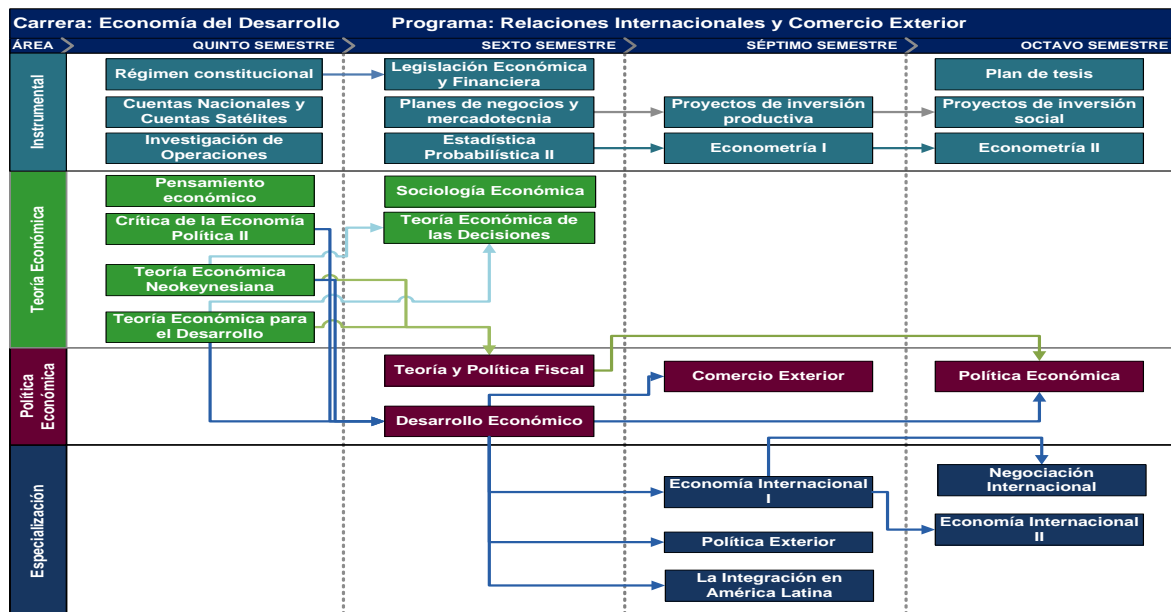
**Fuente:** (Carrera de Economía UCE, 2017)

**TABLA 5: PROGRAMA: POLÍTICA ECONÓMICA Y PLANIFICACIÓN**



Fuente: (Carrera de Economía UCE, 2017)

**TABLA 6: PROGRAMA: RELACIONES INTERNACIONALES Y COMERCIO EXTERIOR**



Fuente: (Carrera de Economía UCE, 2017)

### **3. Perfil profesional**

Los nuevos perfiles profesionales de economistas deben tener una clara vinculación con las nuevas nociones del desarrollo como el *sumak kawsay* y del desarrollo humano, para de esta manera aportar a la construcción de una nueva sociedad ecuatoriana y latinoamericana más justa, equilibrada y armónica con el medio ambiente.

Dentro de su perfil está el formar profesionales para conducirse con ética, integridad, responsabilidad ambiental y social e independencia con capacidad de laborar de forma individual y en equipo, con destrezas para la solución de dificultades en su profesión y área de conocimientos, capaz de:

- Diseñar y formular políticas económicas, alineadas con los propósitos del sistema nacional de planificación, que contribuya al desarrollo nacional.
- Construir programas y proyectos que planteen el uso eficiente y eficaz de los recursos, así como que muestren las potencialidades económicas, culturales, sociales, políticas e institucionales, para lograr la soberanía alimentaria que mejore la calidad de vida.
- Diseñar propuestas que favorezcan la cultura de emprendimiento para el fortalecimiento de las capacidades en el acceso a la información, conocimiento y a los recursos de la producción, que asegure el desarrollo de actividades sociales, culturales y políticas, permitiendo el derecho al buen vivir.
- Formular estrategias y modelos de gestión, sobre las nuevas formas de organización de la producción, que genere las capacidades y competitividad territorial, pensando en la redistribución apropiada para cada uno de los actores económicos, teniendo en cuenta el protagonismo de la post modernidad y el respeto de los valores de identidad.
- Elaborar y negociar dispositivos e instrumentos universales que aseguren conquistar la inversión extranjera y la introducción de nuestros productos en los mercados extranjeros, alineados con el Plan Nacional de Desarrollo y la normativa de las instituciones bilaterales y multilaterales.

Es decir, que existe el perfil profesional como tal, por lo que se puede considerar como satisfactorio el cumplimiento de este indicador.

#### **4. Perfil de egreso**

El perfil de egreso representa el elemento que sirve de referencia para construir el plan de estudios de una profesión, está formulado en competencias que representan lo que el egresado es capaz de ejecutar al terminar el programa educativo que ha desarrollado durante su trayectoria universitaria, indicando además los conocimientos, habilidades, actitudes y valores involucrados en su desempeño de su profesión.

Le permitirá comunicarse de manera eficiente y de forma elocuente; tendrá criterio analítico en diversos campos de la ciencia, la tecnología y en la búsqueda de la solución de problemas específicos. Asimismo, podrá comprender la realidad social, económica y ambientalista del país y la y como interactuar con la realidad del mundo global contemporáneo. Este indicador tiene un cumplimiento satisfactorio, ya que está claramente formulado para la carrera.

#### **5. Estructura curricular**

El objetivo de la estructura curricular es analizar las implicaciones que se derivan del marco universitario para el diseño de las asignaturas que conforman el plan de estudios de la carrera profesional. Para este la facultad tomó en cuenta la práctica de los participantes realizada en las empresas u organizaciones, a fin de analizar los aspectos básicos en la planificación de los procesos de enseñanza-aprendizaje establecidos por la carrera y retroalimentar estos procesos en las asignaturas impartidas en la carrera. La mayoría de las veces se evalúan los contenidos y métodos de enseñanza con la finalidad de adecuarlos a las innovaciones científicas y tecnológicas que se generan constantemente en la actualidad. Lo lamentable es que en la revisión del plan curricular los académicos no participan en la misma. Este indicador se puede valorar como poco satisfactorio.

#### **6. Plan de estudios**

En el plan de estudios está presente el esquema estructurado de las áreas que son obligatorias y las áreas optativas con las asignaturas correspondientes a cada una de ellas y que forman parte del currículo académico de la institución educativa, describiéndose las áreas de formación y los programas de las asignaturas. Se observó que éstos si se encuentran

constituidos por objetivos, contenidos temáticos, metodología empleada en el proceso de enseñanza-aprendizaje y los instrumentos que se aplican para las evaluaciones, según lo expuesto en el instrumento aplicado. Este indicador se valora como satisfactorio.

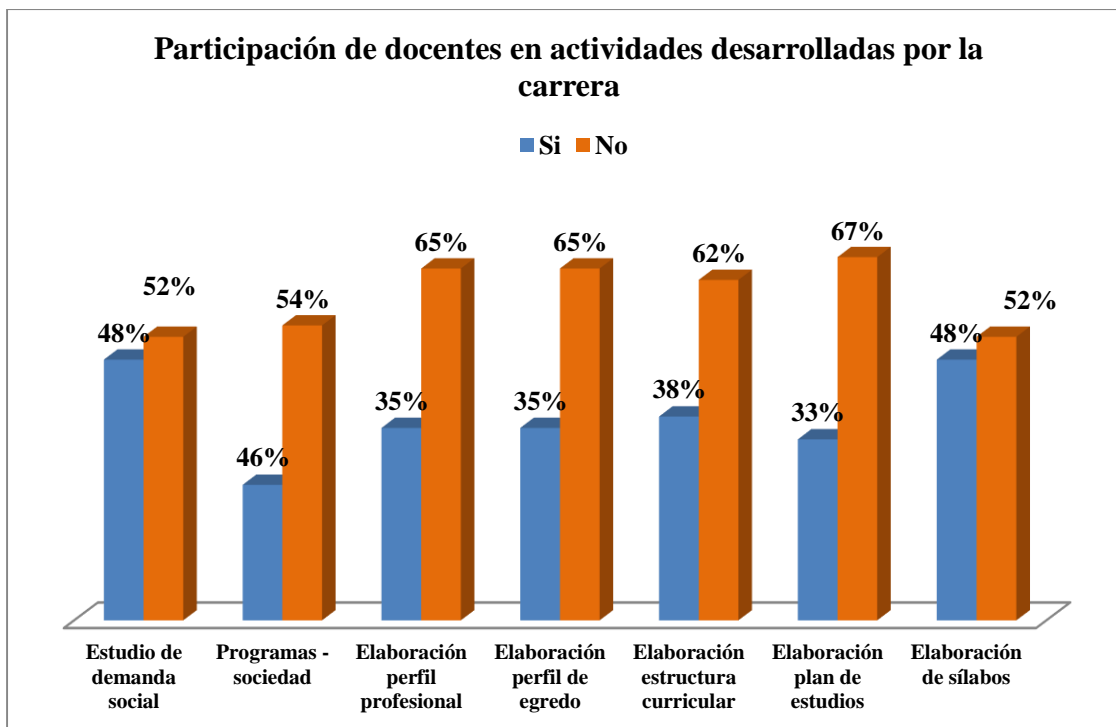
**TABLA 7: ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR EL DOCENTE EN LA CARRERA DE ECONOMÍA**

<b>Ha participado en las siguientes actividades desarrolladas en la Carrera de Economía</b>					
<b>Alternativas de selección</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si %</b>	<b>No (%)</b>	<b>Total</b>
<b>Estudio de demanda social</b>	<b>23</b>	<b>25</b>	<b>48</b>	<b>52</b>	<b>48</b>
<b>Programas vinc.- sociedad</b>	<b>22</b>	<b>26</b>	<b>46</b>	<b>54</b>	<b>48</b>
<b>Elaboración perfil profesional</b>	<b>17</b>	<b>31</b>	<b>35</b>	<b>65</b>	<b>48</b>
<b>Elaboración perfil de egresado</b>	<b>17</b>	<b>31</b>	<b>35</b>	<b>65</b>	<b>48</b>
<b>Elaboración estructura curricular</b>	<b>18</b>	<b>30</b>	<b>38</b>	<b>63</b>	<b>48</b>
<b>Elaboración plan de estudios</b>	<b>16</b>	<b>32</b>	<b>33</b>	<b>67</b>	<b>48</b>
<b>Elaboración de sílabos</b>	<b>23</b>	<b>25</b>	<b>48</b>	<b>52</b>	<b>48</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Autor

**GRÁFICO 1: PARTICIPACIÓN DE DOCENTES EN ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR LA UCE**



**Elaborado por: Autor**

Los resultados de las encuestas aplicadas a los docentes demostraron la participación de un pequeño grupo, pero significativo de docentes que participan en las actividades que son desarrolladas por la carrera de Economía sobre la demanda social y los proyectos vinculados con la sociedad, lo que garantiza que, sí hay una relación con la comunidad, sin embargo, todavía se requiere una mayor integración, aún falta mucho por hacer.

Por otra parte, también se observó que ese grupo significativo de profesores también participaron en la elaboración del perfil profesional, de egresados, en la estructura curricular, en la elaboración de los planes de estudio de la carrera y algo importantísimo como lo es la elaboración de los sílabos de las materias que imparten y que son imprescindibles para los estudiantes y que deben ser efectuados por todos los docentes.



## **7. Programas de las asignaturas**

La gran mayoría de los programas de economía tienen una misma estructura. Los programas se encuentran establecidos por semestres, en un tiempo de cuatro a cinco años, aunque ya se muestra cierta tendencia a la elaboración de programas con más breve tiempo. En el caso de los cursos, su organización sigue una lógica similar. En los primeros semestres del ciclo básico, se puede compartir con otros programas. Ya en el tercer año usualmente se considera como el inicio del ciclo profesional, avanzado o de especialización, se dan opciones en programas de nivel intermedio o avanzado. Por ejemplo, en macroeconomía, se encierran programas (obligatorios u opcionales, según la carrera) referente a macroeconomía abierta o economía internacional, que incluye los elementos reales y financieros, la teoría monetaria, las finanzas públicas, el desarrollo económico, el crecimiento y las políticas económicas, entre otros. Por su parte, en microeconomía, los programas más comunes son: comercio internacional, organización o economía industrial o de mercados, evaluación de proyectos, economía del bienestar y teoría de juegos.

Dentro del mismo proceso histórico se aprecia el surgimiento de programas instrumentales especializados, el de ingeniería financiera e ingeniería estadística, siempre creados al interior de las facultades de economía (con excepción del caso chileno), por constituir necesidades de profundización, que exige especializaciones, en las diferentes etapas del proceso económico mundial y del de América Latina. Este indicador se cumple en su totalidad, por lo que se considera altamente satisfactorio.

## **8. Prácticas en relación con las asignaturas**

La formación práctica de un estudiante universitario es de gran relevancia tanto para el desempeño de la profesión como para su desarrollo integral, personal y académico. Se deben destacar las prácticas en empresas, por ser un momento de “preparación” en la vida profesional, así como por la duración temporal que posee en una determinada titulación. La práctica no es más que una situación de aprendizaje, una experiencia personal y profesional, al mismo tiempo debe ser un componente curricular más, de carácter obligatorio con una duración variable dentro del plan de estudios.

La Facultad de Economía de la Universidad Central de Ecuador, coordina con los estudiantes, empresas y organizaciones sociales los procesos necesarios para la realización de estas prácticas a fin de que los estudiantes realicen labores que les permita cumplir con los objetivos institucionales, además de la aplicación de los conocimientos adquiridos durante su formación académica profesional.

#### **9. Afinidad formación-posgrado**

En este indicador se evalúa la relación existente entre la formación del docente con la asignatura que imparte y que debe estar acorde con la carga horaria asignada. Su actualización debe ser permanente tanto desde el punto de vista pedagógico como científico en la especialidad que corresponda de acuerdo con el área a la cual esté asignado, la duración de la misma fueron definidas de acuerdo a la especificidad de la carrera y de la disponibilidad de tiempo de los profesores. El nivel de estudios del docente está acorde a su área, por lo general tienen 4to. Nivel o están realizando estudios que les permite su actualización académica. Este indicador se valora como satisfactorio.

#### **10. Actualización científica**

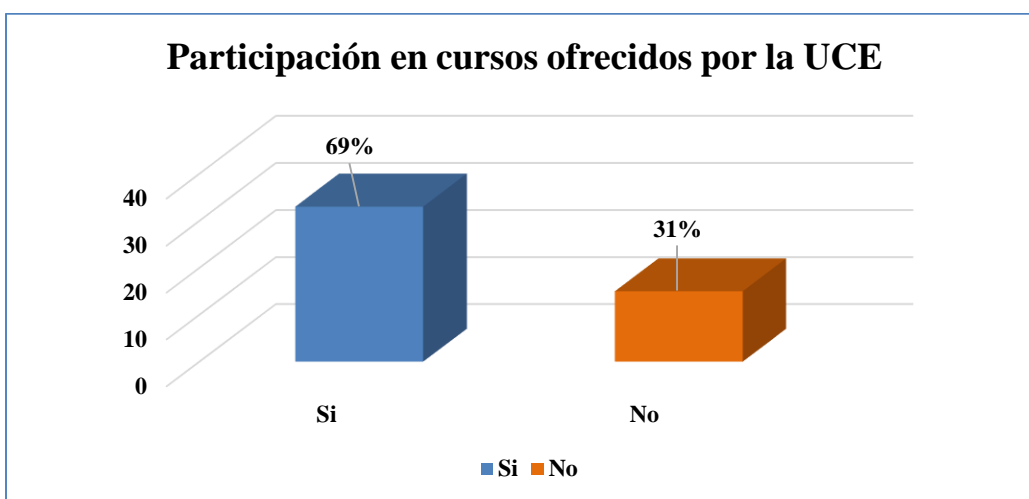
El proceso de aprendizaje dirigido a los docentes en la facultad es sistemático y continuo, con el propósito de que mejoren sus competencias profesionales y pedagógicas, pues estas influyen en la calidad educativa de los estudiantes y por ende en la carrera de Economía. Esto se encuentra contemplado en el presupuesto anual establecido por la universidad para cada facultad que la conforma. La gráfica muestra la cantidad de docentes que han recibido cursos ofrecidos por la universidad, el 69% a participado en ellos.

**TABLA 8: CURSOS DE CAPACITACIÓN RECIBIDOS POR LOS DOCENTES**

Ha recibido cursos de capacitación por parte de la UCE para la mejora de su desempeño	Si	No	Si (%)	No (%)
Docentes	33	15	69	31
Total	48			

Fuente: Encuesta aplicada  
Elaborado por el autor

**GRÁFICO 2: PARTICIPACIÓN EN CURSOS OFRECIDOS POR LA UCE**



Elaborado por el autor

Entre los cursos en los cuales han participado los docentes se pueden mencionar entre otros, los siguientes:

Capacitación pedagógica; Técnicas interactivas; Metodología en educación superior; Redacción científica; SPSS para investigadores; Metodologías en el aula; Técnicas interactivas de AP; Metodología y autoevaluación; Metodología de ISIP; Investigación científica; Capacitación informática; Inducción pedagógica; Metodología de investigación y Tutoría; Docencia universitaria; Plataforma virtual; Liderazgo y motivación; Manejo de pizarras interactivas SMART BOARD; Elaboración de sílabos; Modelo educativo y Guía de resultados; Estadística.

## 11. Titularidad

Con relación a la titularidad dentro de la carrera de Economía existió para el semestre abril - septiembre 2017, un total de 62 docentes de los cuales 52 docentes son titulares y 8 de contrato, con formación académica de tercero, cuarto nivel de estudios; que representa el 84%, acorde con las cátedras o a las asignaturas impartidas dentro de la carrera y con la dedicación de acuerdo con su disponibilidad, es decir, a tiempo completo, medio tiempo o tiempo parcial.

## 12. Profesores Tiempo Completo/Medio Tiempo/Tiempo Parcial

Los docentes son clasificados de acuerdo con el tiempo de dedicación de actividades realizadas dentro de la facultad. El tiempo completo debe cumplir 40 horas semanales de dedicación entre actividades académicas y de aula; el medio tiempo 20 horas y el tiempo parcial menor a 20 horas semanales, lo cual se cumple en su totalidad dentro de la carrera.

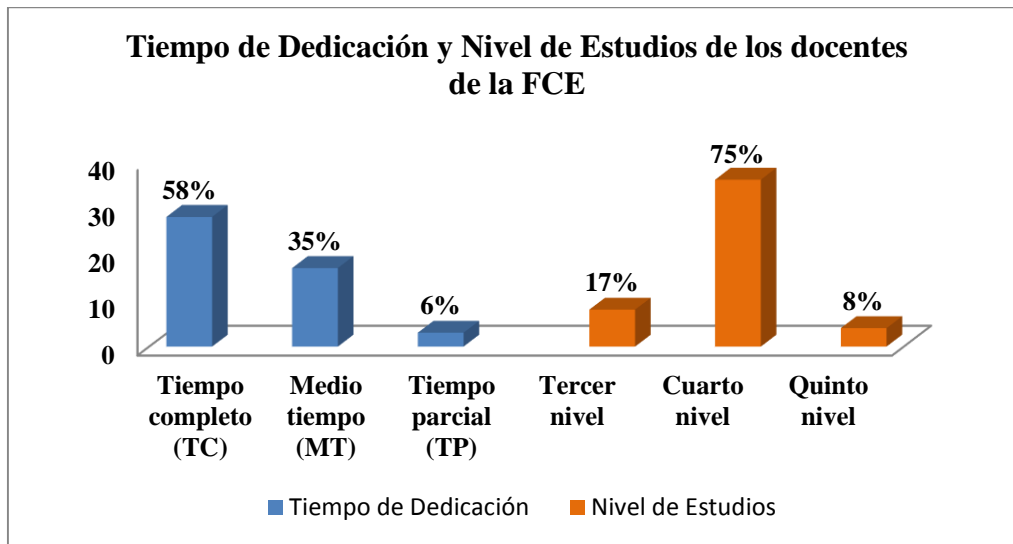
**TABLA 9: TIEMPO DE DEDICACIÓN Y NIVEL DE ESTUDIOS DE LOS DOCENTES**

<b>Tiempo de dedicación y nivel de estudios de los docentes de la facultad de Ciencias Económicas</b>	<b>Tiempo de Dedicación</b>	<b>Nivel de Estudios</b>	<b>Tiempo de dedicación (%)</b>	<b>Nivel de estudios (%)</b>	<b>Total</b>
<b>Tiempo completo (TC)</b>	<b>28</b>		<b>58</b>	<b>0</b>	<b>48</b>
<b>Medio tiempo (MT)</b>	<b>17</b>		<b>35</b>	<b>0</b>	<b>48</b>
<b>Tiempo parcial (TP)</b>	<b>3</b>		<b>6</b>	<b>0</b>	<b>48</b>
<b>Tercer nivel</b>		<b>8</b>	<b>0</b>	<b>17</b>	<b>48</b>
<b>Cuarto nivel</b>		<b>36</b>	<b>0</b>	<b>75</b>	<b>48</b>
<b>Quinto nivel</b>		<b>4</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>48</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Autor

**GRÁFICO 3: TIEMPO DE DEDICACIÓN Y DE SERVICIO DE LOS DOCENTES**



**Elaborado por: Autor**

Los resultados obtenidos de las encuestas muestran que el mayor porcentaje de docentes pertenecen a la categoría de “tiempo completo” lo que significa que su dedicación a las actividades curriculares y académicas de la carrera de Economía son de 40 horas semanales. Asimismo, un porcentaje elevado poseen título de 4to. Nivel, lo que garantiza la excelencia educativa en este renglón.

### **13. Estudiantes por profesor**

Aquí se evaluó la relación existente entre el número de estudiantes y el número de profesores que tiene la Carrera de Economía de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Central, que imparten clases en las cátedras o asignaturas de la carrera. Los resultados arrojaron que esta relación estudiante-profesor es poco adecuado pues el número de estudiantes es demasiado por docente, lo que impide que sean bien atendidos durante el proceso de enseñanza aprendizaje. Se requiere contratar más docentes a fin de que el objetivo del proceso se cumpla. En la carrera hay 62 docentes y se establece un promedio aproximado de 42 estudiantes por docentes que depende de la carga académica que posee el docente y del número de secciones existentes y asignadas a los mismos.

#### **14. Distribución horaria**

En cuanto a la distribución de carga horaria que se asigna a los profesores, se efectúa de acuerdo con las actividades que éste realiza como docente, la docencia (aula), tutorías, investigación y asesorías que se establece de acuerdo con el tiempo de dedicación que el docente permanece en la institución cumpliendo sus actividades. El director de carrera y el coordinador académico de la facultad determina, de acuerdo con el reglamento y escalafón del docente o investigador, la carga horaria para cada uno de ellos. La producción de los docentes, según los resultados obtenidos de la encuestas en muy baja solo un 22% genera producción científica y de los cuales solo el 2% ha sido aplicada.

#### **15. Producción académica / científica**

Aquí se evalúa la producción que el docente genera en cuanto a los artículos académicos y/o científicos publicados o que hayan sido aceptados para su publicación en revistas de prestigio que pertenezcan a la base de datos SCIMAGO SJR. En la facultad de Ciencias Económicas se cumple en forma marginal con este requerimiento establecido.

#### **16. Producción regional**

En cuanto a la producción regional que tiene que ver con las publicaciones de libros o capítulos de libros elaborados por los docentes o investigadores de la facultad, se mantiene un porcentaje mínimo de publicaciones afines a las áreas de la carrera, las mismas cuenta con el respaldo de la institución, y/o de las fundaciones o concejos editoriales. Los resultados de las encuestas arrojaron que la producción de los docentes es mínima con relación al número de docentes que tiene la carrera de Economía.

#### **17. Libros y capítulos de libros**

Aun cuando existen publicaciones relacionadas con los contenidos temáticos de las asignaturas que constituyen el plan curricular de la carrera, tales como Materias Primas y Crecimiento Económico, Proyecto, TIC, la producción generada es muy poca para la cantidad de docentes que conforman la plantilla profesoral dentro de la institución. Asimismo, es

mínima la cantidad de trabajos realizados sobre investigaciones científicas y que son requeridas para su ascenso de categoría dentro de la Universidad.

### 18. Ponencias

En referencia a este indicador se consideraron la participación de los docentes como ponentes en congresos, seminarios, eventos especializados o académicos-científicos, conferencistas, donde han participado tanto a nivel nacional como internacional, entre estos Congreso Internacional de Prospectiva en Planificación Estratégica (2 docentes); Congreso Internacional Pre-keynesiano (2 docentes), Foro Internacional de Gestión de Riesgos de Proyectos en Argentina (1 docente). Este requerimiento, aunque son pocos los profesores que intervienen en estos eventos, se pueden considerar como no satisfactorio.

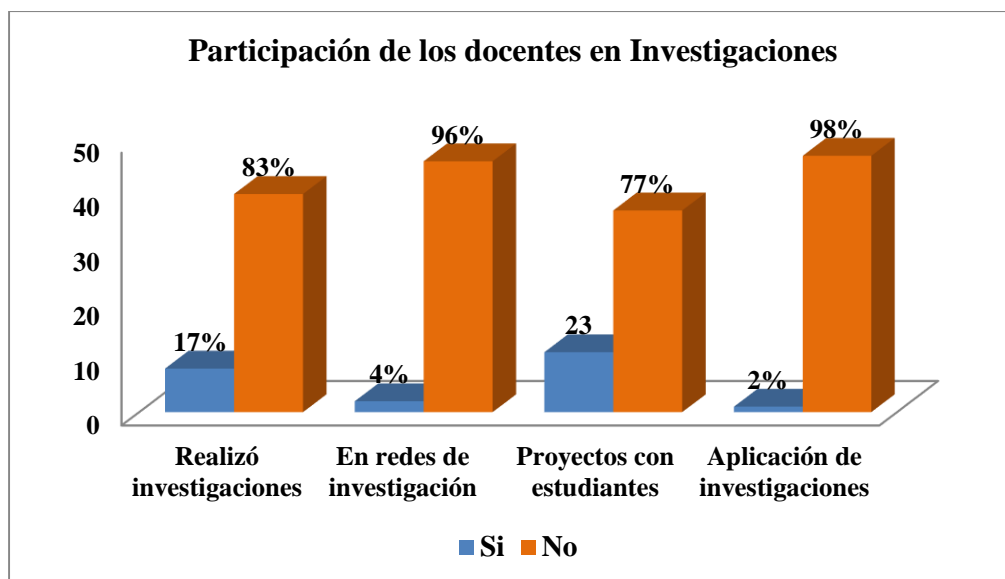
**TABLA 10: PARTICIPACIÓN DE LOS DOCENTES EN INVESTIGACIONES DE LA FCE**

<b>Participación de los docentes en investigaciones de la FCE</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si (%)</b>	<b>No (%)</b>	<b>Total</b>
<b>Realizó investigaciones</b>	<b>8</b>	<b>40</b>	<b>17</b>	<b>83</b>	<b>48</b>
<b>En redes de investigación</b>	<b>2</b>	<b>46</b>	<b>4</b>	<b>96</b>	
<b>Proyectos con estudiantes</b>	<b>11</b>	<b>37</b>	<b>23</b>	<b>77</b>	
<b>Aplicación de investigaciones</b>	<b>1</b>	<b>47</b>	<b>2</b>	<b>98</b>	

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Autor

**GRÁFICO 4: PARTICIPACIÓN DE LOS DOCENTES EN INVESTIGACIONES DE LA FCE**



**Elaborado por: Autor**

En cuanto a este indicador son pocos los docentes que participan en investigaciones, la gran mayoría no ejecutan esta actividad, lo que hace que otras universidades desarrollen investigaciones de proyectos que son aplicados y que han demostrado la calidad de las mismas. Por lo el nivel el indicador es no satisfactorio.

### **19. Dirección / Coordinación de carrera**

El director de la carrera efectúa la planificación, dirección, organización, control y seguimiento de los procesos internos de la carrera, tales como: evaluación del docente, seguimiento del sílabo entregado a los estudiantes, la prosecución de los procesos de titulación, prácticas pre-profesionales y de graduados, asegurando la calidad de la información que se genera en la carrera. Este requerimiento se realiza actualmente, por lo que este indicador es considerado satisfactorio.

### **20. Evaluación del desempeño docente**

Dentro de los procesos académicos de la carrera los directivos realizan frecuentemente la evaluación del docente con el fin de promover acciones didáctico-pedagógicas que



favorezcan el aprendizaje de los estudiantes, el mejoramiento de la formación inicial docente y su perfeccionamiento como profesional. El coordinador de carrera realiza las acciones necesarias para lograr una evaluación del desempeño del docente de una manera justa y coherente que permita la interacción pedagógica entre el conocimiento científico y el educativo.

Mediante las encuestas aplicadas se logró comprobar que si se evalúan las estrategias y medios que los docentes utilizan para facilitar el aprendizaje de los estudiantes durante el proceso de enseñanza. Las estrategias utilizadas son tipo dirigidas, autónomas y cooperativa; los medios por lo general son lectura, aunque también usan videos, exposiciones, proyectos-investigaciones, talleres, debates-discusiones, dinámicas de grupo, trabajo en equipo, internet dirigido, entre otros. A través de la encuesta a los estudiantes se corroboró que los estudiantes evalúan semestralmente al docente en cuanto al grado de actualización didáctica, en cuanto a las estrategias de enseñanza para el logro del aprendizaje y los criterios y procedimientos de evaluación

## **21. Seguimiento del sílabo**

Esta herramienta de planificación y organización de los objetivos y actividades se presenta a la comisión de evaluación y se entrega a los estudiantes cada semestre, este contiene los contenidos, secuencia didáctica, metodologías, mecanismos de evaluación y referencias bibliográficas que se emplearán durante el semestre y que el docente entrega al inicio del mismo. Esta herramienta tan importante para los actores involucrados en el proceso de enseñanza y aprendizaje es monitoreada por el coordinador de carrera con la frecuencia que requiere, pues el docente recibe la retroalimentación que les permite tomar acciones correctivas de ser necesario.

## **22. Seguimiento al proceso de titulación**

En cuanto a este indicador el coordinador de la carrera verifica, en su momento, el cumplimiento de los requerimientos exigidos en el proceso de graduación, con la finalidad de que se cumpla la normativa establecida para el efecto, de acuerdo a la base legal vigente.

De esta manera se mantiene todo organizado por si se requiere agilizar los trámites en algún momento determinado. Asimismo, se elabora la base de datos de estudiantes graduados por cohorte y se actualiza la de egresados. Las encuestas aplicadas a los directivos mostraron que por lo general se realiza con frecuencia, a fin de garantizar el proceso de graduación de los titulados. Este indicador se cumple en su totalidad.

### **23. Seguimiento a graduados**

Este indicador es importantísimo pues permite conocer el grado de empleabilidad del profesional economista y recibir la retroalimentación por parte de las organizaciones empleadoras de la capacidad de estos profesionales que se forman, las áreas ocupacionales y el nivel de satisfacción de los profesionales en cuanto a la formación recibida. Todo esto contribuye al mejoramiento del perfil del egresado en base a las necesidades reales del empleador, elemento imprescindible para la toma de decisiones con relación a la mejora de ese perfil, es mantener actualizadas las estadísticas de éstos y su seguimiento pues esto contribuye al mejoramiento de la calidad educativa de los profesionales que se forman. Los resultados de las encuestas realizadas a los directivos mostraron que por lo general se mantiene actualizada la información estadística de los egresados, la cual es utilizada para la toma de decisiones, permitiendo la retroalimentación para la mejora del perfil. Indicador satisfactorio.

### **24. Seguimiento prácticas pre-profesionales**

El coordinador de la carrera efectúa la asignación de tutores que están en contacto directo con el estudiante que realiza las prácticas pre-profesionales, a través de un monitoreo permanente el docente actúa de guía durante la realización de sus labores empresariales que ayudan a su formación académica profesional, poniendo mayor interés en su aprendizaje y en su entrenamiento. De esta manera se recoge la información que permitirá realizar acciones correctivas en la carrera, de ser necesario. Esto al igual que las tutorías esta normado por el Consejo Universitario, por lo que se establece un tiempo de dedicación de los docentes para que efectúen el seguimiento de las prácticas pre-profesionales de los estudiantes próximos a culminar estudios. Este requerimiento se cumple en la carrera.

## **25. Calidad de la información**

Para el CEAACES la calidad de la información debe ser pertinente, puntual, consistente, completa y formal, el cumplimiento de estos cinco elementos hace que la evaluación de una institución de educación superior sea de alta calificación porque permite el análisis adecuado de la evaluación documental por parte del equipo técnico y del comité evaluador externo. Este requerimiento no se cumple en su totalidad pues dentro de la facultad persisten ciertas dificultades que deben ser corregidas tanto por los directivos de la carrera como los de la facultad, si se quiere realmente aprobar esta evaluación. Los directivos manifestaron a través de las encuestas, estar de acuerdo de que es necesario mejorar a fin de lograr cumplir con los requerimientos necesarios establecidos por el organismo para lograr la acreditación de la institución.

## **26. Bibliografía básica**

Los directivos de la Facultad de Ciencias Económica se sienten orgullosos de sus recursos bibliográficos y documentales que contribuyen a la realización de las actividades de docencia, estudiantiles y de investigación que están directamente relacionadas con la formación académica profesional de la carrera. Asimismo, cubre las necesidades básicas obligatorias requeridas por las asignaturas que se imparten en esta. La gráfica muestra la opinión reflejada por los docentes y por los estudiantes con relación a la bibliografía existente, ambos opinan en un 40% que es buena.

## **27. Calidad bibliográfica**

Este indicador permite a la facultad definir el cumplimiento de los parámetros generales establecidos para definir una calidad bibliográfica específica de la carrera, tales como: Pertinencia, Colección (clásica y contemporánea, física y virtual), Conservación y renovación y por último el Presupuesto ejecutado en la adquisición de material bibliográfico. Asimismo, se toma en cuenta la preservación de los mismos, su manipulación y su almacenamiento a fin de evitar el deterioro de los libros, enciclopedias, revistas, periódicos,

entre otros. A continuación se muestra la gráfica que presenta las características de la biblioteca de la FCE, sobre la bibliografía existen y la calidad de la misma.

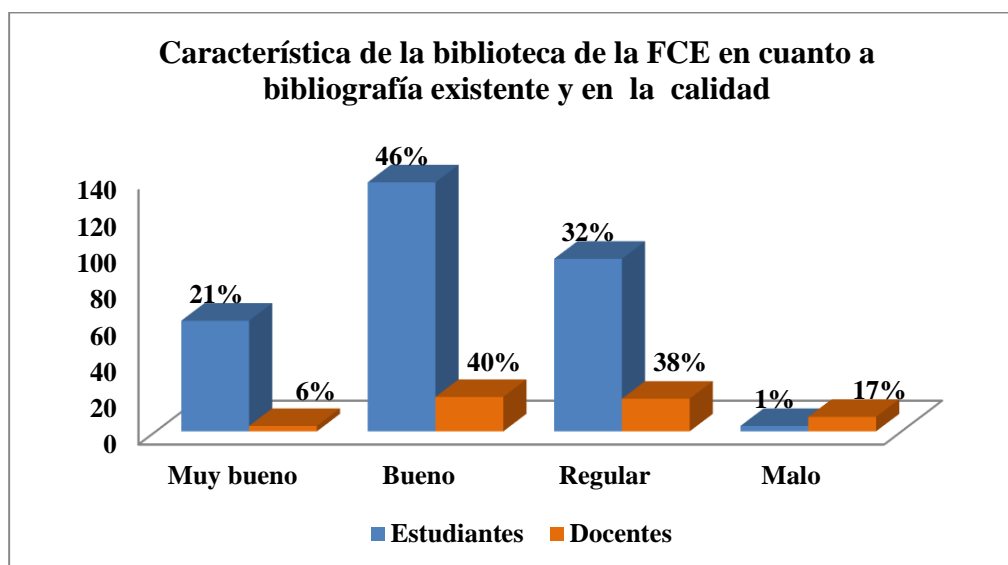
**TABLA 11: CARACTERÍSTICAS DE LA BIBLIOTECA DE LA FCE SOBRE LA BIBLIOGRAFÍA EXISTENTE**

De acuerdo a su criterio califique las siguientes características de la biblioteca de la FCE sobre la bibliografía existentes y en la calidad	Estudiantes	Docentes	Estudiantes %	Docentes %
Muy bueno	61	3	21	6
Bueno	137	19	46	40
Regular	95	18	32	38
Malo	3	8	1	17
<b>Total</b>	<b>296</b>	<b>48</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Autor

**GRÁFICO 5: CARACTERÍSTICA DE LA BIBLIOTECA DE LA FCE SOBRE LA BIBLIOGRAFÍA EXISTENTES**



Elaborado por: Autor

Tanto los docentes como los estudiantes presentan satisfacción por la bibliografía existente en la biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas contribuyendo de esta manera en la preparación académica y profesional de los estudiantes que se forman de los profesores que participan en ello. Tanto los docentes como los estudiantes consideran según los resultados de la encuesta que la bibliografía es buena en un 46% y otros que es regular en un 32%, tanto en su existencia como en su calidad. De igual manera los docentes tienen una opinión similar en cuanto a la calidad de misma manifestando en un 40% que es buena, por lo que cumple con sus requerimientos.

## 28. Funcionalidad

La carrera garantiza el funcionamiento de los centros de simulación, talleres o laboratorios requeridos para el desarrollo de actividades propias de la misma, a fin de garantizar el logro de los objetivos planteados en las prácticas y actividades académicas planificadas y la seguridad de los estudiantes y docentes durante el desarrollo de estas.

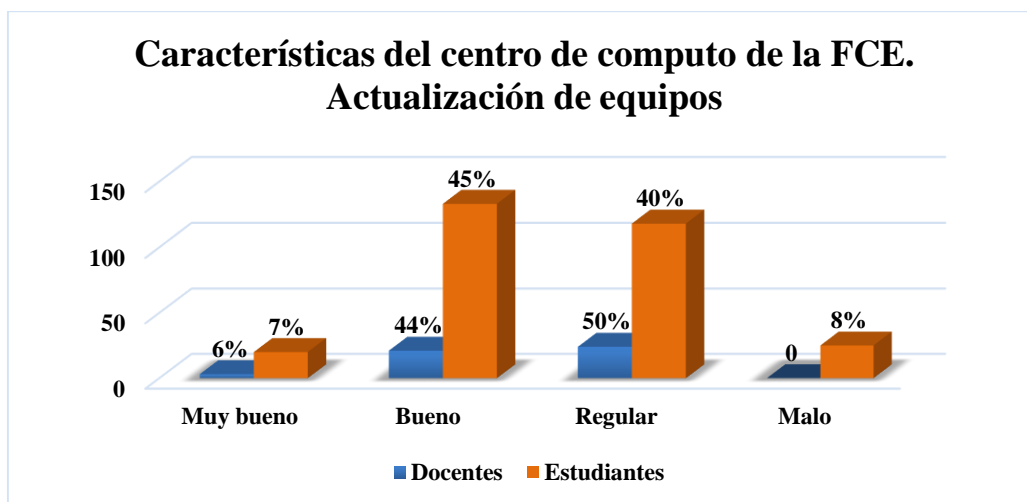
**TABLA 12: CARACTERÍSTICAS DEL CENTRO DE CÓMPUTO DE LA FCE SOBRE LA ACTUALIZACIÓN DE EQUIPOS**

De acuerdo a su criterio califique las siguientes características del centro de cómputo de la FCE. Actualización de equipos	Docentes	Estudiantes	Estudiantes %	Docentes %
<b>Muy bueno</b>	<b>3</b>	<b>20</b>	<b>7</b>	<b>6</b>
<b>Bueno</b>	<b>21</b>	<b>133</b>	<b>45</b>	<b>44</b>
<b>Regular</b>	<b>24</b>	<b>118</b>	<b>40</b>	<b>50</b>
<b>Malo</b>	<b>0</b>	<b>25</b>	<b>8</b>	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>296</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Autor

**GRÁFICO 6: CARACTERÍSTICAS DEL CENTRO DE CÓMPUTO DE LA FCE SOBRE ACTUALIZACIÓN DE EQUIPOS**



**Elaborado por: Autor**

La actualización de los equipos es imprescindible para el buen funcionamiento del Centro de Cómputo de la Facultad de Ciencias Económicas, para garantizar el funcionamiento que permite lograr los objetivos planteados en las prácticas académicas planificadas en las distintas carreras de la facultad. Asimismo, el espacio físico y la comodidad para trabajar indispensable para garantizar la efectividad del proceso de enseñanza y aprendizaje, lo cual ha sido manifestado tanto por los docentes como por los estudiantes y que se demuestra en los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas. La gráfica muestra que tanto para los docentes, como para los estudiantes en un 80% en promedio, consideran que el espacio físico del centro de cómputo no es lo más adecuado para efectuar actividades.

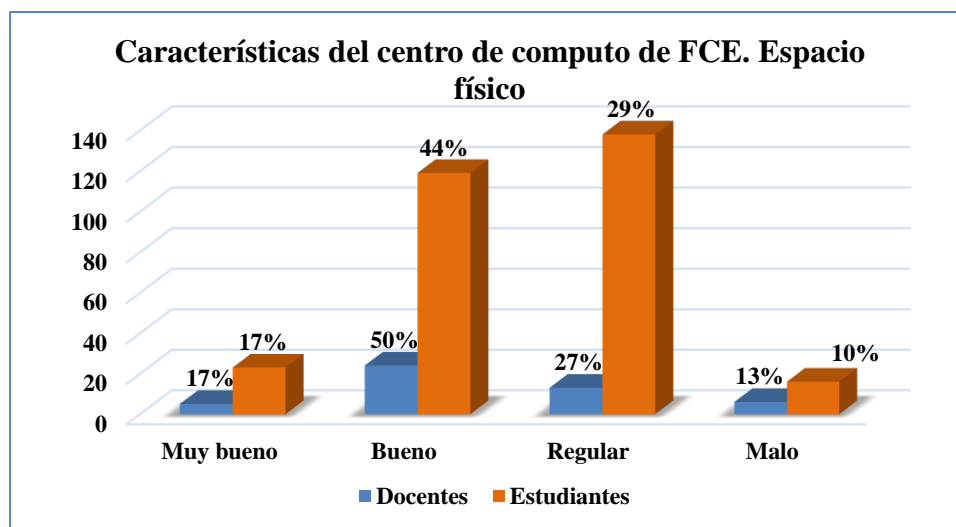
**TABLA 13: CARACTERÍSTICAS DEL CENTRO DE CÓMPUTO CON RELACIÓN A ESPACIO FÍSICO**

De acuerdo a su criterio califique las siguientes características del centro de cómputo de la FCE. Espacio físico	Docentes	Estudiantes	Estudiantes %	Docentes %
Muy bueno	5	23	8	10
Bueno	24	119	40	50
Regular	13	138	47	27
Malo	6	16	5	13
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>296</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Autor

**GRÁFICO 7: CARACTERÍSTICAS DEL CENTRO DE CÓMPUTO EN RELACIÓN A ESPACIO FÍSICO**



Elaborado por: Autor

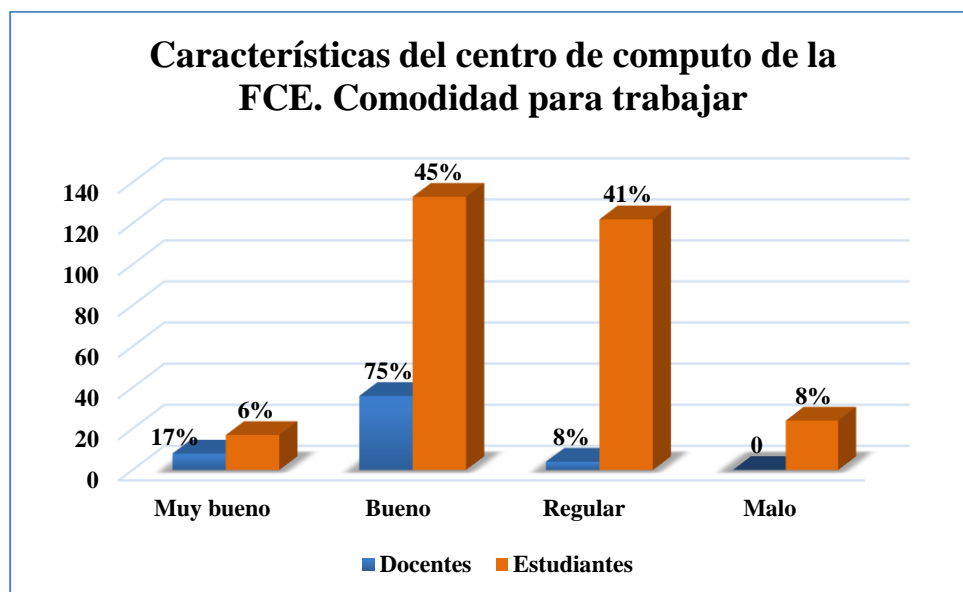
**TABLA 14: CARACTERÍSTICAS DEL CENTRO DE CÓMPUTO FCE. COMODIDAD PARA TRABAJAR**

De acuerdo a su criterio califique las siguientes características del centro de cómputo de la FCE. Comodidad para trabajar	Docentes	Estudiantes	Estudiantes %	Docentes %
Muy bueno	8	17	6	17
Bueno	36	133	45	75
Regular	4	122	41	8
Malo	0	24	8	0
Total	48	296	100	100

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Autor

**GRÁFICO 8: CARACTERÍSTICAS DEL CENTRO DE CÓMPUTO FCE. COMODIDAD TRABAJAR**



Elaborado por: Autor



## 29. Equipamiento

Este indicador permite evaluar los equipos que se encuentran en los laboratorios, talleres o centros de simulación requeridos para el logro de las actividades de prácticas académicas de los estudiantes de la carrera. De acuerdo a la encuesta aplicada la actualización de equipos tanto para los docentes como para los estudiantes consideraron que los existentes se actualizan por lo general entre un 50 y 60 % de los mismos.

## 30. Disponibilidad

Este indicador relaciona la cantidad de equipos, mobiliario e insumos existentes con el número de estudiantes que hacen uso de los laboratorios, talleres y/o centros de simulación de actividades durante el desarrollo de sus prácticas académicas. En la carrera este indicador solo aplica en el Centro de Cómputo. Los resultados obtenidos demostraron que hay cierta disponibilidad de equipos, pero no lo suficiente para ser usados por la cantidad de estudiantes existentes en la facultad, sin embargo, a continuación, se presenta los resultados logrados en la encuesta aplicada. La gráfica muestra el porcentaje considerado tanto por los estudiantes como por los docentes expresaron que la disponibilidad se mueve entre un 45 y 50% como bueno y un 40% considerado como regular.

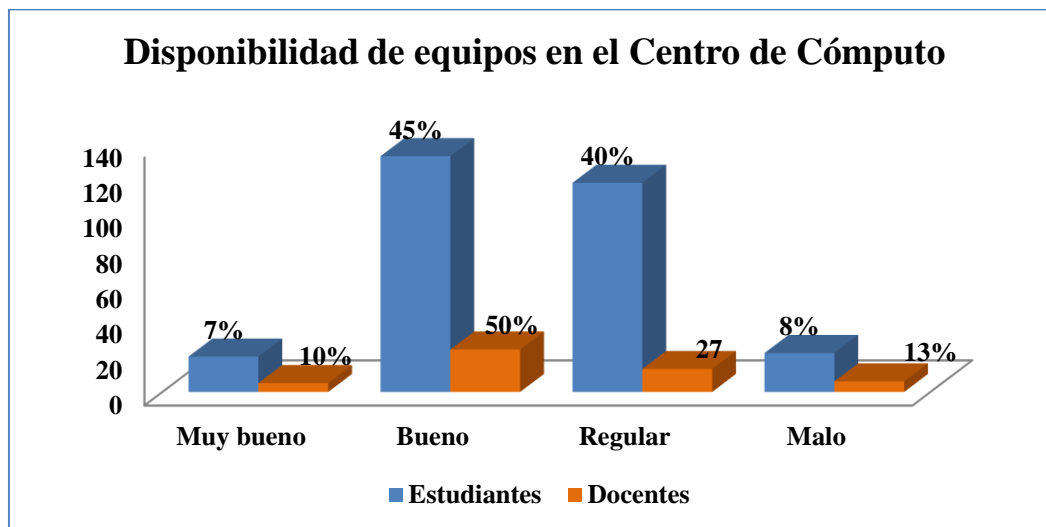
**TABLA 15: CARACTERÍSTICAS DEL CENTRO DE CÓMPUTO SOBRE DISPONIBILIDAD DE EQUIPOS**

De acuerdo a su criterio califique las siguientes características del Centro de cómputo de la FCE sobre la disponibilidad de equipos existentes	Estudiantes	Docentes	Estudiantes %	Docentes %
Muy bueno	20	5	7	10
Bueno	133	24	45	50
Regular	118	13	40	27
Malo	22	6	8	13
Total	293	48	100	100

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Autor

**GRÁFICO 9: DISPONIBILIDAD DE EQUIPOS EN EL CENTRO DE CÓMPUTO**



**Elaborado por: Autor**

### **31. Tutorías**

El coordinador de la carrera garantiza la asignación y seguimiento a los docentes para dar cumplimiento a las actividades de tutorías académicas a los estudiantes, de orientación y acompañamiento académico continuo, las mismas tienen un carácter formativo. Las tutorías constituyen un proceso fundamental e importantísimo en el proceso formativo académico y profesional de los estudiantes de las carreras de la facultad y es considerada un poderoso medio del cual se disponen tanto las instituciones como los profesores, para mejorar sensiblemente la calidad, la pertinencia y la equidad del proceso educativo, sobre todo a nivel superior ya que contribuye, además, en la formación integral del estudiante. El proceso de tutoría esta normado por el Consejo Universitario y el número de horas que se asignan a las tutorías depende de la carga académica del docente, en la encuesta realizada a los estudiantes, un 65% manifestaron que el nivel de atención con relación a este punto es bueno; y los docentes, dependiendo de su carga horaria, dedican entre 2 a 4 horas por semana para este proceso.

### **32. Actividades complementarias**

Las actividades complementarias ayudan al estudiante en su etapa de desarrollo académico profesional pues permiten promover la participación estudiantil en actividades políticas, científicas, deportivas, culturales y artísticas que contribuyen a su formación integral. Por ser actividades independientes de las académicas demandan un esfuerzo mayor para el logro de los objetivos propuestos y que dependen de un interés específico. Los resultados de las encuestas aplicadas a los directivos mostraron que se realizan estas actividades y que son coordinadas y monitoreadas tanto por los docentes como por el director y subdecano de la carrera de Economía y de la Facultad.

El coordinador del Departamento correspondiente designa a un profesor responsable de evaluar y de confirmar que el estudiante adquiera las competencias necesarias de la actividad complementaria, las cuales se acreditan si estas cubran el 100% de las evidencias requeridas.

### **33. Actividades vinculadas con la colectividad**

La carrera dispone de un sistema que vincula las actividades estudiantiles con las de vinculación con la comunidad mediante una buena coordinación, se logra alcanzar los objetivos establecidos durante el desarrollo del programa comunidad-estudiante relacionado con la carrera. Asimismo, se realiza el control, seguimiento y evaluación de la participación estudiantil con la colectividad, con el acompañamiento de un docente asignado por la coordinación de la carrera, contribuyendo al logro de las metas planteadas. Por lo general estas actividades se efectúan con el propósito de solucionar situaciones problemáticas del entorno donde se desarrollen las mismas. Los resultados de las encuestas permitieron demostrar que si hay vinculación con la colectividad a través de programas que la FCE y la UCE establece y que son desarrollados por los docentes conjuntamente con los estudiantes, un 50% de ellos participan y los mismos son acreditados en sus evaluaciones.

### **34. Bienestar estudiantil**

Mediante la coordinación de la carrera se promueve políticas de bienestar estudiantil que permite el desarrollo y bienestar de sus estudiantes brindándoles asesoramiento y asistencia

a través de programas establecidos en concordancia con el coordinador de la carrera y el equipo interdisciplinario que lo conforman. Además, ofrece programas de orientación personal durante el desarrollo académico profesional del estudiante.

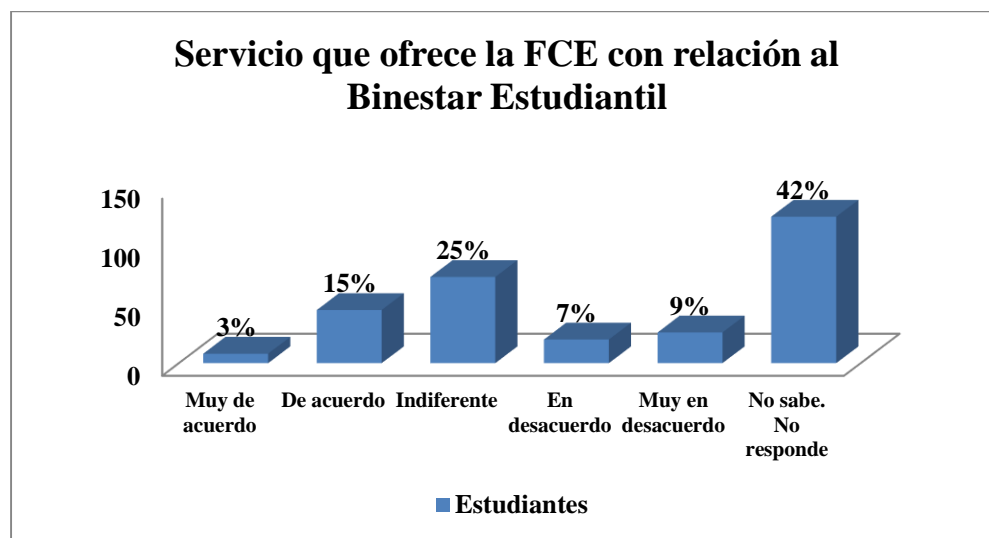
**TABLA 16: SERVICIOS QUE OFRECE LA FCE. BIENESTAR ESTUDIANTIL**

Expresar su grado de acuerdo o desacuerdo con los siguientes enunciados. Servicios que ofrece la FCE, a los estudiantes con relación a Bienestar Estudiantil	Estudiantes	Estudiantes %
Muy de acuerdo	8	3
De acuerdo	45	15
Indiferente	73	25
En desacuerdo	20	7
Muy en desacuerdo	26	9
No sabe. No responde	124	42
<b>Total</b>	<b>296</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por** Eduardo Parreño

**GRÁFICO 10: BIENESTAR ESTUDIANTIL**



**Elaborado por:** Autor

La gran mayoría de estudiantes encuestados no respondieron esta pregunta, a otro grupo le fue indiferente, lo que demuestra que no tienen conocimiento del ¿para qué? sirve este

servicio tan importante para ellos. Se demuestra que no existe un buen proceso de información de todos los beneficios que ofrece este servicio, por lo que se debe mejorar este aspecto a fin de garantizar el mejor funcionamiento de este.

### **35. Participación en procesos de acreditación**

El director de la carrera garantiza la participación efectiva de los estudiantes en el proceso de evaluación y acreditación de la misma, mediante mecanismos que faciliten, que sus propuestas sean consideradas para el mejoramiento de la calidad educativa.

La acreditación es un medio que permite asegurar la calidad de la educación superior y se aplica en la mayoría de los países del mundo, estableciendo procedimientos y sistemas de aseguramiento de la calidad. Por lo general los modelos tradicionales e informales de autorregulación académica han sido sustituidos por mecanismos formales de aseguramiento de la calidad que conllevan varios procedimientos externos de evaluación e inspección; la calidad se transformó en un instrumento imprescindible para la evaluación de programas e instituciones de educación superior, con efectos potencialmente decisivos. En la Facultad de Ciencias Económicas, específicamente en la Carrera de Economía aún no existe un sistema de gestión de calidad que lo garantice, pero se está trabajando al respecto, como fue manifestado por los directivos de la misma. Esta investigación conlleva a la presentación de un Sistema de Gestión de Calidad, bajo la metodología de Mejora Continua, que garantice su certificación como carrera con excelencia educativa.

### **36. Tasa de retención**

Es un indicador que mide la eficiencia estudiantil, es decir, evalúa el rendimiento de la carrera respecto al desempeño de los estudiantes para completar su formación y graduarse en el tiempo establecido. Se expresa mediante el coeficiente que relaciona los estudiantes que han permanecido en la carrera hasta concluir su formación académica y el total de los matriculados, en una misma cohorte.

### **37. Tasa de titulación**

La tasa de titulación, también es otro indicador que mide la eficiencia, evaluando la tasa de graduandos o titulados de una misma cohorte en la carrera. Se mide calculando el cociente entre los estudiantes graduados y los estudiantes que ingresaron en la misma cohorte.

## **4.2 Discusión**

### **4.2.1. Sistema de Gestión de la Calidad en la Carrera de Economía**

La gran competencia que existe entre las universidades a nivel mundial ha generado que las organizaciones o instituciones públicas y privadas adecúen sus procesos adaptándolos a las necesidades de las partes interesadas. Para garantizar la eficiencia y eficacia en cualquier tipo de organización, es necesario ejecutar en sus procesos un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), que no es otra cosa, que un conjunto de normas interrelacionadas que permite administrar de manera ordenada la calidad de la misma, con la finalidad de lograr la mejora continua.

Hoy en día, en el país son muchas las instituciones de educación superior (IES) que buscan el mejoramiento continuo de sus procesos a través de la implementación de un SGC, que ayudará a la institución a direccionarse estableciendo sus objetivos con bases sólidas y con miras a lograr la mejora de sus procesos, como lo son: docencia, investigación y extensión y, todos aquellos relacionados con estos.

En la Universidad Central de Ecuador, específicamente en la Facultad de Ciencias Económicas, en la carrera de Economía, en cuanto al sistema de gestión de calidad, no existe ningún sistema de calidad implementado que garantice la excelencia o calidad educativa, como se establece en la visión de la Facultad de Ciencias Económicas y en la Constitución de la República del Ecuador, esto fue corroborado a través de las encuestas aplicadas a los directivos quienes manifestaron que en la Facultad y en la Carrera de Economía, hasta el presente no se ha establecido ningún sistema de gestión de calidad y que tampoco existe documentación alguna que lo corrobore. Por lo que, es necesario su implementación. En esta investigación se presenta una propuesta de un Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015, con la metodología de Mejora Continua, con el propósito de mejorar sus

procesos misionales de docencia, investigación y extensión; para alcanzar la calidad de todos los servicios que ofrece.

Es importante destacar, que en la medida que se implemente un sistema de gestión de calidad los servicios mejorarán, pues esta variable dependiente, depende de la variable independiente que en esta investigación es el Sistema de Gestión de Calidad, por lo que se consideraron todos los servicios que ofrecen la UCE tanto para el personal docente, administrativo y de servicio y para los estudiantes; a fin de conocer a través de las encuestas aplicadas el grado de satisfacción de la calidad de estos según los usuarios.

Por otra parte, se da importancia a los años de servicio que tienen el personal tanto administrativo y de servicio, como el personal docente, que ejercen funciones dentro de la UCE, FCE, con la finalidad de tener presente el grado de compromiso y de pertinencia que estos tienen para con su organización en la cual se desempeñan. A continuación, se presenta las gráficas de los resultados arrojados por las encuestas.

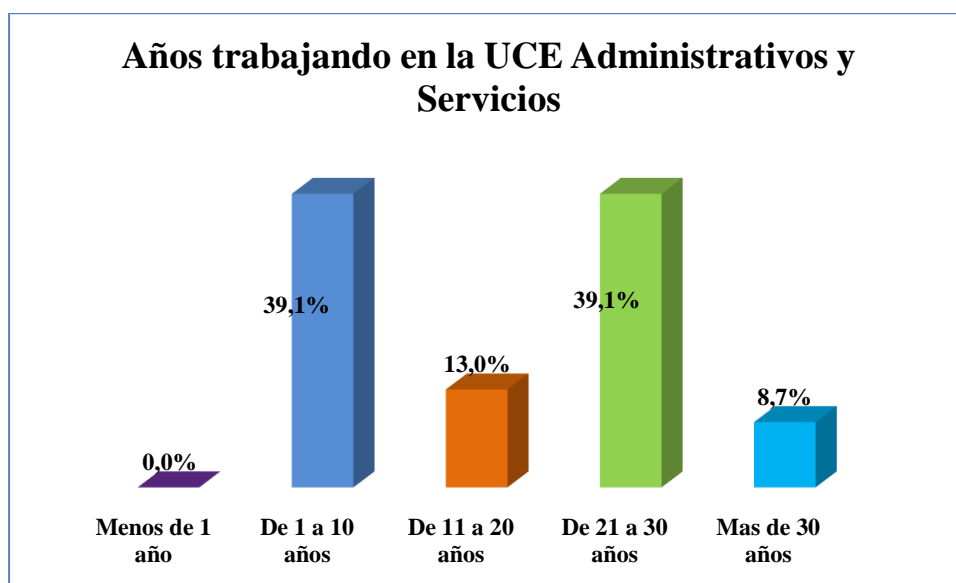
**TABLA 17: AÑOS DE SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIO**

<b>¿Cuántos años viene trabajando en la UCE? (Si trabaja menos de un año ponga 00) Administrativos y servicios</b>	<b>Número</b>	<b>Porcentaje (%)</b>	<b>Porcentaje Acumulado (%)</b>
<b>Menos de 1 año</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>
<b>De 1 a 10 años</b>	<b>9</b>	<b>39,1</b>	<b>39,1</b>
<b>De 11 a 20 años</b>	<b>3</b>	<b>13,0</b>	<b>52,2</b>
<b>De 21 a 30 años</b>	<b>9</b>	<b>39,1</b>	<b>91,3</b>
<b>Más de 30 años</b>	<b>2</b>	<b>8,7</b>	<b>100,0</b>
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Autor

**GRÁFICO 11: AÑOS DE SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIO**



Elaborado por: Autor

**TABLA 18: AÑOS DE SERVICIO DE LOS DOCENTES**

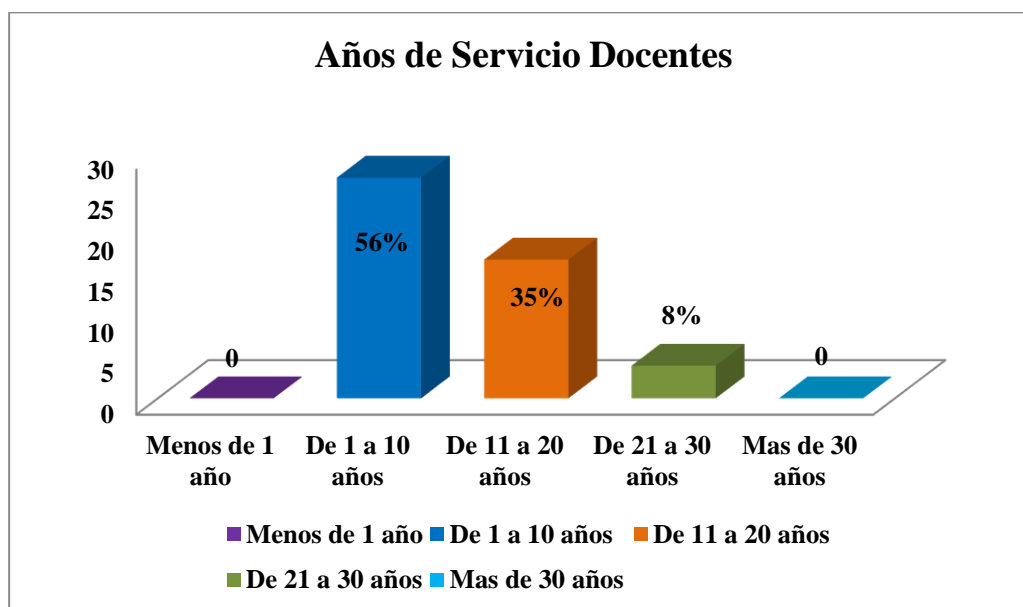
¿Cuántos años está trabajando en la UCE como docente?	Número	%	% Acumulado
Menos de 1 año	0	0	0
De 1 a 10 años	27	56	56
De 11 a 20 años	17	35	91
De 21 a 30 años	4	8	99
Más de 30 años	0	0	100
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Autor



**GRÁFICO 12: AÑOS DE SERVICIO DEL PERSONAL DOCENTE**



**Elaborado por: Autor**

El individuo demuestra su grado de compromiso y pertenencia a través del conocimiento que posee de la organización o institución donde cumple funciones o se desarrolla como profesional, se quiso determinar el grado de conocimiento que tienen los estudiantes, el personal docente, administrativo y servicio con relación a la Misión de la UCE y de la FCE; los resultados arrojados demostraron que la gran mayoría, sabe cuál es la misión de su universidad y de su facultad, tanto los estudiantes como los docentes y el personal administrativo y de servicio.

**TABLA 19: CONOCIMIENTO DE LA MISIÓN DE LA UCE**

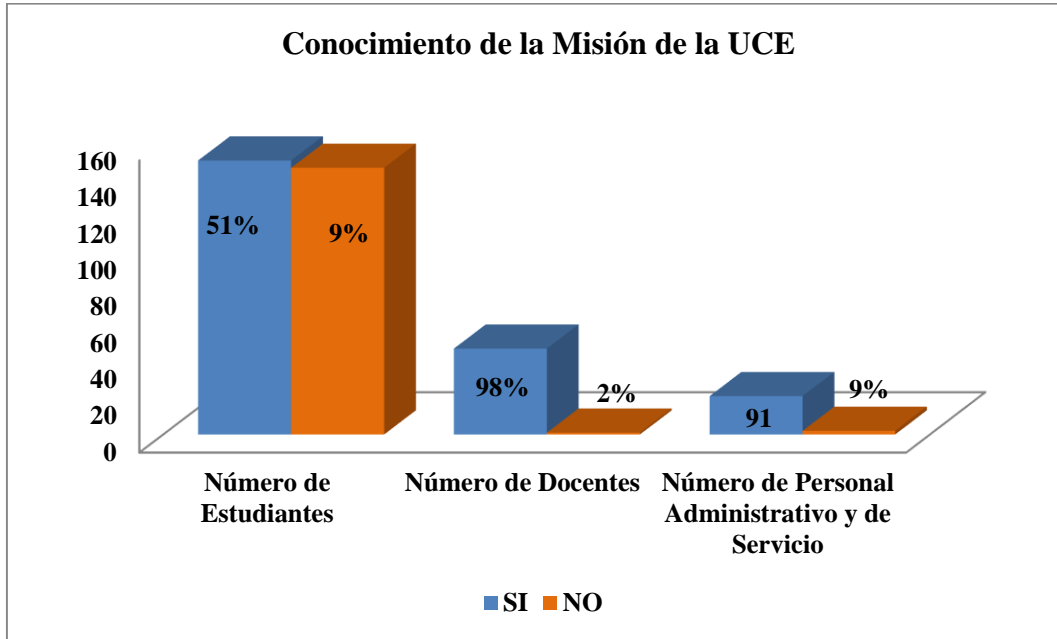
Tiene conocimiento de la Misión de la Universidad	Número de Estudiantes	Número de Docentes	Número de Personal Administrativo y de Servicio	Estudiantes %	Docentes %	Personal Administra. y de Servicio %
SI	150	47	21	51	98	91
NO	146	1	2	49	2	9

<b>Total</b>	<b>296</b>	<b>48</b>	<b>23</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Autor

**GRÁFICO 13: CONOCIMIENTO DE LA MISIÓN DE LA UCE**



**Elaborado por:** Autor

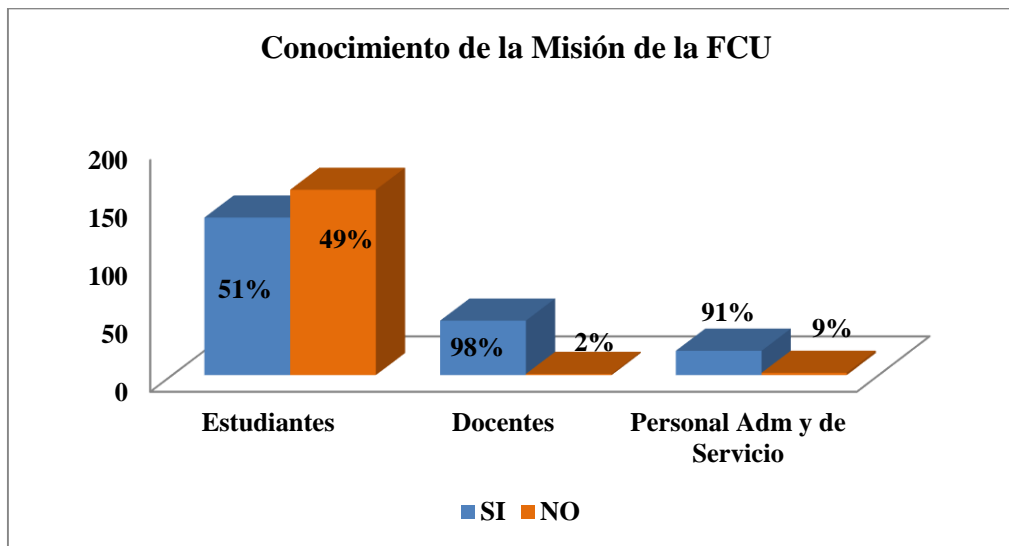
**TABLA 20: CONOCIMIENTO DE LA MISIÓN DE LA FCE**

Tiene conocimiento de la Misión de la Facultad de Ciencias Económicas	Estudiantes	Docentes	Personal Adm y de Servicio	Estudiantes %	Docentes %	Personal Administra. y de Servicio %
SI	136	47	21	51	98	91
NO	160	1	2	49	2	9
<b>Total</b>	<b>296</b>	<b>48</b>	<b>23</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Autor

**GRÁFICO 14: CONOCIMIENTO DE LA MISIÓN DE LA FCE**



**Elaborado por: Autor**

Ahora bien con relación a los servicios que presta la UCE tanto para los docentes, estudiantes y personal administrativo y de servicio, se seleccionaron tres servicios básicos usados por los tres sujetos encuestados, como lo son el hospital del día, comedor e instalaciones deportivas, los resultados demostraron que estos en su gran mayoría no son usados y son pocos los que los utilizan. A continuación, se presentan las gráficas con sus respectivas tablas de los servicios mencionados y los porcentajes de uso.

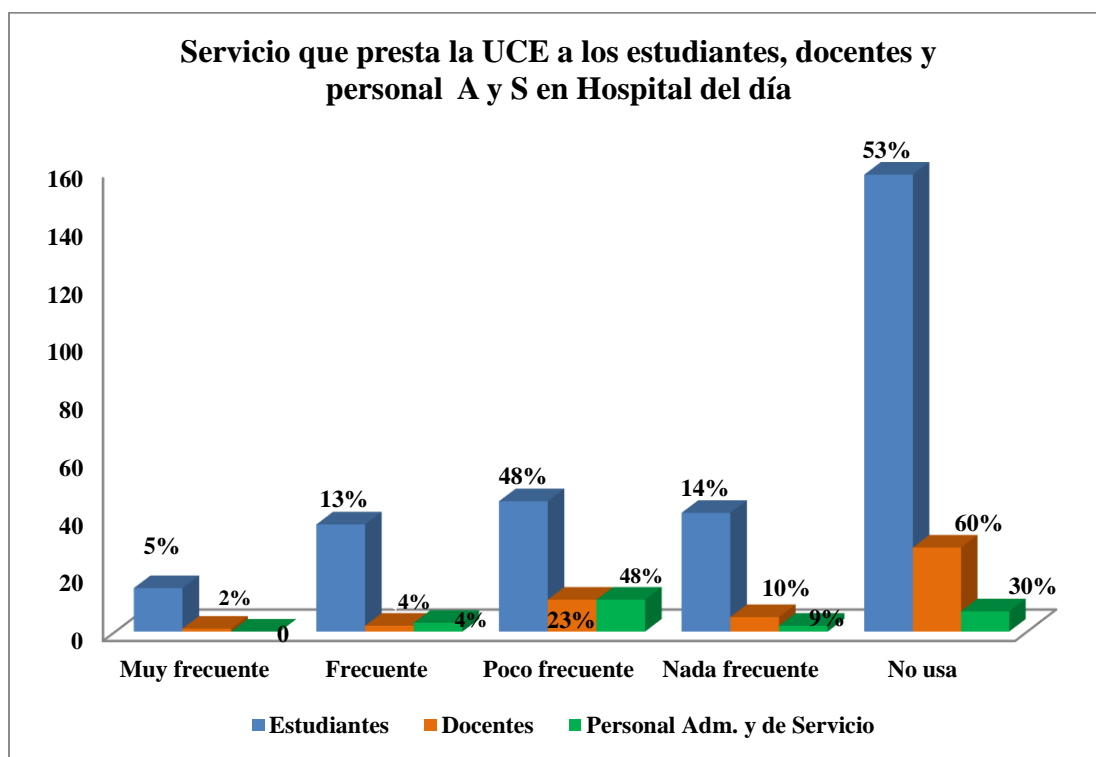
**TABLA 21: SERVICIOS QUE PRESTA LA UCE. HOSPITAL AL DÍA**

Servicios que presta la UCE para los estudiantes, docentes y personal A y Servicio en Hospital del día	Estudiantes	Docentes	Personal Adm. y de Servicio	Estudiantes %	Docentes %	Personal Adm y de Servicio %
<b>Muy frecuente</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>0</b>
<b>Frecuente</b>	<b>37</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>13</b>
<b>Poco frecuente</b>	<b>45</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>15</b>	<b>23</b>	<b>48</b>
<b>Nada frecuente</b>	<b>41</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>14</b>	<b>10</b>	<b>9</b>
<b>No usa</b>	<b>158</b>	<b>29</b>	<b>7</b>	<b>53</b>	<b>60</b>	<b>30</b>
<b>Total</b>	<b>296</b>	<b>48</b>	<b>23</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por: Autor**

**GRÁFICO 15: SERVICIO QUE OFRECE LA UCE. HOSPITAL AL DÍA**



Elaborado por: Autor

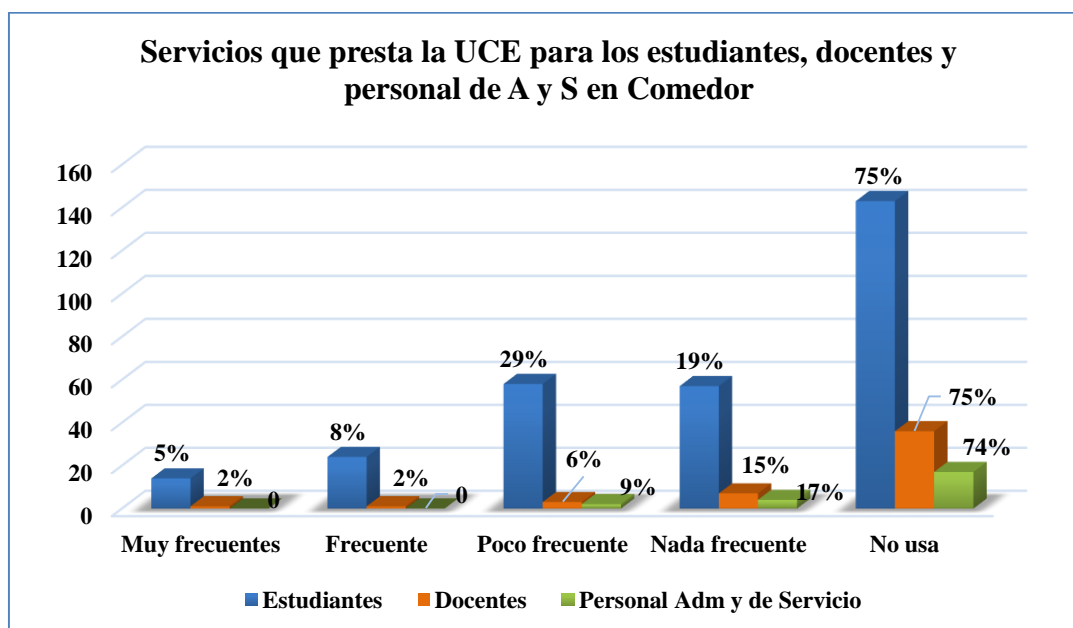
**TABLA 22: SERVICIO QUE OFRECE LA UCE. COMEDOR**

Servicios que presta la UCE para los estudiantes, docentes, personal de Adm y Servicio en Comedor	Estudiantes	Docentes	Personal Adm. y de Servicio	Estudiante %	Docente %	Personal Adm y de Servicio %
<b>Muy frecuentes</b>	14	1	0	5	2	0
<b>Frecuente</b>	24	1	0	8	2	0
<b>Poco frecuente</b>	58	3	2	20	6	9
<b>Nada frecuente</b>	57	7	4	19	15	17
<b>No usa</b>	143	36	17	48	75	74
<b>Total</b>	296	48	23	100	100	100

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Autor

**GRÁFICO 16: SERVICIO QUE OFRECE LA UCE- COMEDOR**



Elaborado por: Autor

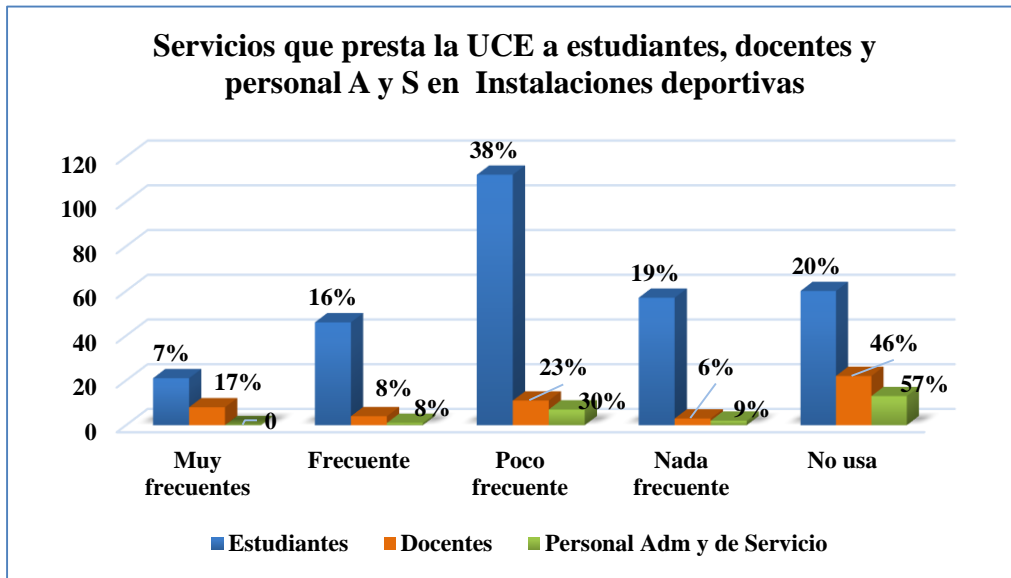
**TABLA 23: SERVICIO QUE OFRECE LA UCE. INSTALACIONES DEPORTIVAS**

Servicios que presta la UCE para los estudiantes, docentes y personal A y S en Instalaciones deportivas	Estudiantes	Docentes	Personal Adm y de Servicio	Estudiante %	Docente %	Personal Adm y de Servicio %
Muy frecuentes	21	8	0	7	17	0
Frecuente	46	4	1	16	8	4
Poco frecuente	112	11	7	38	23	30
Nada frecuente	57	3	2	19	6	9
No usa	60	22	13	20	46	57
<b>Total</b>	<b>296</b>	<b>48</b>	<b>23</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Autor

**GRÁFICO 17: SERVICIOS QUE OFRECE LA UCE. INSTALACIONES DEPORTIVAS**



**Elaborado por: Autor**

De igual manera, se quiso conocer, además, la calidad de servicio o nivel de satisfacción de los usuarios en el área de comedor, hospital del día e instalaciones deportivas en los tres grupos de sujetos entrevistados con la finalidad de determinar las causas que generan que la gran mayoría no los utilice. Se comprobó que la gran mayoría no sabe el porqué del no uso, como quedó demostrado en las gráficas que se muestran a continuación.

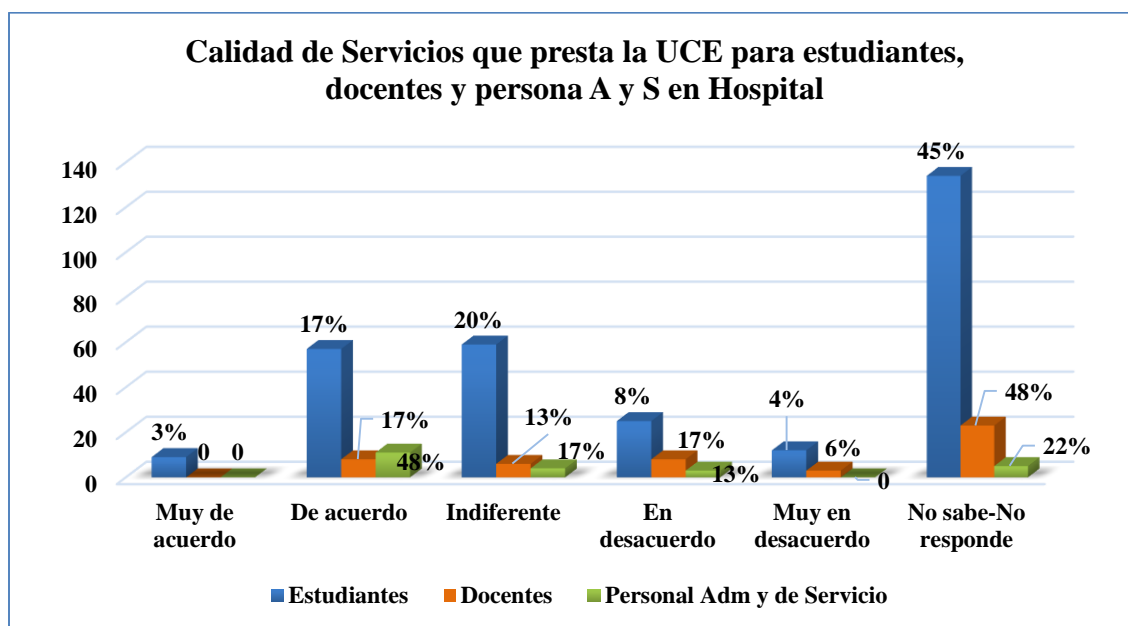
**TABLA 24: CALIDAD DE SERVICIO. HOSPITAL DEL DÍA**

Calidad de Servicios que presta la UCE para los estudiantes, docentes y personal A y S en Hospital del día. Satisfactorio o no	Estudiantes	Docentes	Personal Adm y de Servicio	Estudiante %	Docente %	Personal Adm y de Servicio %
Muy de acuerdo	9	0	0	3	0	0
De acuerdo	57	8	11	19	17	48
Indiferente	59	6	4	20	13	17
En desacuerdo	25	8	3	8	17	13
Muy en desacuerdo	12	3	0	4	6	0
No sabe-No responde	134	23	5	45	48	22
<b>Total</b>	<b>296</b>	<b>48</b>	<b>23</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Autor

**GRÁFICO 18: CALIDAD DE SERVICIO QUE OFRECE LA UCE. HOSPITAL**



Elaborado por: Autor

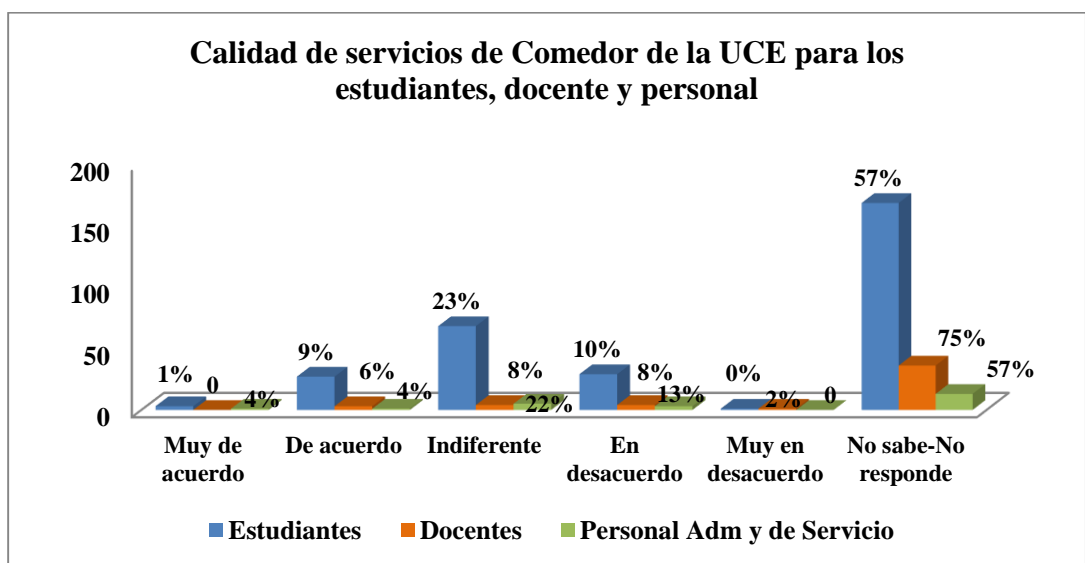
**TABLA 25: CALIDAD DE SERVICIO QUE OFRECE LA UCE. HOSPITAL**

Calidad de Servicios que presta la UCE para los estudiantes, docentes y personal A y S en Comedor. Satisfactorio o no	Estudiantes	Docentes	Personal Adm y de Servicio	Estudiante %	Docente %	Personal Adm y de Servicio %
Muy de acuerdo	3	0	1	1	0	4
De acuerdo	27	3	1	9	6	4
Indiferente	68	4	5	23	8	22
En desacuerdo	29	4	3	10	8	13
Muy en desacuerdo	1	1	0	0	2	0
No sabe-No responde	168	36	13	57	75	57
<b>Total</b>	<b>296</b>	<b>48</b>	<b>23</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Autor

**GRÁFICO 19: CALIDAD DE SERVICIO QUE OFRECE LA UCE. COMEDOR**



**Elaborado por:** Autor



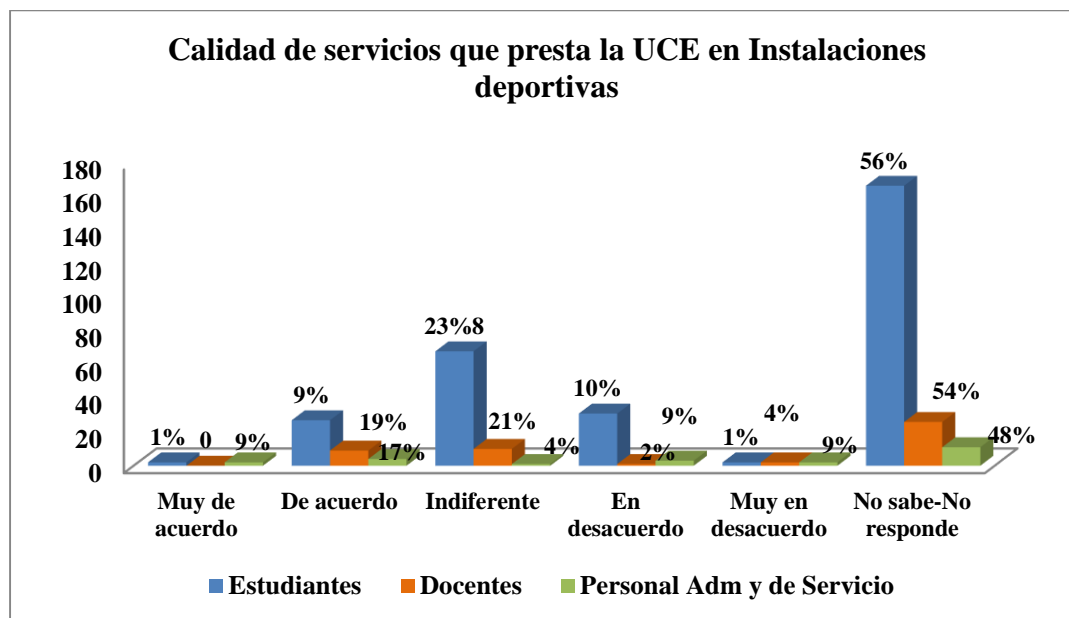
**TABLA 26: CALIDAD DE SERVICIO QUE OFRECE LA UCE: INSTALACIONES DEPORTIVAS**

<b>Calidad de Servicios que presta la UCE para los estudiantes, docentes y personal A y S en Instalaciones deportivas. Satisfactorio o no</b>	<b>Estudiantes</b>	<b>Docentes</b>	<b>Personal Adm y de Servicio</b>	<b>Estudiante %</b>	<b>Docente %</b>	<b>Personal Administrativo y de Servicio %</b>
<b>Muy de acuerdo</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>9%</b>
<b>De acuerdo</b>	<b>27</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>19</b>	<b>17%</b>
<b>Indiferente</b>	<b>68</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>23</b>	<b>21</b>	<b>4%</b>
<b>En desacuerdo</b>	<b>31</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>13%</b>
<b>Muy en desacuerdo</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>9%</b>
<b>No sabe-No responde</b>	<b>166</b>	<b>26</b>	<b>11</b>	<b>56</b>	<b>54</b>	<b>48%</b>
<b>Total</b>	<b>296</b>	<b>48</b>	<b>23</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Autor

**GRÁFICO 20: CALIDAD DE SERVICIO QUE OFRECE LA UCE. INSTALACIONES DEPORTIVAS**



Elaborado por: Autor

**TABLA 27: RESUMEN DEL DIAGNÓSTICO DE INDICADORES**

**TABLA DE INDICADORES DE EVALUACIÓN**

No.	INDICADORES	METODOLOGÍA	RESULTADOS	MÉTRICA
1.	Estado actual y prospectiva.	Valoración Integral del indicador	Poco satisfactorio	Descendente
2.	Programas /Proyectos de vinculación con la sociedad.	Valoración específica. Registros	Altamente satisfactorio <b>Cumple con el estándar definido por la carrera, pero puede presentar debilidades</b>	Ascendente
3.	Perfil profesional.	Valoración específica	Satisfactorio <b>Cumple con el estándar definido por la carrera, pero puede presentar debilidades</b>	Medio
4.	Perfil de egreso.	Valoración integral. Mercado ocupacional	Satisfactorio <b>Cumple con el estándar definido por la carrera, pero puede presentar debilidades</b>	Medio

5.	Estructura curricular.	Valoración integral. Sin Participación profesoral	Poco satisfactorio	Descendente
6.	Plan de estudios.	Valoración Integral, Registro asignaturas. Participación profesoral	Satisfactorio <b>Cumple con el estándar definido por la carrera, pero puede presentar debilidades</b>	Medio
7.	Programas de las asignaturas.	Valoración integral. Seguimiento de programas	Altamente satisfactorio <b>Cumple con el estándar definido por la carrera</b>	Ascendente
8.	Prácticas en relación a las asignaturas.	Valoración específica. Coordinación estudiante-Tutor	Satisfactorio <b>Cumple con el estándar definido por la carrera, pero puede presentar debilidades</b>	Medio
9.	Afinidad formación-posgrado.	Valoración específica. Nivel docente acorde con área	Satisfactorio <b>Cumple con el estándar definido por la carrera, pero puede presentar debilidades</b>	Medio
10.	Actualización científica.	Valoración específica. Alta preparación académica, 4to. Nivel	Altamente satisfactorio <b>Cumple con el estándar definido por la carrera</b>  <b>ACP = 100x NDAD/NTD</b>  ACP: Actualización científica y/o pedagógica. NDAD: Total de profesores que han asistido a eventos NTD: Total de profesores que han impartido clases en la carrera durante el período de evaluación	Ascendente
11.	Titularidad.	Valoración integral. Exceso de carga horaria	Poco Satisfactorio <b>La carrera cumple parcialmente con el estándar definido</b>	Descendente

			<p><b>TIT = 100x NDT /NTD</b></p> <p><b>TIT:</b> Titularidad.  <b>NDT:</b> Total de profesores titulares que han impartido clases en la carrera.  <b>NTD:</b> Total de profesores que han impartido clases en la carrera.</p>	
12.	Profesores Tiempo Completo/Medio Tiempo/Tiempo Parcial.	Valoración específica. Se establece de acuerdo al tiempo de dedicación	<p>Satisfactorio  <b>Cumple con el estándar definido por la carrera, pero puede presentar debilidades</b></p> <p><b>D = TC + 0, 5 x MT + 0, 25. TP/ TD</b></p> <p><b>TC:</b> Profesores a tiempo completo.  <b>MT:</b> Profesores a medio tiempo.  <b>TP:</b> Profesores a tiempo parcial.  <b>TD:</b> Total de profesores</p>	Medio
13.	Estudiantes por profesor.	Valoración específica. Contratación de mayor número de docente	<p>Poco satisfactorio  <b>Cumple parcialmente con el estándar de la carrera</b></p> <p><b>ED = NE / TC + 0, 5. MT + 0, 25. TP</b></p> <p><b>ED:</b> Estudiantes por profesor a tiempo completo, medio tiempo y tiempo parcial  <b>NE:</b> Total de estudiantes de la carrera.  <b>TC:</b> Total de profesores de tiempo completo.  <b>MT:</b> Total de profesores de medio tiempo.  <b>TP:</b> Total de profesores de tiempo parcial</p>	Descendente
14.	Distribución horaria.	Valoración integral. Según reglamento y escalafón	<p>Poco satisfactorio  <b>Cumple parcialmente con el estándar de la carrera</b></p>	Descendente
15.	Producción académica /científica.	Valoración específica. Según publicaciones de artículos académicos o científicos	<p>Poco Satisfactorio  <b>Cumple parcialmente con el estándar de la carrera.</b></p> <p><b>IPAC = 1 N (∑1 M i=1 +3. 61SJRi)</b></p>	Descendente

			<p><b>IPAC:</b> Indicador de producción académica científica.</p> <p><b>N:</b> Número de profesores de la carrera durante el semestre en el que se efectúa la evaluación.</p> <p><b>M:</b> Número de artículos académicos publicados por los profesores/investigadores de la carrera durante el periodo de evaluación.</p> <p><b>SJR:</b> Índice de impacto calculado por Scimago Journal Rank.</p>	
16.	Producción regional.	Valoración específica. Una minoría la realizan	<p>Poco satisfactorio <b>Cumple parcialmente con el estándar de la carrera</b></p> <p><b>IPR = <math>1 N (\sum PR_i M_i=1)</math></b></p> <p><b>IPR:</b> Indicador de producción académica científica regional. <b>N:</b> Número de profesores de la carrera. <b>M</b>=Total de artículos o trabajos científicos de los profesores/investigadores de la carrera, publicados o aceptados en revistas que constan en bases de datos.</p> <p><b>Pr<sub>i</sub>:</b> Artículo o trabajo científicos de los profesores/investigador es de la carrera i.</p>	Descendente
17.	Libros y capítulos de libros.	Valoración específica. Mínima	<p>Poco satisfactorio <b>Cumple parcialmente con el estándar de la carrera</b></p> <p><b>LCL = <math>1 N (L + 0.5CL)</math></b></p> <p><b>LCL:</b> Libros o capítulos de libros <b>L:</b> Número de libros publicados por profesores o investigadores de la carrera. <b>CL:</b> Capítulos de libros publicados por profesores de la carrera. <b>N:</b> Número de profesores de la carrera.</p>	Descendente

18.	Ponencias.	Valoración específica. Participación baja	Poco satisfactorio <b>Cumple parcialmente con el estándar de la carrera</b>  $P = 1 / N (\sum_{i=1} 1 + \beta i) M$ <b>P:</b> Indicador per cápita de la presentación de artículos o investigaciones de profesores de la carrera en eventos académicos o científicos, nacionales o internacionales. <b>N:</b> Número total de profesores de la carrera al período de evaluación. <b>M:</b> Número total de ponencias realizadas por profesores/ investigadores de la carrera, que hacen filiación a la universidad. <b><math>\beta i</math>:</b> Puntuación de 0, 0.5	Descendente
19.	Dirección /Coordinación de carrera.	Valoración integral. Coordinación adecuada	Satisfactorio <b>Cumple con los estándares de la carrera, pero puede presentar debilidades</b>	Medio
20.	Evaluación del desempeño docente.	Valoración integral. Según evaluación de estrategias	Satisfactorio <b>Cumple con los estándares de la carrera, pero puede presentar debilidades</b>	Medio
21.	Seguimiento del sílabo.	Valoración integral. Monitoreo de proceso E-A	Satisfactorio <b>Cumple con los estándares de la carrera, pero puede presentar debilidades</b>	Medio
22.	Seguimiento al proceso de titulación.	Valoración integral. Proceso de grado y actualización egresados	Altamente Satisfactorio <b>Cumple con los estándares de la carrera.</b>	Ascendente
23.	Seguimiento a graduados.	Valoración específica. Según grado de empleabilidad y seguimiento egresados	Satisfactorio <b>Cumple con los estándares de la carrera, pero puede presentar debilidades</b>	Medio
24.	Seguimiento prácticas pre-profesionales.	Valoración específica. Monitoreo permanente Tutor-estudiante	Satisfactorio	Medio

			<b>Cumple con los estándares de la carrera, pero puede presentar debilidades</b>	
25.	Calidad de la información.	Valoración integral. Baja calidad de la información, no es pertinente, formal, ni puntual	Poco satisfactorio <b>Cumple parcialmente con los estándares de la carrera.</b> $IE = 100 \times NVC / NTV$  NVC: Número de variables de buena calidad.  NTV: Número total de variables del modelo.	Descendente
26.	Bibliografía básica.	Valoración integral. Cubre las necesidades de docentes y estudiantes	Satisfactorio <b>Cumple con los estándares de la carrera, pero puede presentar debilidades</b>  $BB = 1/Q \sum_{i=1} LIBi / NEi Q$  BB: Bibliografía Básica  LIBi: Número de ejemplares del libro i constatados en la biblioteca.  NEi: Número de estudiantes que tomaron asignaturas dónde consta el libro i como bibliografía básica.  Q: Número de asignaturas evaluadas	Medio
27.	Calidad bibliográfica.	Valoración específica. Bibliografía Preservada	Satisfactorio <b>Cumple con los estándares de la carrera, pero puede presentar debilidades</b>  $CB = 0,25 \times PER + 0,3 \cdot ACE + 0,25 \times CON + 0,2 \times PRE$  CB: Calidad bibliográfica PER: Pertinencia de la bibliografía ACE: Acervo bibliográfico CON: Conservación del material bibliográfico PRE: Presupuesto ejecutado en la adquisición del material bibliográfico	Medio

28.	Funcionalidad.	Valoración específica. Actualización permanente	Satisfactorio <b>Cumple con los estándares de la carrera, pero puede presentar debilidades</b>  $FUN = 1 / Q (\sum_{i=1}^{Q} FUNi) Q$  FUN: Funcionalidad de laboratorios y talleres FUNi: Valoración obtenida por cada laboratorio y taller de acuerdo al aspecto de funcionalidad Q: Número de laboratorios y talleres evaluados.	Medio
29.	Equipamiento.	Valoración integral. Número de equipos deficiente para la cantidad de estudiantes	Poco satisfactorio <b>Cumple parcialmente con los estándares de la carrera</b>  $EQ = 1 / Q (\sum_{i=1}^{Q} EQi) Q$  EQ: Equipamiento EQi: Valoración obtenida por cada laboratorio y taller, de acuerdo al aspecto de equipamiento Q: Número de laboratorios y talleres evaluados.	Descendente
30.	Disponibilidad	Valoración integral. Disponibilidad dependiendo de horarios	Satisfactorio <b>Cumple con los estándares de la carrera, pero puede presentar debilidad</b>  $DIS = 1 / Q (\sum_{i=1}^{Q} DISi) Q$  DIS: Disponibilidad. DISi: Valoración obtenida por cada laboratorio o taller de acuerdo al aspecto de disponibilidad, Q: Número de laboratorios y talleres evaluados	Medio
31.	Tutorías.	Valoración integral. Mejoramiento de la calidad, pertinencia y equidad del proceso educativo	Satisfactorio <b>Cumple con los estándares de la carrera, pero puede presentar debilidades</b>	Medio
32.	Actividades complementarias.	Valoración específica. Evaluado por docentes	Satisfactorio <b>Cumple con los estándares de la</b>	Medio



			<b>carrera, pero puede presentar debilidades</b>	
33.	Actividades vinculadas con la colectividad.	Valoración específica. Soluciones a situaciones problemáticas del entorno	Satisfactorio <b>Cumple con los estándares de la carrera, pero puede presentar debilidades</b>	Medio
34.	Bienestar estudiantil.	Valoración integral. Programas de orientación personal	Poco satisfactorio <b>Cumple parcialmente con los estándares de la carrera</b>	Descendente
35.	Participación en procesos de acreditación.	Valoración integral. No existe un sistema de gestión de calidad en la carrera	Poco satisfactorio <b>Cumple parcialmente con los estándares de la carrera</b>	Descendente
36.	Tasa de retención.	Valoración integral. Evaluación del rendimiento de la carrera en función del desempeño estudiantil	Satisfactorio <b>Cumple con los estándares de la carrera, pero puede presentar debilidades</b>  $R_T = 100 \times NEMA / NTEA$  NEMA: N° estudiantes matriculados  NTEA: N° total de estudiantes admitidos dos años anteriores	Medio
37	Tasa de titulación.	Valoración integral. Evaluación de titulados de una misma cohorte	Satisfactorio <b>Cumple con los estándares de la carrera, pero puede presentar debilidades</b>  $T_G = \sum NEG / \sum NEC$  NEG: N° estudiantes graduados  NEC: N° de estudiantes por cohorte	Medio

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Autor

Según el CEAACES (2016), los indicadores de evaluación son de dos tipos: indicadores cualitativos y cuantitativos.

- Los indicadores cuantitativos se miden a través de funciones matemáticas que determinan el desempeño de la institución.
  - Los indicadores cualitativos definen las cualidades deseables que permitirán contrastar las características observadas en la institución de educación superior.
- (pág. 16)

Bajo este argumento del CEEACES se definirán cuáles de los 37 indicadores utilizados en esta investigación son cualitativos y cuantitativos, una vez definidos, se colocó la fórmula de cálculo correspondiente a los cuantitativos.

Por otra parte, es importante destacar que para aprobar un indicador se debe establecer en primer lugar, si dicho indicador, de resultados, servicios o de gestión, de los programas que se realizan, cumplen con los criterios mínimos necesarios para medir los objetivos que se han propuesto en dichos programas, en un punto concluyente en el tiempo.

En cuanto a la metodología empleada para la valoración de los indicadores, se utilizó la Integral y la Específica, la primera determina si los indicadores de resultado, servicio o gestión cumplen con los criterios de relevancia, adecuación, claridad y monitoreo. La segunda si cumplen con los criterios mínimos de consistencia, tales como Pertinencia Temática y Factibilidad Técnica

Ahora bien, los criterios de la metodología para la valoración integral, que establece cuando un indicador es Relevante cuando aporta información de al menos un factor resaltante del objetivo del programa a cumplir, es decir, debe estar definido sobre algún aspecto importante con sentido práctico. Adecuado cuando aporta la información suficiente para emitir un juicio terminal y homogéneo respecto del desempeño del programa. Claro cuando no existen dudas acerca de qué es lo que busca medir. Monitorear si la información de sus medios de verificación es precisa e inequívoca.

La valoración Específica describe sus criterios así: un indicador posee Pertinencia Temática cuando arroja información sobre un resultado alcanzado vinculado con los objetivos del programa. Factibilidad Técnica cuando el método de cálculo y los medios de verificación usados para su construcción, son tales, que el indicador puede ser estimado con los recursos disponibles.

## CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

- En la Carrera de Economía de la Universidad Central del Ecuador se pudo analizar los procesos que ocurren en la prestación de sus servicios educativos, clasificados en tres grandes grupos, debidamente interrelacionados: estratégicos, misionales y de soporte. Este análisis brindó una perspectiva de jerarquía en sus procesos, que ayudó a concebir los instrumentos de investigación y a identificar los principales problemas estratégicos existentes.
- A criterio de los propios directivos, no existe un plan estratégico en la institución, no se aseguran adecuadamente la calidad de la educación que se imparte, se carece además, de evaluaciones sistemáticas que ayuden a identificar los problemas para trabajar en su solución. Aspectos que atentan contra el cumplimiento de los objetivos institucionales, afectan la consecución adecuada del resto de los procesos que tienen lugar en la institución.
- Se logró determinar los indicadores que se utilizan en las Carreras de las IES y evaluar la prestación del servicio educativo, llegando a la conclusión que existe la necesidad de transformar el servicio educativo mediante un Sistema de Gestión de Calidad, bajo la metodología de la Mejora Continua basada en el PHVA, que permita asegurar la calidad de los servicios que ofertan, tanto para los estudiantes y docentes, como a los administrativos y de servicios.
- Dentro de los resultados más destacados se encuentran los siguientes. Se comprobó que la producción de los docentes es muy baja sobre todo en lo que respecta a Investigación, Elaboración de textos, Capítulos, Ensayos, Artículos o Paper para publicaciones en revistas. De igual manera, la poca participación en Congresos Nacionales o internacionales, Seminarios, Charlas, como ponentes representando la institución.
- También, se demostró que el trabajo productivo del docente se concentra en impartir, preparar y evaluar las clases a los estudiantes de la carrera, quedándole poco tiempo para otras actividades como la investigación o la extensión. El servicio de comedor,

hospital, áreas deportivas que se ofrece a los estudiantes, docentes, personal administrativo y de servicio, no son los más adecuados y no satisfacen a la gran mayoría de los usuarios.

- Se elaboró una propuesta de prestación servicio educativo de calidad, mediante el uso de la metodología del ciclo de mejora continua de modo que se pueda cumplir con los indicadores del CEAACES y poder obtener la acreditación.
- Propuesta mucho más práctica para la institución, más vinculada al quehacer de la carrera, lo cual significa un importante paso de avance, para poder enfocar el diseño de los procesos que en la actualidad no se aplican o se encuentran con deficiencias. Paso indispensable para luego realizar la adecuada implementación del Sistema de Gestión de Calidad, bajo la metodología de la Mejora Continua basada en el PHVA, ajustado a las características y condiciones de la carrera.

### **Recomendaciones**

- Exponer los resultados de este estudio a los directivos de la Carrera de Economía de la Universidad Central del Ecuador, para adopten las decisiones correspondientes en aras de mejorar los servicios educativos que actualmente de brindan.
- Fomentar en todas las partes interesadas los niveles de compromiso e implicación necesarios para realizar los cambios requeridos en aras de mejorar los servicios educativos.
- Ejecutar el cronograma de actividades diseñados para aplicar la propuesta de sistema de gestión de la calidad para la Carrera de Economía de la Universidad Central.
- Realizar los ajustes pertinentes, siempre que las condiciones lo exijan, a fin de lograr la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, bajo la metodología de la Mejora Continua basada en el PHVA en la Carrera de Economía.

## **CAPÍTULO 6. PROPUESTA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA CARRERA DE ECONOMÍA DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL**

### **6.1 Introducción**

Lo primero que se debe tener presente ante una propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) para una Institución de Educación Superior (IES), es conocer su significado, que constituye 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 Extensión.

Por lo tanto, la propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) para la Carrera de Economía de la Universidad Central de Ecuador (UCE) consistirá en planificar y organizar la manera en que se llevarán a cabo los procesos presentes, que posteriormente serán monitoreados y evaluados con el propósito de realizar su mejora continua y lograr la satisfacción de todos sus usuarios.

Todo el personal desde los directivos, docentes, administrativos y de servicio, que conforman la universidad, puede participar en la implementación de esa gestión. ¿En qué procesos y de qué manera se puede participar en el Sistema de Gestión de la Calidad?, a través de las actividades que se realizan diariamente de acuerdo con el cargo que desempeña, así como la participación en el resto de los procesos que se generan en la Institución, que conlleva al logro de que la IES pueda brindar una educación de calidad. Entre los procesos que se encuentran dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, se destacan: Selección y contratación de personal académico, diseño y revisión de los planes de estudio y programas de materia, consulta y préstamo de libros en biblioteca, pago de colegiaturas, trámites en control de estudio, mantenimiento de instalaciones y áreas verdes, y, en todos los servicios que brinda la institución tanto a los estudiantes como a todo el personal, tales como instalaciones deportivas, comedor, hospital, servicio de biblioteca, cómputo, entre otros.

## **6.2 Objetivos de la propuesta**

### **6.2.1 Objetivo General**

Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad para la Carrera de Economía de la Facultad de Ciencias Económica de la Universidad Central de Ecuador, a través de la metodología de Mejora Continua, con el propósito de mejorar sus procesos y garantizar la calidad educativa que se imparte.

### **6.2.2 Objetivos Específicos**

- Determinar los procesos que se generan en la Institución, dentro de la Carrera de Economía, con la finalidad de efectuar la mejora continua, necesarios para el SGC.
- Establecer la secuencia de interacciones de estos procesos determinando la disponibilidad de los recursos e información requerida para la ejecución y seguimiento de los mismos.
- Desarrollar el Sistema de Gestión de Calidad para la Carrera de Economía de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Central de Ecuador.
- Realizar una propuesta de acciones para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la metodología de Mejora Continua, que conlleve a socializar la propuesta y con ella la garantía de la excelencia educativa.

## **6.3 Justificación de la propuesta**

En todo Sistema de Gestión de la Calidad que se desee implantar dentro de una organización, lo primero que se debe tener presente es el compromiso de que todas las personas y los procesos que la conforman deben estar involucrados para lograr alcanzar el nivel de calidad competitivo que conlleve a conseguir los objetivos planteados, que permita afrontar las exigencias del mercado y enfocados a satisfacer los requerimientos de sus usuarios y los futuros potenciales.

*La calidad es un término que está íntimamente relacionado con el mejoramiento continuo* pues combina elementos que forman parte de una cultura y conductas que se deberán adoptar o adquirir, además de prevalecer, si se quiere alcanzar la excelencia de la institución u

organización. Cuando se diseña, se elabora o se oferta un producto o servicio estos poseen una serie de características que deben satisfacer los requerimientos o necesidades del cliente o usuario, a fin de que se garantice la demanda del mismo.

Si se tiene en cuenta todas estas condiciones establecidas, se requiere que la directiva de la institución, que está integrada por el Rector, Secretario General, Decanos, Subdecanos y Directores de Carrera; se comprometa a seguir un modelo basado en los procesos que involucre la participación activa de todo el personal que conforma la organización, para poder lograr alcanzar los objetivos establecidos que beneficie la productividad y se incremente el grado de satisfacción del usuario. Esta nueva filosofía de calidad que se adoptará permitirá desarrollar cambios positivos a través de medios efectivos con una metodología de trabajo orientada al logro de las metas planteadas.

Por otra parte, ayudará a estudiar qué procesos de trabajo existen en la Institución y cómo se orientan para satisfacer las necesidades de los clientes; cómo realizar tareas del día a día y cómo deben realizarse de una forma eficiente con los recursos que se tienen; permitirá, además, describir qué debe hacer cada persona en la organización o institución, para alcanzar los resultados esperados; cómo desarrollar una estrategia de los objetivos planteados conociendo los recursos humanos, económicos e infraestructura de la que dispone.

La Institución no cuenta dentro de la Carrera de Economía de un Sistema de Gestión de la Calidad que garantice la Calidad Educativa, pues desde el 2009 cuando se realizó un plan estratégico, no se efectuó evaluación alguna que permitiera conocer los resultados obtenidos y sí se lograron los objetivos que se plantearon para ese entonces; ***por lo que en esta investigación se propone diseñar e implementar un sistema de gestión que permita el logro de una Excelencia Educativa en la Carrera de Economía que sea extensiva a la Facultad de Ciencias Económicas y por ende a la Universidad Central de Ecuador.*** Este sistema permitirá identificar y satisfacer las necesidades de los involucrados optimizando los procesos al menor costo posible, por ello se efectuarán los procedimientos eliminando aquellos procesos que no generen valor agregado a los productos y servicios que se oferten mejorando la productividad, aumentando la eficiencia en el uso de los recursos que posee y

mejorando la eficacia que conlleven al logro de los resultados que se hayan planificado obtener.

El diseño de un Sistema de Gestión de Calidad que se propone está basado en la norma ISO 9001-2015 y se efectúa con el propósito de conocer los procesos que se generen en la institución para diseñar el sistema que permitirá alcanzar mayor satisfacción de los requerimientos de lo ofertado que hará adquirir la confianza de sus servicios bajo estándares y controles que garantice el producto de alta calidad.

Es importante aclarar quién es el principal usuario del sistema de gestión de calidad en la IES, si se considera el proceso de enseñanza-aprendizaje uno de los principales procesos de la institución, el principal usuario es el estudiante, por lo que este será el principal proceso, así como los procesos de apoyo que realizan los directores de carrera, la rectoría, el decanato, el subdecanato y la secretaría general. La presente investigación se centrará en la Carrera de Economía de la Facultad de Ciencias Económicas y en los procesos que se generen de la dirección.

El análisis se realizará teniendo en cuenta, algunos de los indicadores que fueron diagnosticados con deficiencias, como se resumen en la tabla 27.

**TABLA 28 RESUMEN DEL RESULTADO DE LOS INDICADORES CON MÁS DEFICIENCIAS**

<b>No</b>	<b>PROCESOS</b>	<b>PERCEPCIÓN</b>	<b>RESULTADO DEL DIAGNÓSTICO</b>	<b>MÉTRICA</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1	Estado actual y prospectiva.	Existe falta de Visión en los directivos.	Poco satisfactorio	Descendente	Decana
2	Estructura curricular.	Sin participación profesoral	Poco satisfactorio	Descendente	Director de Carrera
3	Titularidad.	Exceso de carga horaria	Poco satisfactorio	Descendente	Director de Carrera
4	Estudiantes por profesor	Necesidad de mayor contratación de docentes	Poco satisfactorio	Descendente	Director de Carrera



5	Distribución horaria.	Según reglamento y escalafón	Poco satisfactorio	Descendente	Director de Carrera
6	Planificación estratégica	No existe	Poco satisfactorio	Descendente	Decana
7	Producción regional.	Una minoría la realizan	Poco satisfactorio	Descendente	Subdecano
8	Libros y capítulos de libros.	Mínima producción de libros	Poco satisfactorio	Descendente	Subdecano
9	Ponencias.	Baja participación en eventos	Poco satisfactorio	Descendente	Subdecano
10	Calidad de la información.	Baja calidad de la información, no es pertinente, formal, ni puntual	Poco satisfactorio	Descendente	Decana
11	Equipamiento.	Deficiente para la cantidad de estudiantes	Poco satisfactorio	Descendente	Decana
12	Bienestar estudiantil.	Bajo	Poco satisfactorio	Descendente	Decana
13	Participación en procesos de acreditación.	No existe un sistema de gestión de calidad en la carrera	Poco satisfactorio	Descendente	Director de Carrera

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Autor

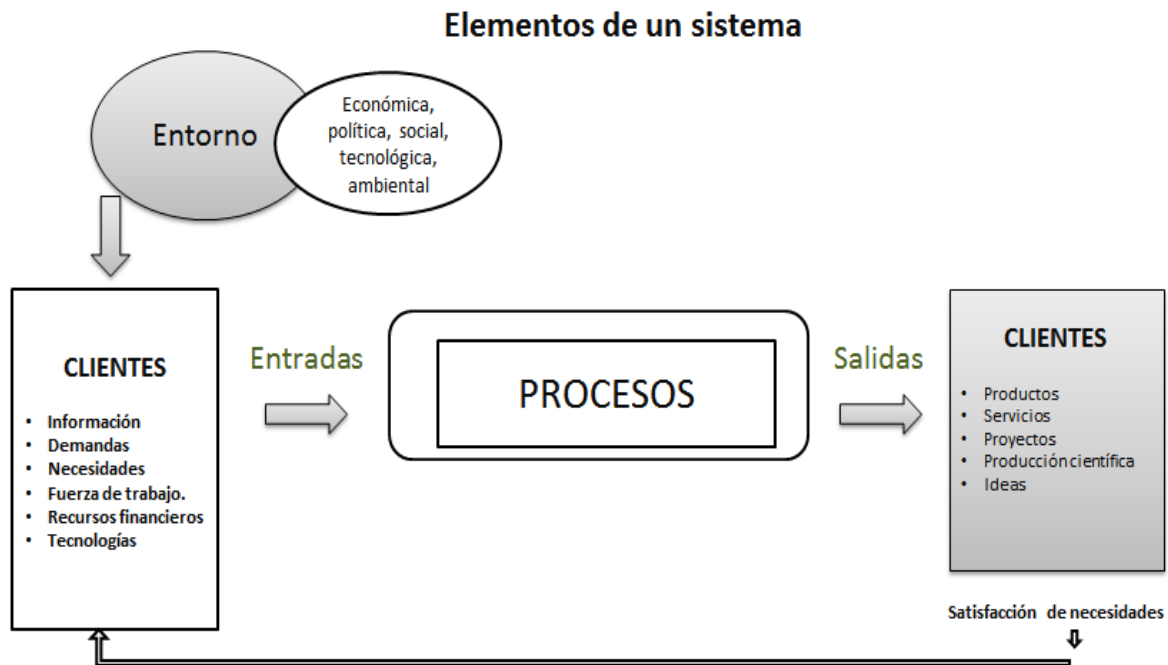
La tabla 28 muestra la existencia de los indicadores en los que la Carrera de Economía de la Universidad Central del Ecuador, se debe concentrar para buscar las soluciones adecuadas y lograr su eliminación. Todos esos problemas están evaluados de poco satisfactorio, lo que significa que existen una serie de necesidades insatisfechas en los estudiantes, docentes, administrativos y directivos. Adicionalmente, se evidencia la inexistencia de un sistema adecuado de trabajo que proyecte, organice, gestione y controle el cumplimiento adecuado de estos indicadores. La existencia de estos incumplimientos evidencia la ausencia de un sistema de calidad en base a la mejora continua.

Para mejorar estos indicadores, los directivos de la Carrera de Economía, una vez reconocido estos problemas, deben implementar estrategias o acciones correctivas de mejora. Estos indicadores no satisfactorios de calidad permiten además a los directivos, determinar los tiempos no productivos y evaluar la calidad del servicio educativo, resultados que también sirven para desarrollar nuevos planes y programas de trabajo, con la implicación y el compromiso de todos los interesados.

#### **6.4 Propuesta del mapa de procesos**

La concepción del mapa de procesos de cualquier organización se realiza sobre la doctrina de la interrelación de sus partes, como un sistema concatenado de un conjunto de actividades y recursos que transforman elementos de entrada en elementos de salida aportando valor agregado para las partes interesadas. Dentro de los recursos se pueden distinguir el personal, las finanzas, las instalaciones, los equipos técnicos, los métodos, entre otros. Todos ellos, hacen que se pueda lograr un resultado, que a su vez permite la satisfacción de necesidades de las partes que intervienen. Seguidamente, se ilustra a través de la *figura 8* los elementos que conforman los procesos.

**FIGURA 8 ELEMENTOS DE LOS PROCESOS**



**Fuente: ISO 9001 (2015)**

**Elaborado por el autor**

Como se puede apreciar en la *figura 8* los elementos de un sistema deben dar respuesta a los procesos, en primer lugar los que se tienen en la organización, así como a las entradas, salidas, recursos que intervienen y el control que debe incluir los medidores de aquellos aspectos que se consideren como significativos.

Por otro lado, es importante destacar que cuando los procesos que tienen lugar en una organización no se realizan adecuadamente, no se genera el valor añadido esperado, sino que da lugar a productos o servicios con deficiente calidad, que en muchas ocasiones no llega a cumplir las expectativas mínimas de los clientes o partes interesadas.

El Sistema de Gestión de la Calidad de la IES consiste en la planificación y organización de la forma en que se realizan los procesos que se generan, a fin de monitorearlos y evaluarlos posteriormente y efectuar la mejora continua para satisfacer a los usuarios. La directiva de la institución deberá realizar revisiones periódicas al SGC para la toma de decisiones,

establecer la política y objetivos de la *calidad* asegurando la disponibilidad de los recursos necesarios para alcanzarlos.

Ahora bien, para comprender lo que es un SGC, se debe definir el significado de un Sistema de Gestión **que no es otra cosa que un conjunto de elementos relacionados entre sí, bajo una forma de trabajo basado en procesos, con una política que permite alcanzar los objetivos planteados y con la disponibilidad de los recursos necesarios para tal fin.**

Es importante tener presente que para implantar un SGC basado en la norma ISO 9001:2015, se debe tomar en cuenta la formación, conocimiento y experiencia que se tiene dentro de la institución y cumplir con los requisitos establecidos en dicha norma que sirve de guía explicativa pues se describe paso a paso el cómo de la implantación. Asimismo, se deberá elaborar el documento requerido para cada procedimiento donde se indicará:

- El nombre del procedimiento
- La función que desempeña cada procedimiento y/o registro, es decir, que requisito cumple de la norma ISO utilizada.
- La descripción del procedimiento y/o registro.
- El contenido del procedimiento y/o registro

El diseño de un SGC basado en la metodología de la Mejora Continua que será implementado en la Carrera de Economía de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Central de Ecuador debe ser una decisión por parte de la dirección de la institución. El plan y aplicación del mismo debe ser adaptado según lo determinen las necesidades de mejora en cada uno de los procesos llevados a cabo en la Institución, en estos deben estar implícitas todas las responsabilidades, autoridades, procedimientos y recursos asociados, que están definidos y desarrollados en forma sólida para que sea eficaz y contribuya a satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, manteniendo siempre presente el mejoramiento continuo.

Las IES como entes de transformación y conocimientos deben tener definidos sus procesos en función de sus características y naturaleza, por lo general se agrupan en categorías, según el enfoque basado en procesos:

- Procesos estratégicos, vinculado al ámbito de las responsabilidades de la dirección, tales como: control de estudios, planificación académica, finanzas y presupuesto, evaluación institucional; y, organización y métodos
- Procesos misionales, que son claves, los que están relacionados con la realización del producto, estos son: Docencia, Investigación y Extensión.
- Procesos de soporte a los procesos operativos. Son: Gestión de talento humano, gestión de las TICs, gestión de servicios de estudiantes y prácticas, gestión documental y biblioteca, entre otros.

#### **6.4.1 Objeto y campo de aplicación**

El modelo presentado se sustentará en las directrices de los requisitos establecidos en la norma ISO 9001-2015, con el propósito de poder considerar tanto la eficacia como la eficiencia de un SGC y seguidamente el potencial que tendrá la institución.

#### **6.4.2 Requisitos de la documentación**

Todo SGC debe tener su respaldo en la documentación requerida, donde se especifique el funcionamiento del sistema como tal, sus objetivos a fin de agregar valor a cada proceso para lograr alcanzar los objetivos de calidad previsto por la institución y poder evaluar la eficacia del sistema. Esta documentación estará conformada por:

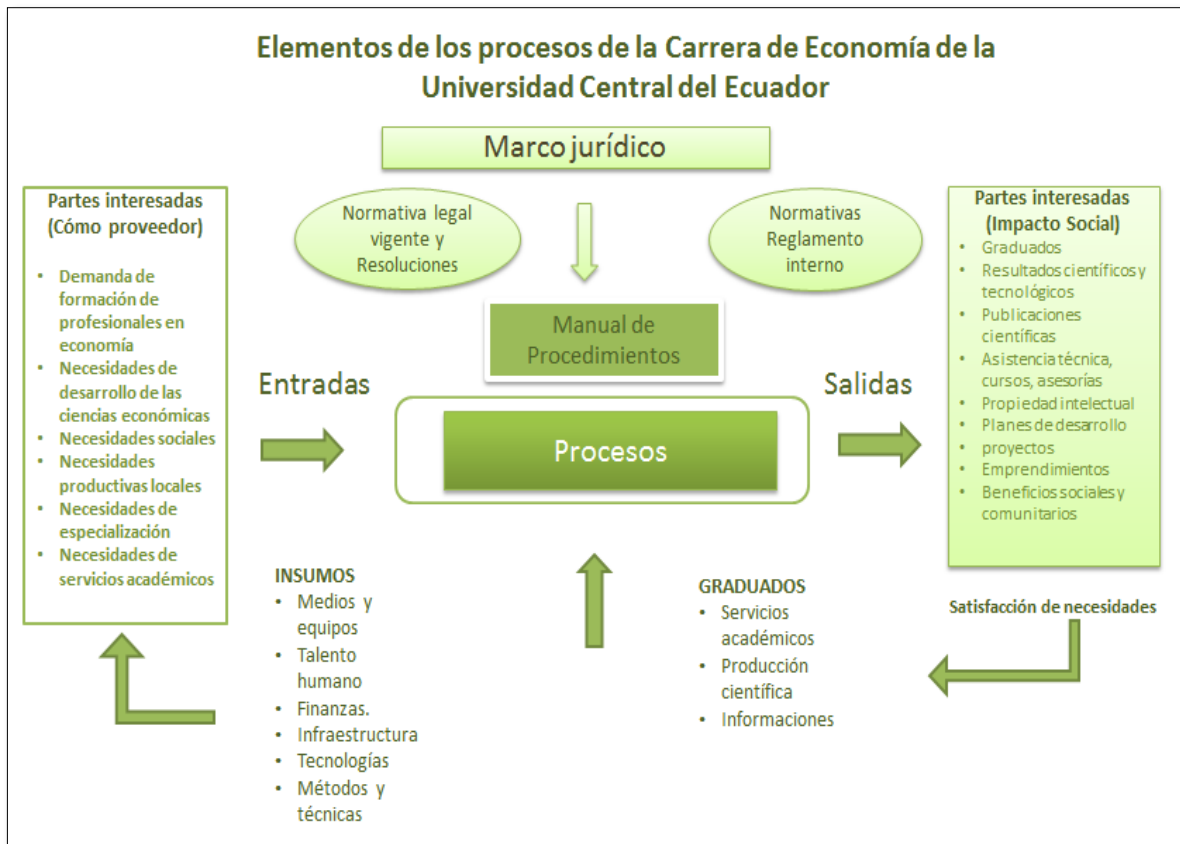
- **Manual de Calidad.-** Donde se especificará detalladamente el alcance del sistema, la descripción de los procesos y sus interacciones. Su contenido se adecuará a las prácticas operativas de cada entidad: coordinación, división, departamento o unidad. Deberá estar aprobado por la máxima autoridad.
- **Control de documentos.-** Su objetivo es ejercer el control de la documentación del SGC, asegurando su vigencia y actualización de los mismos.

- **Control de los registros.-** Proporciona información sobre las actividades que la realiza la institución, tales como los resultados que se obtengan en cada etapa del proceso como: Enseñanza-aprendizaje, Investigación, Extensión, Acreditación o cualquier otro que se ejecute en la institución.

#### **6.4.3 Mapa de proceso de la Carrera de Economía**

Tomando como base los elementos ilustrados en *figura 6*, se muestran a continuación, los elementos de los procesos que tienen lugar en la Carrera de Economía de la Universidad Central del Ecuador. Todo proceso representa el conjunto de tareas elementales necesarias para la obtención de un resultado, es decir, su finalidad, además deben constar con los requerimientos de los clientes, las entradas, salidas, recursos e insumos, propietarios, indicadores y clientes. Elementos que están ajustados a las características y peculiaridades de esta carrera, como se ilustran en la *figura 9*.

**FIGURA 9: ELEMENTOS DE LOS PROCESOS DE LA CARRERA DE ECONOMÍA**



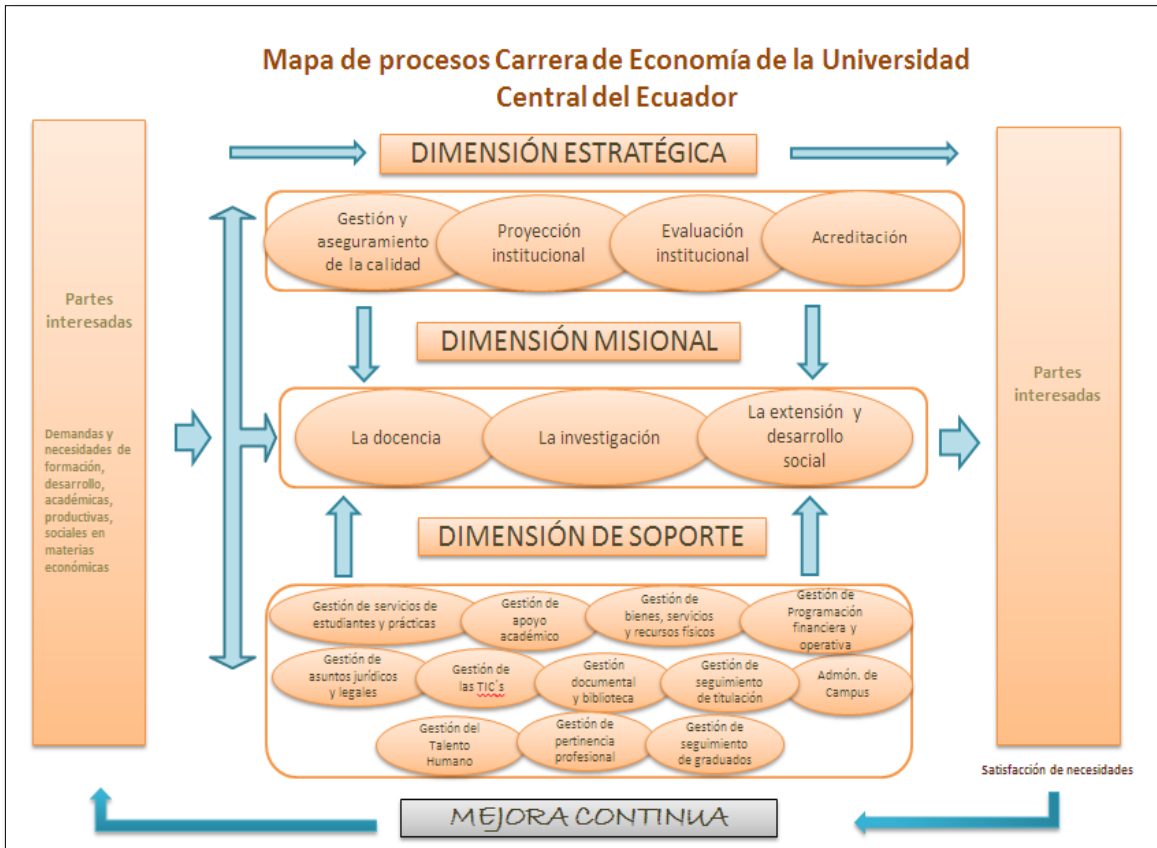
**Fuente:** IVE Consultores (2017)

**Elaborado por:** autor

*La figura 9* brinda una perspectiva de los elementos que interactúan en la Carrera de Economía, de esas interacciones de los procesos, unido a la gestión para crear los resultados deseados, se denomina "enfoque basado en procesos", que servirán de base para clasificar los procesos estratégicos, misionales o claves y de soporte o apoyo que tienen lugar en esta IES.

Seguidamente, en la *figura 10* se ilustra el mapa con los procesos que tienen lugar en la carrera objeto de estudio. Se muestran a través de sus diferentes dimensiones estratégicas, misionales y de soporte, sus procesos, sus interrelaciones y niveles de jerarquía.

**FIGURA 10: MAPA DE PROCESOS DE LA CARRERA DE ECONOMÍA**



**Fuente:** Carrera Economía del Desarrollo (2015)

**Elaborado por:** autor

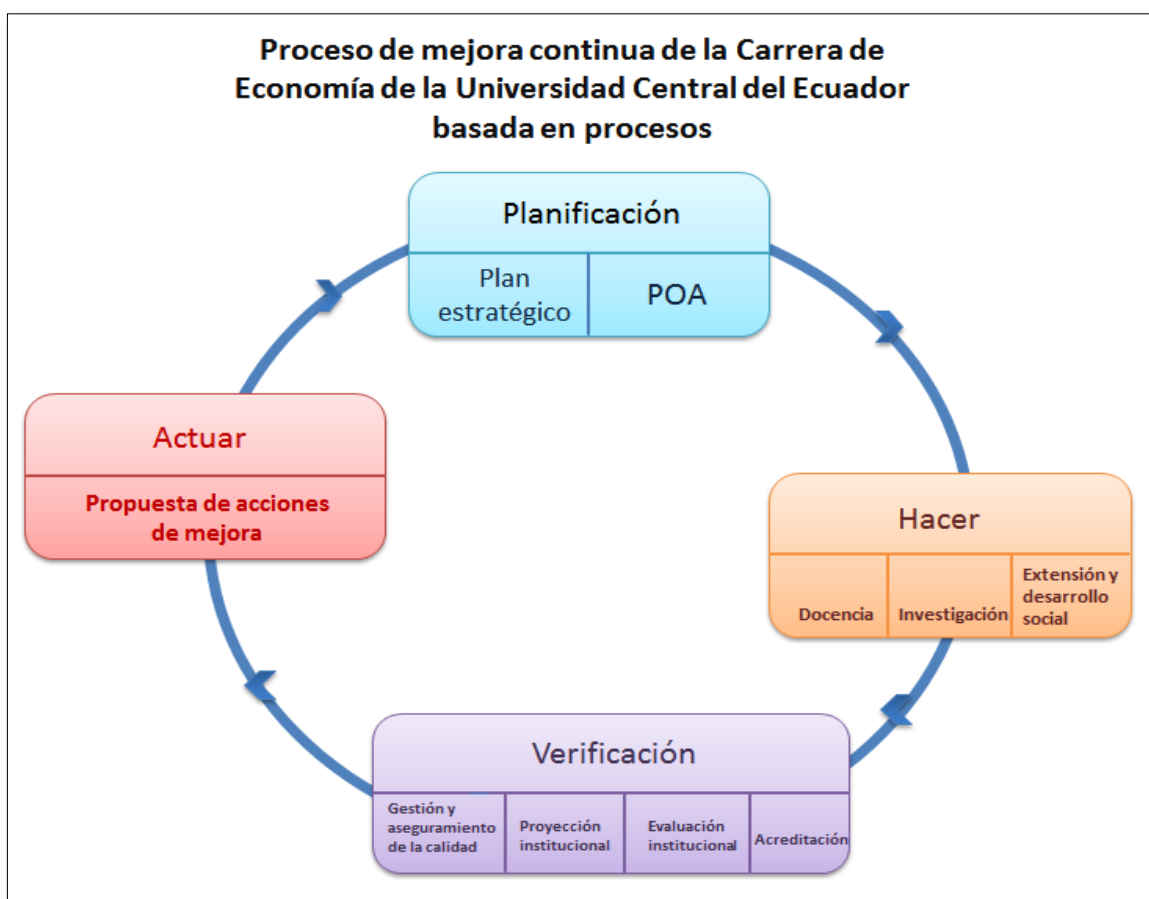
Una IES, podrá aumentar su eficiencia y eficacia con la identificación, comprensión y gestión de sus procesos interrelacionados, en un sistema que sea diseñado para lograr los objetivos de calidad esperados. El enfoque de proceso siempre brinda un servicio o producto a otro proceso, o a una parte interesada o cliente. Dentro de esta organización se aprecian varios procesos, que implica que, cada uno de ellos tiene un cliente sea, interno o externo, lo que evidencia su necesaria interrelación, sólo así se podrá disponer de un adecuado Sistema de Gestión de la Calidad.

Definitivamente, la mejora continua debe ser un propósito permanente de cualquier organización que se respete y respete la satisfacción del cliente. Teniendo en cuenta esta aseveración, la Carrera de Economía se ha propuesto incorporar dentro de sus procesos su



estabilización y la posibilidad de mejora permanente. Seguidamente, se ilustra el ciclo de mejora continua de Deming, conocido además como círculo PDCA (planificar-hacer-verificar-actuar, por sus siglas en inglés), basado en cuatro pasos, como se ilustra en la *figura 11*.

**FIGURA 11: PROCESO DE MEJORA CONTINUA DE LA CARRERA DE ECONOMÍA**



**Fuente:** Deming (2013) Carrera Economía del Desarrollo (2015).

**Elaborado por:** autor

Una vez ilustrado el mapa de proceso y el proceso de mejora continua de la carrera se irán explicando cada uno de los procesos que tienen lugar teniendo en cuenta los procesos estratégico, misionales y de soporte.

## **Dimensión estratégica**

### ▪ **Gestión y aseguramiento de la calidad:**

La gestión y aseguramiento de la calidad es el esfuerzo total de plantear, organizar, dirigir y controlar la calidad del sistema en la Carrera de Economía, con la finalidad de lograr que todos los procesos y subprocesos se hagan de la mejor manera posible. Es puramente, garantizar que la calidad docente sea lo que debe ser, así como asegurar la mejora de la gestión integral de la institución y potenciar la relación con las extensiones de la sociedad con las que tiene relaciones.

### ▪ **Proyección institucional:**

La proyección institucional busca el fortalecimiento de su estructura organizativa y hace más evidente los procesos que se tienen lugar en la institución, además asegura el cumplimiento de la proyección social que posee la organización. Dentro de sus elementos se destacan las políticas, visión y misión.

### **Visión de la Carrera de Economía:**

“Ser reconocidos por la excelencia en la formación académica en Economía del Desarrollo Sostenible, la capacidad de investigación, compromiso social, y constituirse en un referente en el diseño de políticas económicas y sociales” Carrera Economía del Desarrollo (2015).

### **Misión de la Carrera de Economía:**

“Formar profesionales competentes en Economía, para impulsar el desarrollo sostenible de la sociedad, mediante el cumplimiento de los programas optativos establecidos para esta carrera en el Modelo Curricular por competencias para la formación de economistas del desarrollo y planificación” Carrera Economía del Desarrollo (2015).

### **Políticas de la Carrera de Economía:**

La Carrera Economía del Desarrollo (2015) ha señalado las siguientes políticas.

- Implantar un nuevo diseño curricular ajustado a los requerimientos de la sociedad, para formar los nuevos profesionales en ciencias económicas.
- Fortalecer los organismos encargados del diseño, desarrollo, monitoreo y evaluación del modelo curricular por competencias de la Facultad.
- Establecer nuevos procedimientos metodológicos y didácticos que combinen la enseñanza teórica con la práctica en todos los ciclos de estudio.
- Mantener en forma permanente un sistema de capacitación del personal docente y administrativo.
- Potenciar la investigación científica e impulsar la inserción de la Carrera y programas en los problemas nacionales, para ofrecer soluciones y alternativas.
- Fortalecimiento de la gestión y administración de las carreras y programas.
- Aplicar un sistema de evaluación y rendición de cuentas de los actores en el proceso de la formación del profesional en Ciencias Económicas.

#### **▪ Evaluación institucional:**

La evaluación institucional constituye el proceso que permite a la carrera hacer un diagnóstico del estado actual de su gestión, establece el nivel de cumplimiento de los objetivos y metas de la calidad académica propuesta, en su proyecto educativo institucional y en su plan estratégico. La evaluación se debe convertir en una práctica común si se quiere lograr el éxito. No se trata simplemente de incrementar la eficiencia y la competitividad en ciertos momentos, sino de manera habitual hasta que forme parte de su cultura, con acciones de reflexión sobre qué se crea, cómo se crea y en qué nivel se satisfacen las aspiraciones y expectativas de las partes interesadas del producto o servicio que se brinda. En la Carrera de Economía se requiere más concientización de la necesidad de la evaluación sistemática, como un mecanismo para el perfeccionamiento del trabajo que se realiza.

- **Acreditación:**

La Acreditación es resultado de la evaluación rigurosa que realiza el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, sobre el cumplimiento de los lineamientos, estándares y criterios de calidad establecidos a nivel de las instituciones docentes vinculadas a la educación superior. Analizado desde la perspectiva de la Carrera de Economía incluye la evaluación de los programas, planes curriculares, planificación y organización docente, los servicios de apoyo a la docencia, sistemas de información, entre otros.

- **Dimensión misional**

- **La docencia:**

Representa el reconocimiento a esa ardua labor, la docente, hace posible la permanencia, superación y promoción del claustro con verdadero compromiso con un quehacer docente de más trascendencia en la Carrera de Economía. Las ideas que enmarca esta carrera y las diversas categorías de profesor existentes en ella, traducen una imagen de educación, una concepción de labor docente y de superación de los servicios brindados, que, vinculados, trazan un horizonte y escogen una vía en la búsqueda del desarrollo del quehacer docente en la Facultad, con graduales repercusiones en su contexto de actuación.

- **La investigación:**

Actividad que se orienta a la obtención de los nuevos conocimientos y a su aplicación para la solución de problemas o cuestiones de carácter científico. Es el proceso complejo donde los avances científicos constituyen el principal resultado de la aplicación de métodos científicos en la solución de problemas o en la explicación de determinadas indagaciones.

- **La extensión y desarrollo social:**

Es la transformación de la sociedad en una idea de equidad y democratización, en lo social, lo político y lo cultural; la extensión presupone la identificación de las oportunidades y los retos concretos a resolver en la sociedad, para el mejoramiento de la calidad de vida y la

edificación ciudadana y de armonía democrática. Dentro de este proceso se respalda el diálogo entre los saberes que interactúan con el medio ambiente, para la transformación del conocimiento en entornos de solidaridad y cooperación.

#### **Dimensión soporte**

##### ▪ **Gestión de servicios de estudiantes y prácticas:**

Proceso que tiene la finalidad de coordinar y gestionar los procedimientos y las actuaciones vinculados con la información y orientación, acceso a la Carrera, admisión en estudios con límite de plazas, procesos de matrícula, gestión de becas y ayudas, actividades prácticas, asimismo atiende las demandas del estudiante, en el ámbito de competencias. Es decir, ayudar a todo el que lo necesite. Es el nexo de unión entre los estudiantes, la Carrera y demás organizaciones.

Las prácticas pre-profesionales tienen como finalidad que los estudiantes apliquen los conocimientos teóricos, habilidades y destrezas en actividades reales, para que de este modo puedan complementar su formación, así como desarrollar sus inquietudes al enfrentarse con la vida real.

Las tutorías forman parte de la enseñanza a distancia, el aprendizaje se apoya en el estudio independiente por parte del estudiante. Es un momento de contacto y de comunicación entre el profesor-tutor y el estudiante.

##### ▪ **Gestión de apoyo académico:**

Asegura el apoyo de espacios académicos, aspectos educativos y el cumplimiento de los recursos designados a la Carrera, con la finalidad de ayudar al desarrollo adecuado del proceso académico. Su alcance abarca desde la identificación de las necesidades de las áreas académicas y sus elementos educativos, la planificación de los servicios a prestar, el trabajo administrativo de los medios disponibles, la ejecución de los servicios, la evaluación del servicio y las acciones de mejora para corregir los errores detectados.

##### ▪ **Gestión de bienes, servicios y recursos físicos:**

Su finalidad es facilitar la compra, manipulación, vigilancia y seguimiento de los recursos que emplea la Carrera para el desarrollo de sus procesos. Forma parte de la administración ya que utiliza sus principios e instrumentos. Constituyen todos aquellos bienes materiales y servicios que son buscados en el entorno y empleados en el proceso docente, investigativo y de extensión y desarrollo social.

▪ **Gestión de programación financiera y operativa:**

Proceso que se ocupa de aplicar la normativa legal que rige la planificación, organización, ejecución y control de los recursos financieros disponibles. Mediante la observación del procedimiento operativo a seguir para cumplir las funciones básicas que brinda el Sistema Integrado de Gestión Financiera. Incluye las fuentes de financiación, en particular el estimado de recursos del Sistema General de Preferencia (SGP) para la asignación de los recursos que transfiere el estado en base al comportamiento de las matrículas oficial en su competencia, y a la disponibilidad de los recursos propios para la financiación de la carrera. Por otra parte, tiene la responsabilidad de asegurar un mínimo de cobertura para los gastos de personal, contratación de servicios, gastos de funcionamiento básico de higiene, custodia, servicios públicos, insumos, entre otros.

▪ **Gestión de asuntos jurídicos y legales:**

Responsable de prestar los servicios jurídicos y asesoramiento a las autoridades y partes interesadas, apegados a la normativa actual vigente. Cuando se prestan estos servicios, se vigila para que exista conformidad legal en las decisiones que se adoptan, resguardando de esta manera los intereses legales de la Institución.

▪ **Gestión de las TICs:**

Proceso que favorece la aplicación de esta herramienta de gestión, que apoya de manera positiva en el desarrollo y viabilidad de la carrera, ya que optimiza todos sus procesos. El empleo de las TICs incorpora valor a las actividades docentes, investigativas y de extensión

y desarrollo social, que tienen lugar en la carrera y en gestión institucional en general, permite lograr ventajas competitivas, perdurar en el mercado y concentrar en su actividad.

▪ **Gestión documental y biblioteca:**

Comprende un conjunto de acciones administrativas y técnicas que se deben emprender dentro del proceso de la organización, la conservación, la preservación y la transferencia de los documentos que llevan los archivos de la carrera, en soporte electrónico y/o papel. Es necesario contar con herramientas necesarias para el adecuado manejo en la Gestión Documental de la Carrera de Economía.

La gestión de la biblioteca es un servicio especial que brinda la carrera, con la finalidad de satisfacer las necesidades de información de estudiantes, profesores y demás usuarios. Posee un conjunto de libros, revistas, artículos científicos, informes de tesis y otros documentos, que se conservan de modo ordenado y se clasifican para facilitar la consulta o realizar el préstamo bajo ciertas condiciones.

**Gestión de seguimiento y titulación:**

Tiene la finalidad de determinar, estandarizar y optimizar los tiempos que se emplean en el registro de los estudiantes para su titulación. Se basa en la constatación de resultados alcanzados por el estudiante con los parámetros fijados, resultados de las asignaturas del plan de estudios, programas, evaluaciones, entre otros.

▪ **Administración de Campus:**

Proceso que se ocupa de apoyar el desarrollo adecuado de las actividades académicas; brinda un contexto propicio a la colectividad universitaria en las áreas de mantenimiento como: electricidad, hidráulica, sanitaria, pintura, fumigación, cristales, equipos, higiene y ornamentación. En otras palabras, es la mantención de las maquinarias y la infraestructura del área física que ocupa la Carrera de Economía. También incluye la administración de las subcontrataciones, el apoyo docente y los estudios técnicos requeridos.

- **Gestión de talento humano:**

Es el proceso que se diseña de modo integrado con subprocesos que incluyen la selección, desarrollo, motivación y retención de los empleados de la institución. Su finalidad es orientar el comportamiento del personal que la conforma hacia el logro eficiente de los objetivos fijados por la carrera.

- **Gestión de pertinencia profesional:**

Es la articulación de la Carrera de Economía con el entorno a partir de sus graduados. En este sentido, se implementan acciones de mejora al interior de la institución. Se basa en criterios, factores y características ajustados a la carrera con la finalidad de lograr la excelencia académica.

- **Gestión de seguimiento de graduados:**

Proceso que busca establecer los vínculos con los graduados de la carrera y con los empleadores de la localidad, además de realizar el seguimiento sistemático al desempeño profesional de los graduados de la institución. De esta manera se intenta medir el impacto que provocan estos graduados en las organizaciones donde se emplean y en la sociedad en general.

## **6.5 Presupuesto - Financiamiento**

La implementación del sistema de gestión de la calidad para la Carrera de Economía de la Universidad Central, requiere de un presupuesto y financiamiento que asegure los recursos financieros necesarios para que se puedan cumplir los objetivos institucionales. A continuación, se ilustra en la tabla 23 el presupuesto requerido, que tiene relación y pertinencia con las actividades o acciones a desarrollar en un período de un año.



**TABLA 29 PRESUPUESTO ESTIMADO**

<b>No.</b>	<b>Rubro</b>	<b>Presupuesto</b>
1.	Infraestructura (Mantenimiento)	3.785,00
2.	Contratación de servicios a terceros	7.800,00
3.	Adquisición de equipos y mobiliarios	12.375,00
4.	Compra de materiales y suministros	1.736,00
5.	Otros gastos	1.256,00
<b>Subtotal</b>		<b>26.952,00</b>
Imprevistos (5%)		1.347,60
<b>Total</b>		<b>28.299,60</b>

**Fuente:** Carrera Economía del Desarrollo (2015).

**Elaborado por:** autor

**TABLA 30 CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE LAS TAREAS**

N°	Actividad	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
		Quince na	Quince na	Quince na	Quince na	Quince na	Quince na	Quince na	Quince na	Quince na	Quince na	Quince na	Quince na
		1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
1	Formación de un equipo de trabajo												
2	Estudio de los indicadores establecidos por la carrera												
3	Levantamiento de información sobre el estado de cumplimiento de cada indicador												
4	Conformación de matriz de impacto para establecer prioridades												
5	Elaboración del plan estratégico de la carrera												
6	Clasificación de elementos que componen el plan de mejoras según las áreas de resultados claves e indicadores del plan estratégico de la institución y el POA												
7	Participación de profesionales existentes en el interior de la institución o fuera de ella, para acciones concretas												



## BIBLIOGRAFÍA

- CEAACES. (2015). *Modelo genérico de evaluación del entorno de aprendizaje de carreras presenciales y semipresenciales de las universidades y escuelas politécnicas del ecuador (Versión árbol)*. Quito.
- Aguila Cabrera, V. (2011). El concepto calidad en la educación universitaria: clave Para el logro de la competitividad institucional . *Revista Iberoamericana de Educación (ISSN: 1681-5653)*, 27.
- Aguilar Morales, J. E. (08 de 02 de 2016). *www.conductitlan.net*. Obtenido de [http://www.conductitlan.net/psicologia\\_organizacional/la\\_mejora\\_continua.pdf](http://www.conductitlan.net/psicologia_organizacional/la_mejora_continua.pdf)
- Asamblea Nacional. (20 de 10 de 2008). Constitución de la República del Ecuador. Quito, Pichincha, Ecuador: RO. 449.
- Asamblea Nacional. (20 de 10 de 2008). Constitución de la República del Ecuador. Quito, Pichincha, Ecuador: Registro Oficial 449.
- Asamblea Nacional. (12 de 10 de 2010). Ley Orgánica de Educación Superior (LOES). Quito, Pichincha, Ecuador: Registro Oficial 298.
- Astin, A. W. (1974). Student Involvement: A Developmental Theory for Higher Education. *University of California.*, VOL 40 NO 5.
- Carrera de Economía UCE. (9 de 08 de 2017). *Información de la Carrera*. Obtenido de [www.uce.edu.ec](http://www.uce.edu.ec): <http://www.uce.edu.ec/web/fce>
- Carrera Economía del Desarrollo. (2015). *Modelo Curricular de la Carrera Economía del Desarrollo*. Quito: Universidad Central del Ecuador.

- Castaño Duquea, G. A., & García Serna, L. (2012). Una revisión teórica de la calidad de la educación superior en el contexto colombiano. *Scielo. Educación y Educadores*, 219-243.
- Cazar, R. (2017). *Dirección de Aseguramiento de la Calidad planifica procesos de autoevaluación*. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- CEAASES. (2015). *Modelo genérico de evaluación del entorno de aprendizaje de las carreras Presenciales y semipresenciales de las Universidades Escuelas Politécnicas de Ecuador*. Quito: CEAASES.
- CINDA. (1992). Calidad Académica de la Educación Superior. *Multivac Ltda*, 18-31.
- CINDA. (2011). *Educación Superior en Iberoamérica*. Santiago\_Chile: RIL® editores.
- CINDA. (2012). *Educación Superior en Iberoamérica*. Santiago-Chile: RIL® editores.
- Comisión de Evaluación Interna. (2008). *Aseguramiento de la calidad en las funciones univesitarias de la escuela superior politécnica de chimborazo*. Rio Bamba, Ecuador: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- CONEA. (10 de 02 de 2016). [www.flacsoandes.org](http://www.flacsoandes.org). Obtenido de <http://www.flacsoandes.org/web/imagesFTP/12425.pronunciamientos.pdf>.
- Crosby, P. (1989). *La calidad no cuesta: El arte de asegurar la calidad*. México: Continental, S.A de C.V.
- Deming, E. (2013). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. México: Díaz de Santos.
- Derming, W. (1989). *La salida de la crisis. Calidad, productividad y competitividad*. Madrid, España: Díaz de Santo.
- Eco, U. (2009). *Cómo se hace una tesis: técnicas y procedimiento de estudio, investigación y estructura (6ta. ED)*. GEDISE.

- Economía. (9 de 08 de 2017). Obtenido de universia.com.e:  
<http://www.universia.com.ec/estudios/uce/economia/st/172861>
- Esteves, A., & Oleas, D. (diciembre de 2008). "Algunas cifras sobre Educación Superior".  
Actuar en mundos plurales. Sede Ecuador: FLACSO.
- FAO, D. E. (2010). *Cueros y Pielés*. FLORIDA.
- Frankmann, E. y. (1988). Quality control heerarchies, and information the contex of rankigs  
in an international perspective. *Proceedings* (pág. 13). Bergen, Noruega: University  
of Bergne.
- García & et all, M. (2003). Sistema de indicadores de calidad. *Instituto de Investigación.  
Facultad de Ingeniería Industrial, UNMSM, 2.*
- García, E. (2001). *Calidad de servicios en hoteles de sol y playa*. Madrid, España: Síntesis.
- Garduño, L. (17 de 02 de 2016; p.100-101). *www.rieoei.org*. Obtenido de  
<http://www.rieoei.org/rie21a06.htm>
- Gómez, S. (2013). Sobre el futuro de la planificación estratégica en la Instituciones de  
Educación Superior. *Scielo*.
- Grajales, T. (2000). Tipos de investigación. *On line*(27/03/2.000). *Revisado el*, 4.
- Gualpa, E., & Coronel, I. (2015). *>Implementación de Sistema de Gestión de Calidad pra el  
Proyecto Crecer de la Provincia de Azuay bajo la norma ISO 9001:2008*. Azuay:  
ISO 9001:2008.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). Metodología de la Investigación. Mc  
Graw Hill.
- Ishikawa, K. (1983; p.86-91). *What He thought and Achieved, A Basis for Further Research*.  
Tokio, Japón: Quality Management Journal .

- ISO. (2004). *Norma internacional ISO 14001*. Suiza: Secretaría Central de ISO en Ginebra.
- ISO. (2015). *Más sobre la familia ISO 9000*. Obtenido de normas9000.com:  
<http://www.normas9000.com/content/Mas-sobre-la-familia-ISO-9000.aspx>
- ISO 9001. (2015). *Sistema de Gestión de la Calidad*. ISO.
- IVE Consultores. (2017). *Qué es un Sistema de Gestión de Calidad*. Santiago de Chile: Symantec.
- Jiménez Tello, M. (2007). *Auditoría universitaria y calidad*. Barcelona: Universidad Autonoma de Barcelona.
- Juran, J. (1993). *Manual de control de la calidad*. La habana: MES.
- JURAN, J. M. (1995; p.6). *Análisis y planeación de la calidad. Del desarrollo del producto al uso*. México: McGraw-Hill.
- Kells & et al, H. (1988). *La gestión de calidad en la Educación superior*. Puebla.
- Lévano, A. C. (2007). Quality investigation, designs, evaluation of the methodological strictness and challenges. *Liberabit*, 71 - 78.
- López Abreu, O. L., & Otros. (2015). La mejora continua: objetivo determinante para alcanzar la excelencia en instituciones de educación superior. *Scielo*.
- M Gripenberg, E. L. (2012). The education system of Finland and its success in the PISA test. *Journal for Educators, Teachers and Trainers*, Vol. 3, 24.
- Martínez, J. (2011). Métodos de investigación cualitativa. *Silogismos de investigación*, 8 (1), 1-43.
- Maseda, A. (1994). *Gestión de la calidad*. Barcelona, España: S.A Marcombo.

- Mateo, R. J. (2009). Sistemas de gestión de la calidad - un camino hacia la satisfacción del cliente - Parte I. *Gestión de la Calidad*.
- Mera, L. (Domingo de Mayo de 2005). Negocio del Cuero Busca Mejorar Competitividad. *El Universo*.
- Moreno & et al, M. (2001). *Gestión de la Calidad y Diseño de organizaciones. Teoría y estudios de casos*. Valencia, España: Universidad de Valencia.
- Normas Internacionales, ISO . (10 de 02 de 2016). *normas9000.com*. Obtenido de <http://www.normas9000.com/iso-9000-59.html>
- Presidencia de la República del Ecuador. (2010). Ley Orgánica de Educación Superior. Quito, Pichincha, Ecuador: R.O .
- Reed, R., & al, e. (1996; p. 173-2012). *Beyond process: TQM content and firm performance*. Chicago: Academy of Management Review.
- Reimers, F. y. (2005). Sobre la calidad de la educación y su sentido democrático. *PRELAC*, 2, disponible en [Http://www.oei.es/valores2/prelac\\_2reimers.pdf](Http://www.oei.es/valores2/prelac_2reimers.pdf).
- Rodríguez Ponce, E. (2012). *La gestión del conocimiento en los equipos directivos de las universidades y sus efectos sobre el sistema de aseguramiento de la calidad institucional: evidencia empírica desde Chile*. Chile: Universidad de Tarapacá.
- Ruiz, C. (2004; p.6-7). *La gestión por calidad total en la empresa moderna*. España: Ediciones pirámides. Primera edición.
- Secretaría Central de ISO. (2005). Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario. ISO 9000: 2005. Ginebra, Suiza: ISO.
- Stufflebeam. (1971). The use of experimental design in educational evaluation. 7-9.



Torres, M., & Paz, K. (s.f.). *Metodos de recoleccion de datos para una investigación*. Universidad Rafael Landívar - Boletín Electrónico No. 03. Recuperado el 12 de 02 de 2016, de [http://www.tec.url.edu.gt/boletin/URL\\_03\\_BAS01.pdf](http://www.tec.url.edu.gt/boletin/URL_03_BAS01.pdf)

UCE. (2016). *Rediseño curricular de la carrera de economía del desarrollo basado en el modelo por competencias*. Quito: Universidad Central del Ecuador.

Udaondo, M. (1992). *La gestión de calidad*. España: Portada.

Universidad Central del Ecuador. (2016). *Estatutos*. Quito: Universidad Central del Ecuador.

## ANEXOS

### Anexo A: Criterios, sub-criterios e indicadores

CRITERIOS	SUB-CRITERIOS	INDICADORES
<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Pertinencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Contexto</li> <li>✚ Profesión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Estado actual y prospectiva</li> <li>✚ Programas / Proyectos de vinculación con la sociedad</li> <li>✚ Perfil profesional</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Plan curricular</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Macro currículo</li> <li>✚ Meso currículo</li> <li>✚ Micro currículo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Perfil de egreso</li> <li>✚ Estructura curricular</li> <li>✚ Plan de estudios</li> <li>✚ Programas de las asignaturas</li> <li>✚ Prácticas en relación a las asignaturas</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Academia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Calidad</li> <li>✚ Dedicación</li> <li>✚ Producción académica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Afinidad formación-posgrado</li> <li>✚ Actualización científica</li> <li>✚ Titularidad</li> <li>✚ Profesores Tiempo Completo/Medio Tiempo/Tiempo Parcial</li> <li>✚ Estudiantes por profesor</li> <li>✚ Distribución horaria</li> <li>✚ Producción académica / científica</li> <li>✚ Producción regional</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Libros y capítulos de libros</li> <li>+ Ponencias</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Ambiente institucional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Gestión académica</li> <li>+ Fondo bibliográfico</li> <li>+ Laboratorios / centros de simulación / talleres</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Dirección / Coordinación de carrera</li> <li>+ Evaluación del desempeño docente</li> <li>+ Seguimiento del sílabo</li> <li>+ Seguimiento al proceso de titulación</li> <li>+ Seguimiento a graduados</li> <li>+ Seguimiento prácticas pre-profesionales</li> <li>+ Calidad de la información</li> <li>+ Bibliografía básica</li> <li>+ Calidad bibliográfica</li> <li>+ Funcionalidad</li> <li>+ Equipamiento</li> <li>+ Disponibilidad</li> </ul>

<p>✚ Estudiantes</p>	<p>✚ Participación estudiantil</p> <p>✚ Eficiencia</p>	<p>✚ Tutorías</p> <p>✚ Actividades complementarias</p> <p>✚ Actividades vinculadas con la colectividad</p> <p>✚ Bienestar estudiantil</p> <p>✚ Participación en procesos de acreditación</p> <p>✚ Tasa de retención</p> <p>✚ Tasa de titulación</p>
----------------------	--	---

## Anexo B: Modelo genérico para la evaluación

CRITERIOS	SUB-CRITERIOS	INDICADORES	No. Indicadores	FORMA DE CÁLCULO	EVIDENCIAS
<b>Pertinencia (A):</b> Fenómeno por medio del cual se establecen las múltiples relaciones entre la universidad y el entorno de manera diferentes, a través de diversas estructuras, tanto al interior de la misma como del entorno social.	<b>Contexto (A.1):</b> Ambiente o medio donde tienen lugar los eventos relacionados con un modelo o sistema de formación	<b>Estado Actual y Prospectiva (A.1.1):</b> Situación de la carrera en un determinado espacio y tiempo con visión de futuro, en relación con su entorno y demandas del medio, sustentado en procesos de planificación y gestión Institucional	1	- Altamente satisfactorio  - Satisfactorio  - Poco satisfactorio  - Deficiente	1. Plan estratégico  1.1 Información general de la carrera  1.2 Análisis de pertinencia de la carrera de acuerdo al estándar definido  1.3 Análisis de la evolución prospectiva de la carrera  1.4 Análisis ocupacional de los graduados  2.1 Planes operativos vigentes  2.2 Plan de mejoras vigente
		<b>Proyectos / Programas de Vinculación con la Sociedad (A.1.2):</b>	2	- Altamente satisfactorio  - Satisfactorio  - Poco satisfactorio  - Deficiente	1. Base de datos de Programas / Proyectos
		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 los profesores			
	<b>Profesión (A.2):</b> Es la ocupación que requiere de un conocimiento especializado, una capacitación educativa de alto nivel, control sobre el contenido del trabajo, organización propia, autoregulación, altruismo, espíritu de servicio a la comunidad y elevadas normas éticas	<b>Perfil Profesional (A.2.1):</b> Es lo que la profesión dice de sí misma, por las declaraciones de los colegios profesionales, asociaciones, gremios abalizado por el mundo laboral y empleador. Es el conjunto de características, conocimientos, habilidades, actitudes y valores necesarios para su inserción en la vida profesional	3	- Altamente satisfactorio	1. Perfil profesional
				- Satisfactorio - Poco satisfactorio - Deficiente	2. Plan de estudios 3. Documentos que evidencien la construcción / diseño / actualización del perfil profesional 4. Documentos que evidencien la participación de las partes involucradas en el desarrollo del perfil profesional

CRITERIOS	SUB-CRITERIOS	INDICADORES	No. Indicadores	FORMA DE CÁLCULO	EVIDENCIAS
<b>Plan Curricular (B):</b> Propuesta teórica metodológica que guía el desarrollo y funcionalidad de la carrera, contribuyendo desde el	<b>Macro currículo (B.1):</b> Primer nivel de concreción del currículo, en el que se establecen las grandes líneas de pensamiento educativo, con principios, objetivos y	<b>Perfil de Egreso (B.1.1):</b> Es la descripción de los rasgos y competencias propias de un profesional al que se desempeña en el ámbito de la sociedad, en campos que	4	- Altamente satisfactorio	1. Perfil de egreso
				- Satisfactorio	2. Plan de estudios
				- Poco satisfactorio	3. Documento de análisis del campo ocupacional de la carrera
				- Deficiente	



	<p>concretan en el plan de estudios de la carrera. Responde a situaciones y necesidades de los educandos de la comunidad educativa de la región y del país; además, debe caracterizarse por ser concreto, factible y evaluable</p>				
	<p><b>Micro currículo (B.3):</b> Tercer nivel de concreción del currículo que detalla el proceso de enseñanza aprendizaje a través de los objetivos didácticos, contenidos, actividades de desarrollo, actividades de evaluación y metodología de cada asignatura que se materializará en el aula, que constan en el programa analítico y en el sílabo correspondiente.</p>	<p><b>Programas de las Asignaturas (B.3.1):</b> Instrumento que hace operativo, el desarrollo de la asignatura y el logro de los objetivos propuestos.</p>	7	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Altamente satisfactorio</li> <li>- Satisfactorio</li> <li>- Poco satisfactorio</li> <li>- Deficiente</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Programa analítico</li> <li>2. Sílabos</li> </ol>
	<p>Prácticas en Relación a las Asignaturas (B.3.2): Actividades académicas planificadas, coordinadas, ejecutadas, evaluadas y articuladas dentro del programa de las asignaturas como complemento para la formación integral de los estudiantes.</p>	<p><b>Prácticas en Relación a las Asignaturas (B.3.2):</b> Actividades académicas planificadas, coordinadas, ejecutadas, evaluadas y articuladas dentro del programa de las asignaturas como complemento para la formación integral de los estudiantes.</p>	8	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Altamente satisfactorio</li> <li>- Satisfactorio</li> <li>- Poco satisfactorio</li> <li>- Deficiente</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Guías de prácticas de laboratorios / talleres / centros de simulación</li> </ol>



CRITERIOS	SUB-CRITERIOS	INDICADORES	No. Indicadores	FORMA DE CÁLCULO	EVIDENCIAS
<b>Academia (C):</b> Se refiere a las condiciones fundamentales para el ejercicio de una docencia universitaria de calidad constituida como una verdadera comunidad científica, profesional y artística con autoridad, reconocimiento, legitimidad y debida protección en su medio	<b>Calidad Docente (C.1):</b> Se refiere a la labor del profesor relacionada con su formación, actualización científica y pedagógica, afinidad con la asignatura que imparte y su producción investigativa.	<b>Afinidad Formación Posgrado (C.1.1):</b> Es la correspondencia existente entre la formación del profesor con el área en la que trabaja o con la asignatura que imparte, verificada en la distribución de la carga horaria de acuerdo a la malla curricular	9	$AFP = 1,5 \text{ NAPHd} + \text{NAMSc} / \text{NA}$ <p>Dónde:</p> <p><b>AFN</b> : Afinidad formación de posgrado.</p> <p><b>NAPHd</b>: Número de asignaturas impartidas por profesores con un título de PhD afín a la asignatura</p> <p><b>NAMSc</b>: Número de asignaturas impartidas por profesores con un título de MSc o Especialidad afín a la Asignatura.</p> <p><b>NA</b>: Número total de Asignaturas impartidas.</p>	1. Distributivo académico del profesor con la(s) cátedra(s) que dictó en el período de evaluación  3. Contrato o nombramiento del profesor  4. Malla curricular vigente en el período de evaluación
		<b>Actualización Científica y/o Pedagógica (C.1.2):</b> Es el proceso de aprendizaje sistemático y continuo, dirigido a los profesores con el propósito de mejorar sus competencias profesionales y/o pedagógicas especializadas, para	10	$ACP = 100 * (\text{NDAD} / \text{NTD})$ <p>Dónde:</p> <p><b>ACP</b> : Actualización científica y/o pedagógica</p> <p><b>NDAD</b>: Total de profesores que han asistido a eventos de actualización científica y/o pedagógica afín a la carrera</p>	1. Certificados de la participación de los profesores en eventos de actualización científica. a. En el caso de que sean congresos, coloquios o seminarios, se requiere la planificación del evento y el comité organizador  2. Documento que contenga la

		innovar el proceso de enseñanza aprendizaje y la calidad educativa		<p><b>NTD</b> Total de profesores que han impartido clases en la carrera durante el período de evaluación</p>	<p>planificación de las capacitaciones docentes, dependiendo de las necesidades académicas y líneas de investigación de la carrera</p> <p>3. Documento que contenga la lista de docentes que han asistido a capacitaciones afines a sus áreas en el período de evaluación correspondiente</p>
		<p><b>Titularidad (C.1.3):</b> Condición de un profesor con nombramiento o contrato indefinido que dicta cátedra(s) o asignatura(s) acorde con su formación académica profesional</p>	11	<p><b>TIT = 100 * (NDT / NTD)</b></p> <p>Dónde:</p> <p><b>TIT</b> : Titularidad</p> <p><b>NDT</b>: Total de profesores titulares que han impartido clases en la carrera</p> <p><b>NTD</b> Total de profesores que han impartido clases en la carrera</p>	<p>1. Contrato indefinido del profesor</p> <p>2. Nombramiento de la designación de profesor como profesor titular de la carrera</p>
		<p><b>Dedicación (C.2):</b> Se refiere a las horas semanales de trabajo que el profesor destina a la carrera o a la IES</p>	12	<p><b>D = (TC + 0,5 MT + 0,25 TP) / TD</b></p> <p>Dónde:</p> <p><b>D</b>: Profesores</p> <p><b>TC</b>: Profesores a tiempo completo.</p> <p><b>MT</b>: Profesores a medio</p>	<p>1. Lista de profesores que dictaron clases en la carrera, en el periodo de evaluación</p> <p>2. Contrato o nombramiento del profesor</p>
		<p><b>Profesores TC / MT / TP (C.2.1):</b> Se refiere a los profesores con dedicación exclusiva o tiempo completo (cuarenta horas), a medio tiempo (veinte</p>			

	horas) y tiempo parcial (menos de veinte horas), a la carrera o a la IES.		<p>tiempo.</p> <p><b>TP:</b> Profesores a tiempo parcial.</p> <p><b>TD:</b> Total de profesores</p>	
	<p><b>Estudiantes por profesor (C.2.2):</b> Se evalúa la relación entre el número de estudiantes y el número de profesores de la carrera que dictaron clases en el periodo de evaluación. Los profesores que están en su año sabático también serán tomados en cuenta. El período de evaluación corresponde a los últimos dos períodos académicos ordinarios o último año concluido, antes del inicio del proceso de evaluación.</p>	13	<p><b>ED = TD / (TD + 0,5 MT + 0,25 TP)</b></p> <p>Dónde:</p> <p><b>ED:</b> Estudiantes por profesor a tiempo completo, medio tiempo y tiempo parcial</p> <p><b>NE:</b> Total de estudiantes de la carrera</p> <p><b>TC:</b> Total de profesores de tiempo completo.</p>	<p>1. Lista de profesores, a contrato o nombramiento, que dictaron clases en la carrera.</p> <p>2. Lista de estudiantes legalmente matriculados en el período de evaluación.</p>
			<p><b>MT:</b> Total de profesores de medio tiempo.</p> <p><b>TP:</b> Total de profesores de tiempo parcial</p>	
			<p><b>Distribución Horaria (C.2.3):</b> Conjunto de actividades que realiza el profesor, relacionadas con la docencia, tutoría, investigación</p>	14

	<p>n y asesoría, debidamente organizadas de acuerdo al tiempo de dedicación de éste a la carrera. La carrera debe considerar las actividades del personal académico, de acuerdo al Cap. II, Art. 5.1 del Reglamento de Carrera y Escalafón del Profesor e Investigador del Sistema de Educación Superior</p>			
<p><b>Producción Académica (C.3):</b> La LOES en el Capítulo 3, Art. 8, entre los fines de la educación superior, en el literal a), establece: Aportar al desarrollo del pensamiento universal, al despliegue de la producción científica y a la promoción de las transferencias e innovaciones tecnológicas.</p>	<p><b>Producción Académica - Científica (C.3.1):</b> Se refiere a los trabajos e investigaciones científicas, producto de un proceso sistemático, riguroso e intencionado, que a través de la aplicación del método científico y guiado por una teoría o hipótesis sobre relaciones entre varios fenómenos, plantea la búsqueda de conocimientos para explicar un</p>	<p>15</p>	$IPAC = \frac{1}{N} \left( \sum_{i=1}^M 1 + 3,61SJR_i \right)$ <p><b>Dónde:</b></p> <p><b>IPAC</b> = Indicador de producción académica científica</p> <p><b>N</b> = Número de profesores de la carrera durante el semestre en el que se efectúa la evaluación</p> <p><b>M</b> = Número de artículos académicos publicados por los profesores / investigador de la carrera durante el período de evaluación</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Artículos académico-científicos publicados y/o aceptados para publicación</li> <li>2. Notificación de aceptación del artículo para ser publicado en una revista de la base SCIMAGO (Scopus) o ISI Web</li> <li>3. Certificado de aceptación del trabajo</li> <li>4. Ficha catalográfica</li> </ol>

		hecho o encontrar soluciones a problemas de carácter social, cultural o científico, relacionados con el área de conocimiento o con la asignatura que imparte el profesor.		<b>SJR = Índice de impacto</b> calculado por Scimago Journal Rank	
		<b>Producción Regional (C.3.2):</b> Se refiere a los artículos académico-científicos, relacionados con las líneas, programas y proyectos de investigación articulados en redes académicas nacionales e internacionales, publicados de forma impresa o electrónica en las revistas indexadas a nivel regional (Emerald, Pro-Quest, EBSCO, JSTOR, SCIELO, REDALYC, LILACS, OAJI, DOAJ).	16	$IPR = \frac{1}{N} \left( \sum_{i=1}^M PR \right)$ <p><b>Dónde:</b></p> <p><b>IPR =</b> Indicador de producción académico - científica regional</p> <p><b>N =</b> Número de profesores de la carrera</p> <p><b>M =</b> Total de artículos o trabajos científicos de los profesores / investigador de la carrera, publicados o aceptados en revistas que constan en base de datos.</p> <p><b>PR =</b> Artículo o trabajo científicos de los profesores/investigadores de la carrera</p>	1. Publicaciones regionales 2. Ficha catalográfica 3. Notificación de aceptación del artículo para ser publicado en una revista de las bases de datos

		<p><b>Libros o Capítulos de Libros (C.3.3):</b> Se refiere a los trabajos e investigaciones científicas publicadas como libros o capítulos de libros.</p>	17	$LCL = \frac{1}{N}(L + 0,5CL)$ <p><b>Dónde:</b></p> <p><b>LCL</b> = Libros o capítulos de libros</p> <p><b>N</b> = Número de profesores de la carrera</p> <p><b>L</b> = Número de libros publicados por profesores o investigadores de la carrera</p> <p><b>CL</b> = Capítulos de libros publicados por profesores de la carrera</p>	<p>1. Libros o capítulos de libros</p> <p>2. Ficha catalográfica</p>
		<p><b>Ponencias (C.3.4):</b> Es la presentación de los avances o resultados de una investigación, sobre un tema específico, en eventos académicos o científicos nacionales o internacionales, publicada en las memorias de dichos eventos; según el Art. 7,</p>	18	$P = \frac{1}{N} \left( \sum_{i=1}^M \beta \right)$ <p><b>Dónde:</b></p> <p><b>P</b> = Indicador per cápita de la presentación de artículos o investigaciones de profesores de la carrera en eventos académicos o científicos, nacionales o internacionales</p>	<p>1. Ponencias: Archivo digital</p> <p>2. Certificados/Invitaciones de participación como ponente en eventos académico científicos nacionales o internacionales</p> <p>3. Memorias publicadas por el organizador del evento académico</p>

		numeral 6 del Reglamento de Escalafón docente que menciona la participación en congresos, seminarios y conferencias para la presentación de avances y resultados de sus investigaciones		<p><b>N</b> = Número de profesores de la carrera</p> <p><b>M</b> = Número total de ponencias realizadas por los profesores / investigador de la carrera que hacen filiación a la universidad</p> <p><b>β</b> = Puntuación de 0, 0.5 o 1 de acuerdo a la relevancia del evento debidamente argumentada por el comité evaluador externo</p>	
--	--	---	--	---	--

CRITERIOS	SUB-CRITERIOS	INDICADORES	No. Indicadores	FORMA DE CÁLCULO	EVIDENCIAS
<b>Ambiente Institucional (D):</b> Se refiere a los procedimientos internos que tienen relación con el funcionamiento de la carrera, relacionados con la gestión académica, apoyada en sistemas de control, monitorización y seguimiento de los procesos académicos, infraestructur	<b>Gestión Académica (D.1):</b> Es la dirección y gestión de los procesos de docencia e investigación, representada por un equipo de académicos, cuyo objetivo es mejorar la calidad educativa en todos los niveles de organización académica e institucional. Referido al Art. 8, Cap. II del	<b>Dirección / Coordinación de Carrera (D.1.1):</b> Se relaciona con la planificación, dirección, organización, control y seguimiento de los procesos internos de la carrera, tales como: la evaluación docente, seguimientos del sílabo, procesos de titulación, prácticas pre profesionales y de	19	- Altamente satisfactorio	1. Normativa o reglamento vigentes, que contemplen la gestión académica-curricular
				- Satisfactorio	
				- Poco satisfactorio	2. Planificación académica - curricular vigente al período de evaluación
- Deficiente	3. Documentos que evidencien el seguimiento y ejecución de las actividades planificadas (2)				

a y recursos de apoyo, que viabilizan el desarrollo de la oferta de la carrera.	Reglamento de Escalafón docente	graduados; asegurando la calidad de la información que la carrera dispone y entrega para la evaluación y acreditación			<p>4. Informes periódicos de gestión</p> <p>5. Documentos que acrediten la relación laboral del director / coordinador con la IES, su formación profesional legalmente reconocida por la SENESCYT y experiencia</p> <p>6. Evidencias del mejoramiento de la oferta académica en base a los resultados</p>
		<b>Evaluación del Desempeño Docente (D.1.2):</b> Es la valoración del desempeño de los profesores en el ejercicio de las actividades académico-docentes, cuyos resultados sirven para la toma de decisiones y la elaboración de propuestas de mejoramiento profesional continuo.	20	- Altamente satisfactorio	<p>1. Normativa o reglamento que contemple los criterios de evaluación del desempeño docente</p> <p>2. Documentos que evidencien el funcionamiento y aplicación del sistema de evaluación docente.</p>
				- Satisfactorio	
<b>Seguimiento del sílabo (D.1.3):</b> Proceso que verifica el cumplimiento de las actividades, objetivos,	21	- Altamente satisfactorio	<p>1. Documentos que evidencien el funcionamiento del sistema o proceso de seguimiento</p>		
		- Satisfactorio			



		resultados de aprendizaje específicos, y otros aspectos considerados en el sílabo.			2. Informes sobre los resultados del seguimiento del sílabo.
					3. Evidencias del mejoramiento de la oferta académica en base a los resultados.
		<b>Seguimiento al Proceso de Titulación (D.1.4):</b> Verifica la organización que tiene la carrera para agilizar los trámites para el proceso de graduación, asignación de tutores y seguimiento al desarrollo de esta actividad, elaboración y actualización de una base de datos de estudiantes egresados vs estudiantes graduados por cohorte.	22	- Altamente satisfactorio - Satisfactorio - Poco satisfactorio - Deficiente	1. Normativa interna vigente  2. Documentos que evidencien la planificación y ejecución del seguimiento del proceso de titulación  3. Informes sobre los resultados del proceso.  4. Registro de asignación de tutores.
		<b>Seguimiento a Graduados (D.1.5):</b> Es el proceso que provee de información sobre la empleabilidad, los campos ocupacionales y niveles de satisfacción de los graduados de la carrera.	23	- Altamente satisfactorio - Satisfactorio - Poco satisfactorio - Deficiente	1. Documentos que evidencien el funcionamiento del sistema o proceso de seguimiento.  2. Informes de los resultados del seguimiento a graduados.
		<b>Seguimiento de Prácticas Pre profesionales</b>	24	- Altamente satisfactorio - Satisfactorio	1. Reglamento de prácticas pre profesionales.

		<p><b>s (D.1.6):</b> Es el conjunto de actividades realizadas por el estudiante que se encuentra trabajando de forma temporal en algún lugar relacionado con su formación académica profesional, poniendo especial énfasis en el proceso de aprendizaje y entrenamiento o laboral.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Poco satisfactorio</li> <li>- Deficiente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2. Programa de prácticas</li> <li>3. Sistema o registro de control, seguimiento y evaluación</li> <li>4. Convenios con instituciones</li> </ul>
		<p><b>Calidad de la Información (D.1.7):</b> Para efectos de evaluación se considera una información de calidad, aquella que sea puntual, pertinente, consistente, completa y formal. La calidad de la información debe permitir el análisis adecuado de la evaluación documental por parte del equipo técnico del CEAACES y el comité evaluador externo.</p>	25	$IE = 100 \times \frac{NVC}{NTV}$	1. Información subida por las IES al sistema GIIES
			<p><b>Dónde:</b></p> <p><b>NVC</b> = Número de variables de buena calidad.</p> <p><b>NTV</b> = Número total de variables del modelo.</p>	2. Evidencias subidas al sistema GIIES.	
	<p><b>Fondo Bibliográfico (D.2):</b> Se relaciona con los recursos bibliográficos y documentales que apoyan el</p>	<p><b>Bibliografía Básica (D.2.1):</b> Es el material bibliográfico mínimo indispensable contemplado en el sílabo y</p>	26	$BB = \frac{1}{Q} \sum_{i=1}^Q \frac{LIB_i}{NE_i}$	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Malla curricular vigente.</li> <li>2. Sílabos por asignatura.</li> <li>3. Catálogo de los libros físicos y virtuales existentes en la biblioteca de la</li> </ul>

	<p>ejercicio de la docencia, el trabajo de los estudiantes y el desarrollo de actividades de investigación articulados con la formación académica y profesional que oferta la carrera.</p>	<p>de revisión obligatoria de las asignaturas de la carrera.</p>		<p><b>LIB</b> = Número de ejemplares del libro i constatados en la biblioteca</p> <p><b>NE</b> = Número de estudiantes que tomaron asignaturas dónde consta el libro i como bibliografía básica.</p> <p><b>Q</b> = Número de asignaturas evaluadas (10).</p>	<p>carrera, facultad o IES</p> <p>4. Listado de estudiantes por asignatura, matriculados en el período de evaluación.</p>
		<p><b>Calidad Bibliográfica (D.2.2):</b> Se refiere al conjunto de parámetros que garantizan la pertinencia y el acervo de enciclopedias, tratados, manuales, libros y publicaciones periódicas, libros electrónicos contratados o adquiridos, bases de datos contratadas y sus revistas electrónicas; así como "la existencia de condiciones de seguridad, ambientales, de almacenamiento, cuidado, y manipulación que tienden a retardar el deterioro químico y protegen el material bibliográfico del daño</p>	<p>27</p>	<p><math>CB = 0,25*PER + 0,3*ACE + 0,25*CON + 0,2*PRE</math></p> <p><b>Donde:</b></p> <p><b>CB</b> = Calidad bibliográfica</p> <p><b>PER</b> = Pertinencia de la bibliografía</p> <p><b>ACE</b> = Acervo bibliográfico</p> <p><b>CON</b> = Conservación del material bibliográfico</p> <p><b>PRE</b> = Presupuesto ejecutado en la adquisición del material bibliográfico</p>	<p>1. Inventario de libros existentes en la biblioteca de la carrera, facultad o IES.</p>

		físico”, y la ejecución presupuestaria de la IES en el incremento del acervo bibliográfico de la biblioteca y/o en la mejora de las condiciones de preservación de la misma.		Todos los aspectos calificados en escala de 1 a 10.	
	Laboratorios / Centros de Simulación/ Talleres (D.3): Son ambientes de aprendizaje prácticos que contribuyen al desarrollo de conocimientos, habilidades y destrezas para cumplir con los objetivos académicos planteados en el plan de estudios, y posibilitar el ensayo-error previo a la aplicación de estas competencias en ambientes reales.	<b>Funcionalidad (D.3.1):</b> Condiciones físicas generales de los laboratorios/talleres/centros de simulación de la carrera, que garanticen el logro de los objetivos de la práctica y actividades académicas planificadas y la seguridad de los estudiantes, profesores y/o instructores.	28	$FUN = \frac{1}{Q} \sum_{i=1}^Q FUN_i$ <p><b>Dónde:</b></p> <p><b>FUN</b> = Funcionalidad de laboratorios y talleres</p> <p><b>FUN<sub>i</sub></b> = Valoración obtenida por cada laboratorio y taller de acuerdo al aspecto de funcionalidad, evaluado en una escala del 1 al 10.</p> <p><b>Q</b> = Número de talleres y laboratorios evaluados</p>	<p>1. Normativa / Reglamento de los usuarios de laboratorio y/o centro de simulación</p> <p>2. Registro de prácticas realizadas.</p> <p>3. Plan de mantenimiento de las condiciones físicas y de seguridad del laboratorio.</p> <p>4. Documento de designación del responsable de cada laboratorio y/o centro de simulación.</p>
		<b>Equipamiento (D.3.2):</b> Existencia, condiciones y características de los equipos, mobiliario e insumos de cada uno de los laboratorios/centros de simulación/talleres con los	29	$EQ = \frac{1}{Q} \sum_{i=1}^Q EQ_i$ <p><b>Dónde:</b></p> <p><b>EQ</b> = Equipamiento</p>	<p>1. Inventario actualizado de equipos, materiales, repuestos y accesorios.</p> <p>2. Plan de mantenimiento de los equipos del laboratorio y/o centro de simulación.</p>

		que cuenta la carrera.		<p><b>EQi</b> = Valoración obtenida por cada laboratorio y taller, de acuerdo al aspecto de equipamiento, evaluado en una escala del 1 al 10.</p> <p><b>Q</b> = Número de talleres y laboratorios evaluados</p>	
		<p><b>Disponibilidad (D.3.3):</b> Es la correspondencia entre la cantidad de equipos, mobiliario e insumos y el número de estudiantes que hacen uso de los laboratorios y centros de simulación en sus prácticas</p>	30	$DIS = \frac{1}{Q} \sum_{i=1}^Q DIS_i$ <p><b>Dónde:</b></p> <p><b>DIS</b> = Disponibilidad</p> <p><b>DISi</b> = Valoración obtenida por cada laboratorio y taller, de acuerdo al aspecto de disponibilidad, evaluado en una escala del 1 al 10.</p> <p><b>Q</b> = Número de talleres y laboratorios evaluados</p>	<p>1. Normativa / Reglamento de los usuarios de laboratorio y/o centro de simulación</p> <p>2. Registro de prácticas realizadas.</p> <p>3. Plan de mantenimiento de las condiciones físicas y de seguridad del laboratorio.</p> <p>4. Documento de designación del responsable de cada laboratorio y/o centro de simulación.</p>
CRITERIOS	SUB-CRITERIOS	INDICADORES	No. Indicadores	FORMA DE CÁLCULO	EVIDENCIAS
<b>Estudiantes (E):</b> Es la persona que se encuentra legalmente matriculada, realizando estudios en una carrera.	<b>Participación Estudiantil (E.1):</b> Ejercicio de los derechos y deberes estudiantiles que implica una postura activa en los procesos académicos de la carrera y en otras actividades	<b>Tutorías (E.1.1):</b> Son actividades de carácter formativo, que tienen por objetivo dar orientación y acompañamiento a los estudiantes, como elementos relevantes de	31	- Altamente satisfactorio	<p>1. Planificación y asignación de actividades de tutoría a los profesores con actividades de docencia en la carrera.</p> <p>2. Registros de tutorías.</p>
				- Satisfactorio	
				- Poco satisfactorio	
				- Deficiente	

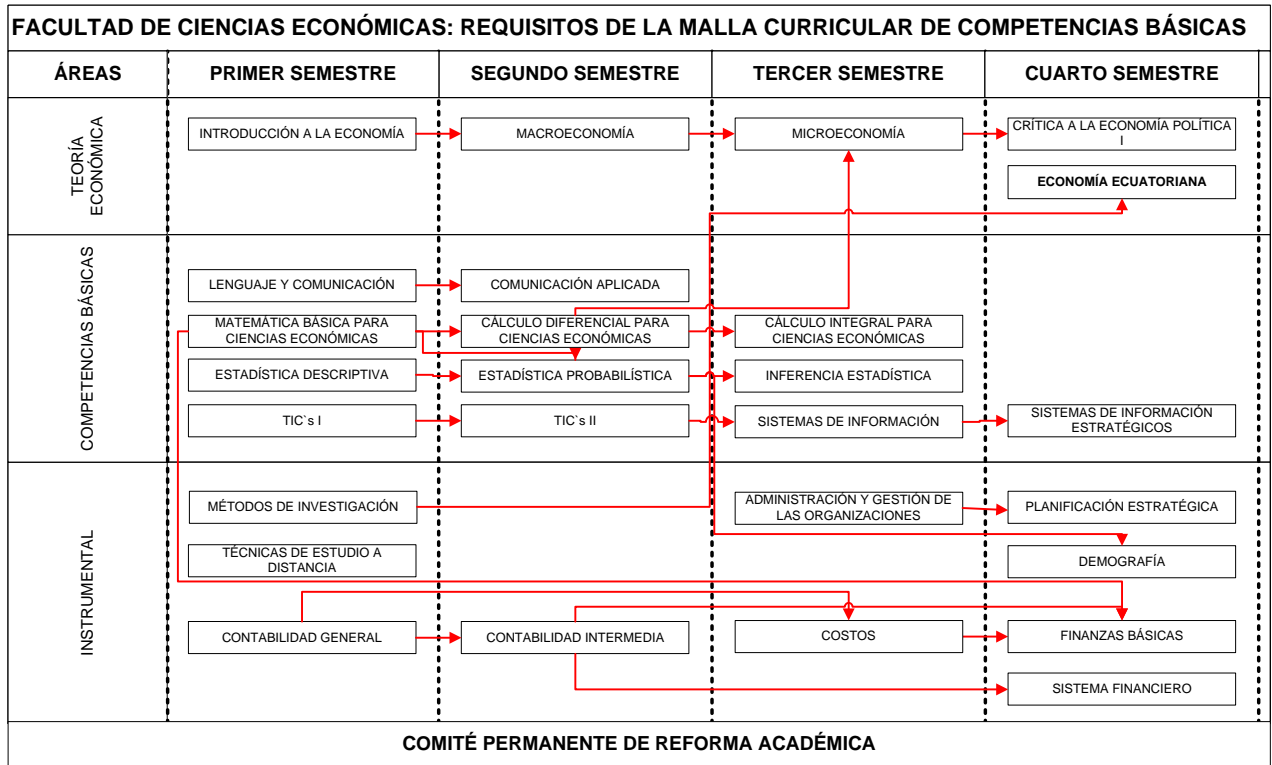
complementarias que aportan a su formación integral	la formación universitaria.			
	<b>Actividades Complementarias (E.1.2):</b> Son actividades adicionales a las actividades académicas que demandan del estudiante la inversión de tiempo y esfuerzo, que contribuyen a la formación integral del futuro profesional, respetando sus intereses específicos.	32	- Altamente satisfactorio - Satisfactorio - Poco satisfactorio - Deficiente	1. Planificación de las actividades complementarias.  2. Promoción de las actividades complementarias.  3. Registro de participantes por tipo de actividades complementarias
	<b>Actividades Vinculadas con la Colectividad (E.1.3):</b> Conjunto de actividades y servicios que las instituciones de educación superior realizan para atender problemas del entorno. La vinculación es una función que permite a las universidades realinear sus objetivos y visiones a futuro, sin dejar de tener los pies sobre la tierra ni reconocerse como una parte más de la sociedad.	33	- Altamente satisfactorio - Satisfactorio - Poco satisfactorio - Deficiente	1. Reglamento de vinculación con la colectividad  2. Plan de vinculación con la colectividad  3. Sistema o registro para la coordinación, control, seguimiento y evaluación de actividades de vinculación  4. Convenios
<b>Bienestar Estudiantil (E.1.4):</b> La	34	- Altamente satisfactorio		

		carrera debe promover la aplicación de las políticas de bienestar estudiantil que garanticen el acceso de sus estudiantes, en el marco de la normativa vigente.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfactorio</li> <li>- Poco satisfactorio</li> <li>- Deficiente</li> </ul>	<p>1. Normativa vigente de Bienestar Estudiantil.</p> <p>2. Listado de estudiantes beneficiarios de algún tipo de beca o ayuda socioeconómica, o servicios de bienestar estudiantil.</p> <p>3. Normativa vigente respecto a las Políticas de Acción Afirmativa.</p> <p>4. Registro de participantes y beneficiarios.</p>
		<b>Participación en la Acreditación (E.1.5):</b> Se considera la participación de los estudiantes en las diferentes etapas del proceso de evaluación y acreditación de la carrera, según el Título I, Cap. II, Art. 5: Derechos las y los estudiantes, literal d, de la LOES.	35	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Altamente satisfactorio</li> <li>- Satisfactorio</li> <li>- Poco satisfactorio</li> <li>- Deficiente</li> </ul>	<p>1. Normativa interna vigente sobre la participación estudiantil en el proceso de evaluación y acreditación.</p> <p>2. Documentos que evidencien la participación de los estudiantes en el proceso de evaluación y acreditación de la carrera.</p> <p>3. Resoluciones de las autoridades de la carrera/IES en relación a las propuestas estudiantiles.</p>
	<b>Eficiencia (E.2):</b> EFICIENCIA.- Es el grado en el cual un sistema	<b>Tasa de Retención (E.2.1):</b> Es el coeficiente que expresa la relación	36	$TR = 100 \times \frac{NEMA}{NTEA}$	<p>1. Lista certificada de estudiantes matriculados</p> <p>2. Lista certificada de estudiantes</p>



	<p>educativo consigue optimizar la relación inversión– resultado en la educación</p>	<p>entre los estudiantes que han permanecido en la carrera hasta concluir su formación académica y el total de los matriculados, en una misma cohorte.</p>		<p><b>Dónde:</b></p> <p><b>TR</b> = Tasa de retención</p> <p><b>NEMA</b> = Número de estudiantes matriculados en la carrera en el último semestre o el último año concluido antes del inicio del proceso de evaluación que fueron admitidos dos años antes.</p> <p><b>NTEA</b> = Número total de estudiantes que fueron admitidos en la carrera dos años antes del periodo de evaluación.</p>	<p>admitidos en la carrera</p>
		<p><b>Tasa de Titulación (E.2.2):</b> Es el coeficiente que expresa la relación del número de estudiantes graduados con el número de estudiantes que iniciaron la carrera, en una misma cohorte. No se consideran estudiantes que hayan convalidado estudios</p>	<p>37</p>	$TG = \frac{\sum_i NEG}{\sum_i NEC}$ <p><b>Dónde:</b></p> <p><b>TG</b> = Tasa de titulación</p> <p><b>NEG</b> = Número de estudiantes graduados</p> <p><b>NEC</b> = Número de estudiantes que ingresaron en la cohorte.</p>	<p>1. Lista certificada de estudiantes que ingresaron al primer nivel de la carrera</p> <p>2. Lista certificada de estudiantes de estas cohortes, que se graduaron hasta el periodo de evaluación.</p>



## Anexo C: Malla curricular ciclo básico de la Carrera de Economía



## Anexo D: Diseño de los instrumentos

	<p><b>UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR</b>  <b>FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS</b>  <b>FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS</b>  <b>ENCUESTA A DECANO</b></p>													
<p>Estimado(a) participante:</p> <p>Se realiza un estudio sobre el sistema de gestión de la calidad (SGC) bajo la metodología del ciclo de mejora continua en la educación superior, cuyo propósito es diseñar el ciclo de mejora continua en los servicios educativos de calidad en las Carreras de las IES, para cumplir con los indicadores propuesto por la CEAACES durante los periodos académicos 2016 – 2017. Las opiniones recopiladas servirán para fundamentar esa propuesta. De esta manera, la autoevaluación institucional contribuye al mejoramiento de la calidad de la institución.</p> <p>La encuesta tiene como finalidad indagar la percepción de los diferentes actores respecto a determinados aspectos institucionales. Se pide, comedidamente, lea con cuidado las preguntas y seleccione las variantes de respuesta que más se acerquen a su criterio.</p>														
<p>1. ¿Cuántos años está trabajando en la UCE como docente? <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/></p>														
<p>2. ¿Cuantos años cumplidos tiene? <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/></p>														
<p>3. ¿La facultad establece y formula su misión, políticas y objetivos en forma clara, reconociendo que es una comunidad de académicos, estudiantes y egresados, y cuya gestión es atributo y responsabilidad de sus miembros?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 80%;">a) Totalmente de acuerdo</td><td style="width: 20%;"></td></tr> <tr><td>b) De acuerdo</td><td></td></tr> <tr><td>c) Indiferente</td><td></td></tr> <tr><td>d) En desacuerdo</td><td></td></tr> <tr><td>e) Muy en desacuerdo</td><td></td></tr> <tr><td>f) No sabe no responde</td><td></td></tr> </table>			a) Totalmente de acuerdo		b) De acuerdo		c) Indiferente		d) En desacuerdo		e) Muy en desacuerdo		f) No sabe no responde	
a) Totalmente de acuerdo														
b) De acuerdo														
c) Indiferente														
d) En desacuerdo														
e) Muy en desacuerdo														
f) No sabe no responde														
<p>4. ¿La facultad precisa en su misión el ámbito de influencia en el que desarrolla sus actividades?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 80%;">a) Totalmente de acuerdo</td><td style="width: 20%;"></td></tr> <tr><td>b) De acuerdo</td><td></td></tr> <tr><td>c) Indiferente</td><td></td></tr> <tr><td>d) En desacuerdo</td><td></td></tr> <tr><td>e) Muy en desacuerdo</td><td></td></tr> <tr><td>f) No sabe no responde</td><td></td></tr> </table>			a) Totalmente de acuerdo		b) De acuerdo		c) Indiferente		d) En desacuerdo		e) Muy en desacuerdo		f) No sabe no responde	
a) Totalmente de acuerdo														
b) De acuerdo														
c) Indiferente														
d) En desacuerdo														
e) Muy en desacuerdo														
f) No sabe no responde														
<p>5. ¿Las metas que la facultad espera obtener en el corto y mediano plazo están claramente expresadas en los planes de desarrollo o plan estratégico?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 80%;">a) Totalmente</td><td style="width: 20%;"></td></tr> <tr><td>b) En gran medida</td><td></td></tr> <tr><td>c) En forma limitada</td><td></td></tr> <tr><td>d) No</td><td></td></tr> <tr><td>e) No sabe no responde</td><td></td></tr> </table>			a) Totalmente		b) En gran medida		c) En forma limitada		d) No		e) No sabe no responde			
a) Totalmente														
b) En gran medida														
c) En forma limitada														
d) No														
e) No sabe no responde														

6. ¿Existe coherencia entre la misión de la facultad y las metas a corto y mediano plazo?

a) Totalmente de acuerdo	
b) De acuerdo	
c) Indiferente	
d) En desacuerdo	
e) Muy en desacuerdo	
f) No sabe no responde	

7. ¿La facultad cuenta con los mecanismos que le permiten evaluar periódicamente el cumplimiento de sus políticas, metas y objetivos?

a) Totalmente de acuerdo	
b) De acuerdo	
c) Indiferente	
d) En desacuerdo	
e) Muy en desacuerdo	
f) No sabe no responde	

8. ¿Existe coherencia entre las políticas institucionales y la asignación de recursos para la docencia, investigación y la vinculación con la comunidad?

a) Siempre	
b) Muchas veces	
c) Pocas veces	
d) Nunca	
e) No sabe no responde	

9. ¿Califique usted las políticas de la institución referidas a la selección del personal académico?

a) Muy buenas	
b) Buenas	
c) Regulares	
d) Malas	
e) No sabe no responde	

10. ¿Califique usted las políticas de la institución referidas a la capacitación y perfeccionamiento del personal académico?

a) Muy buenas	
b) Buenas	
c) Regulares	
d) Malas	
e) No sabe no responde	

11. ¿Califique usted las políticas de la institución referidas a la evaluación del personal académico?

a) Muy buenas	
b) Buenas	
c) Regulares	
d) Malas	
e) No sabe no responde	

12. ¿Califique usted las políticas de la institución referidas a la promoción del personal académico?

a) Muy buenas	
b) Buenas	
c) Regulares	
d) Malas	
e) No sabe no responde	

13. ¿La gestión administrativa satisface los requerimientos académico - administrativos?

a) Siempre	
b) Muchas veces	
c) Pocas veces	
d) Nunca	
e) No sabe no responde	

14. ¿La planificación financiera de su institución es?

a) Muy eficiente	
b) Eficiente	
c) Poco eficiente	
d) Nada eficiente	
e) No sabe no responde	

15. ¿La gestión financiera de su institución es?

a) Muy eficiente	
b) Eficiente	
c) Poco eficiente	
d) Nada eficiente	
e) No sabe no responde	

16. ¿La Facultad ha establecido, documentado e implementado un **Sistema de Gestión de la Calidad**?

a) Si	
b) No	

17. Si respondió **sí** a la pregunta anterior, ¿qué metodología, norma o herramienta se ha utilizado y en que año?

a) Planificación estratégica con Balanced Scorecard	Año:
b) Ciclo de mejora continua	Año:
c) ISO 9001: 2015	Año:
d) Calidad total	Año:
e) Reingeniería de procesos	Año:
h) Otro	Año:
Especifique: _____	
_____	
_____	

18. ¿Se identifican los procesos y las interacciones en la gestión académica - administrativa de la Facultad?

a) Si	
b) No	

19. ¿Se usan todos los criterios y métodos que garantizan que sean eficientes y eficaces todos los procesos y controles?

a) Si	
b) No	

20. ¿Se dispone de recursos necesarios, aparte de información que sea utilizada, para apoyar la operación y el seguimiento de todos los procesos?

a) Plenamente	
b) Suficiente	
c) Insuficiente	
d) No	
e) No sabe no responde	

21. ¿Se implantan las acciones necesarias para alcanzar resultados planificados y la mejora continua de los procesos?

a) Si	
b) No	

22. ¿Se cuenta con algún documento en el que se exprese la política de calidad y los objetivos?

a) Si	
b) No	

23. ¿Se posee algún manual de calidad en el que se referencien los procesos y los procedimientos así como el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad?

a) Si																			
b) No																			

24. ¿La Facultad posee todos los procedimientos documentados sobre los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad según ISO 9001?

a) Si																			
b) No																			

25. ¿Se establecen todos los procedimientos documentados que definan los controles necesarios para poner a disposición los registros y los documentos?

a) Si																			
b) No																			

26. ¿La institución que usted preside tiene claramente definidos los procesos para el desarrollo de las actividades académica, de investigación, administrativas y el de vinculación con la comunidad?

a) Si																			
b) No																			

27. Si respondió **sí** a la pregunta anterior, ¿qué procesos estratégicos, misionales y operativos aplica en su institución?

<b>PROCESOS ESTRATÉGICOS:</b>	
a) Gestión y aseguramiento de la calidad	
b) Evaluación institucional	
c) Proyección institucional	
d) Otros	
Especifique: _____	
_____	
<b>PROCESOS MISIONALES</b>	
a) La docencia	
b) La investigación	
c) La extensión y desarrollo social	
d) Otros	
Especifique: _____	
_____	

<b>PROCESOS OPERATIVOS O DE APOYO</b>	
a) Gestión de servicios estudiantiles	
b) Gestión de apoyo académico	
c) Gestión de bienes y servicios	
d) Gestión de recursos físicos	
e) Gestión de organización y tecnologías de información (TIC'S)	
f) Administración del campus	
g) Gestión de la biblioteca	
h) Gestión de programación operativa y financiera	
i) Gestión documental	
j) Planificación y organización de la docencia	
k) Gestión de los convenios inter-institucional	
l) Gestión del talento humano	
m) Gestión de asuntos jurídicos y legales	
n) Gestión de prevención, seguridad y salud del personal universitario y estudiantes.	
o) Gestión de las prácticas pre-profesionales	
p) Investigación	
q) Gestión seguimiento de titulación	
r) Gestión seguimiento a graduados	
s) Gestión de la pertinencia profesional	
t) Gestión del plan curricular	
u) Otros	
Especifique: _____	
_____	

**AGRADECEMOS SU COLABORACION**

Nombre del entrevistador

Fecha entrevista

Condición de la entrevista

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
día	mes	año		

Completa	<input type="checkbox"/>	1	Rechazo	<input type="checkbox"/>
Incompleta	<input type="checkbox"/>	2	Vacía	<input type="checkbox"/>



# UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

## ENCUESTA A SUBDECANO



Estimado(a) participante:

Se realiza un estudio sobre el sistema de gestión de la calidad (SGC) bajo la metodología del ciclo de mejora continua en la educación superior, cuyo propósito es diseñar el ciclo de mejora continua en los servicios educativos de calidad en las Carreras de las IES, para cumplir con los indicadores propuesto por la CEACES durante los periodos académicos 2016 – 2017. Las opiniones recopiladas servirán para fundamentar esa propuesta. De esta manera, la autoevaluación institucional contribuye al mejoramiento de la calidad de la institución.

La encuesta tiene como finalidad indagar la percepción de los diferentes actores respecto a determinados aspectos institucionales. Se pide, comedidamente, lea con cuidado las preguntas y seleccione las variantes de respuesta que más se acerquen a su criterio.

1. ¿Cuántos años está trabajando en la UCE como docente?

2. ¿Cuántos años cumplidos tiene?

3. ¿La facultad establece y formula su misión, políticas y objetivos en forma clara, reconociendo que es una comunidad de académicos, estudiantes y egresados, y cuya gestión es atributo y responsabilidad de sus miembros?

a) Totalmente de acuerdo	
b) De acuerdo	
c) Indiferente	
d) En desacuerdo	
e) Muy en desacuerdo	
f) No sabe no responde	

4. ¿La facultad precisa en su misión el ámbito de influencia en el que desarrolla sus actividades?

a) Totalmente de acuerdo	
b) De acuerdo	
c) Indiferente	
d) En desacuerdo	
e) Muy en desacuerdo	
f) No sabe no responde	



5. ¿Las metas que la facultad espera obtener en el corto y mediano plazo están claramente expresadas en los planes de desarrollo o plan estratégico?

a) Totalmente	
b) En gran medida	
c) En forma limitada	
d) No	
e) No sabe no responde	

6. ¿Existe coherencia entre la misión de la facultad y las metas a corto y mediano plazo?

a) Totalmente de acuerdo	
b) De acuerdo	
c) Indiferente	
d) En desacuerdo	
e) Muy en desacuerdo	
f) No sabe no responde	

7. ¿La facultad cuenta con los mecanismos que le permiten evaluar periódicamente el cumplimiento de sus políticas, metas y objetivos?

a) Totalmente de acuerdo	
b) De acuerdo	
c) Indiferente	
d) En desacuerdo	
e) Muy en desacuerdo	
f) No sabe no responde	

8. ¿Califique usted las políticas de la institución referidas a la selección del personal académico?

a) Muy buenas	
b) Buenas	
c) Regulares	
d) Malas	
e) No sabe no responde	

9. ¿Califique usted las políticas de la institución referidas a la capacitación y perfeccionamiento del personal académico?

a) Muy buenas	
b) Buenas	
c) Regulares	
d) Malas	
e) No sabe no responde	

**10.** ¿Califique usted las políticas de la institución referidas a la evaluación del personal académico?

a) Muy buenas	
b) Buenas	
c) Regulares	
d) Malas	
e) No sabe no responde	

**11.** ¿Los resultados de las evaluaciones de los académicos se utilizan para la retro-alimentación?

a) Siempre	
b) Muchas veces	
c) Pocas veces	
d) Nunca	
e) No sabe no responde	

**12.** ¿Califique usted las políticas de la institución referidas a la promoción del personal académico?

a) Muy buenas	
b) Buenas	
c) Regulares	
d) Malas	
e) No sabe no responde	

**13.** ¿El plan curricular de las carreras que ofrece la facultad incide fundamentalmente en la formación integral y humanística de sus estudiantes?

a) Totalmente de acuerdo	
b) De acuerdo	
c) Indiferente	
d) En desacuerdo	
e) Muy en desacuerdo	
f) No sabe no responde	

**14.** ¿Los propósitos y metas declarados por su programa académico se encuentran claramente definidos y son aplicados en el proceso de enseñanza-aprendizaje?

a) Totalmente	
b) En gran medida	
c) En forma limitada	
d) No	
e) No sabe no responde	

**15.** ¿Su programa académico señala con claridad las responsabilidades y funciones que debe desempeñar el docente en cada semestre académico?

a) Siempre	
b) Muchas veces	
c) Pocas veces	
d) Nunca	
e) No sabe no responde	

**16.** ¿Existen normas explícitas y claras que regulan los criterios y los procesos de admisión?

a) Si	
b) No	

**17.** ¿Son conocidos los mecanismos establecidos para los procesos de reingreso y de cambios de universidad, facultad y carrera?

a) Totalmente	
b) En gran medida	
c) En forma limitada	
d) No	
e) No sabe no responde	

**18.** ¿Existen reportes estadísticos e informes sobre el alumnado y su situación académica?

a) Si	
b) No	

**19.** ¿Se evalúan las razones de bajo rendimiento, deserción y separación de los estudiantes?

a) Siempre	
b) Muchas veces	
c) Pocas veces	
d) Nunca	
e) No sabe no responde	

**20.** ¿Para la toma de decisiones, la facultad mantiene actualizada la información estadística de sus egresados?

a) Siempre	
b) Muchas veces	
c) Pocas veces	
d) Nunca	
e) No sabe no responde	

**21.** ¿La facultad convoca regularmente a sus egresados para elegir o ser elegido como representante ante sus organismos de gobierno?

a) Siempre	
b) Muchas veces	
c) Pocas veces	
d) Nunca	
e) No sabe no responde	

**22.** ¿La Facultad define líneas prioritarias de investigación?

a) Totalmente	
b) En gran medida	
c) En forma limitada	
d) No	
e) No sabe no responde	

**23.** ¿La universidad asigna presupuestalmente recursos financieros para las actividades de investigación?

a) Totalmente	
b) En gran medida	
c) En forma limitada	
d) No	
e) No sabe no responde	

**24.** ¿El programa académico al que usted pertenece cuenta con suficiente personal calificado para el desarrollo de actividades de investigación?

a) Totalmente	
b) En gran medida	
c) En forma limitada	
d) No	
e) No sabe no responde	

**25.** ¿La investigación realizada en el programa académico al que usted pertenece contribuye a la solución de problemas concretos dentro de su ámbito de influencia?

a) Siempre	
b) Muchas veces	
c) Pocas veces	
d) Nunca	
e) No sabe no responde	

**26.** ¿En el programa académico al que usted pertenece, los resultados de las investigaciones se utilizan en el proceso de enseñanza aprendizaje?

a) Totalmente	
b) En gran medida	
c) En forma limitada	
d) No	
e) No sabe no responde	

**27.** ¿El fondo editorial de la facultad cumple su función de producción en forma?

a) Muy eficiente	
b) Eficiente	
c) Poco eficiente	
d) Nada eficiente	
e) No sabe no responde	

**28.** ¿La facultad difunde su producción intelectual en publicaciones periódicas y continuas?

a) Siempre	
b) Muchas veces	
c) Pocas veces	
d) Nunca	
e) No sabe no responde	

**29.** ¿La facultad aplica una política definida acerca del papel que desempeña en apoyo a la comunidad?

a) Totalmente	
b) En gran medida	
c) En forma limitada	
d) No	
e) No sabe no responde	

**30.** Califique usted la eficiencia de la unidad o unidades encargadas del desarrollo de las actividades de vinculación con la comunidad.

a) Muy eficiente	
b) Eficiente	
c) Poco eficiente	
d) Nada eficiente	
e) No sabe no responde	

31. Califique usted la eficiencia de la unidad o unidades encargadas del desarrollo de las actividades de asesoría, consultoría y servicios a terceros.

a) Muy eficiente	
b) Eficiente	
c) Poco eficiente	
d) Nada eficiente	

32. ¿La Facultad ha establecido, documentado e implementado un Sistema de Gestión de la Calidad?

a) Si	
b) No	

33. Si respondió sí a la pregunta anterior, ¿qué metodología, norma o herramienta se ha utilizado y en que año?

a) Planificación estratégica con Balanced Scorecard	Año:
b) Ciclo de mejora continua	Año:
c) ISO 9001: 2015	Año:
d) Calidad total	Año:
e) Reingeniería de procesos	Año:
h) Otro	Año:
Especifique: _____	
_____	

34. ¿Se identifican los procesos y las interacciones en la gestión académica - administrativa de la Facultad?

a) Si	
b) No	

35. ¿Se usan todos los criterios y métodos que garantizan que sean eficientes y eficaces todos los procesos y controles?

a) Si	
b) No	

36. ¿Se dispone de recursos necesarios, aparte de información que sea utilizada, para apoyar la operación y el seguimiento de todos los procesos?

a) Plenamente	
b) Suficiente	
c) Insuficiente	
d) No	
e) No sabe no responde	

37. ¿Se implantan las acciones necesarias para alcanzar resultados planificados y la mejora continua de los procesos?

a) Si		
b) No		

38. ¿Se cuenta con algún documento en el que se exprese la política de calidad y los objetivos?

a) Si		
b) No		

39. ¿Se posee algún manual de calidad en el que se referencien los procesos y los procedimientos así como el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad?

a) Si		
b) No		

40. ¿La Facultad posee todos los procedimientos documentados sobre los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad según ISO 9001?

a) Si		
b) No		

41. ¿Se establecen todos los procedimientos documentados que definan los controles necesarios para poner a disposición los registros y los documentos?

a) Si		
b) No		

42. ¿La institución que usted preside tiene claramente definidos los procesos para el desarrollo de las actividades académica, de investigación, administrativas y el de vinculación con la comunidad?

a) Si		
b) No		

43. Si respondió sí a la pregunta anterior, ¿qué procesos estratégicos, misionales y operativos aplica en su institución?

<b>PROCESOS ESTRATÉGICOS:</b>	
a) Gestión y aseguramiento de la calidad	
b) Evaluación institucional	
c) Proyección institucional	
d) Otros	

Especifique: \_\_\_\_\_

<b>PROCESOS MISIONALES</b>																								
a) La docencia	<input type="checkbox"/>																							
b) La investigación	<input type="checkbox"/>																							
c) La extensión y desarrollo social	<input type="checkbox"/>																							
e) Otros	<input type="checkbox"/>																							
Especifique: _____																								
<b>PROCESOS OPERATIVOS O DE APOYO</b>																								
a) Gestión de servicios estudiantiles	<input type="checkbox"/>																							
b) Gestión de apoyo académico	<input type="checkbox"/>																							
c) Gestión de bienes y servicios	<input type="checkbox"/>																							
d) Gestión de recursos físicos	<input type="checkbox"/>																							
e) Gestión de organización y tecnologías de información (TIC'S)	<input type="checkbox"/>																							
f) Administración del campus	<input type="checkbox"/>																							
g) Gestión de la biblioteca	<input type="checkbox"/>																							
h) Gestión de programación operativa y financiera	<input type="checkbox"/>																							
i) Gestión documental	<input type="checkbox"/>																							
j) Planificación y organización de la docencia	<input type="checkbox"/>																							
k) Gestión de los convenios inter-institucional	<input type="checkbox"/>																							
l) Gestión del talento humano	<input type="checkbox"/>																							
m) Gestión de asuntos jurídicos y legales	<input type="checkbox"/>																							
n) Gestión de prevención, seguridad y salud del personal universitario y estudiantes.	<input type="checkbox"/>																							
o) Gestión de las prácticas pre-profesionales	<input type="checkbox"/>																							
p) Investigación	<input type="checkbox"/>																							
q) Gestión seguimiento de titulación	<input type="checkbox"/>																							
r) Gestión seguimiento a graduados	<input type="checkbox"/>																							
s) Gestión de la pertinencia profesional	<input type="checkbox"/>																							
t) Gestión del plan curricular	<input type="checkbox"/>																							
u) Otros	<input type="checkbox"/>																							
Especifique: _____																								
<b>AGRADECEMOS SU COLABORACION</b>																								
Nombre del entrevistador	Fecha entrevista	Condición de la entrevista																						
<input type="text"/>	<table border="1"> <tr> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>día</td> <td>mes</td> <td>año</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	día	mes	año				<table border="1"> <tr> <td>Completa</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>1</td> <td>Rechazo</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Incompleta</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>2</td> <td>Vacía</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	Completa	<input type="checkbox"/>	1	Rechazo	<input type="checkbox"/>	Incompleta	<input type="checkbox"/>	2	Vacía	<input type="checkbox"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>																			
día	mes	año																						
Completa	<input type="checkbox"/>	1	Rechazo	<input type="checkbox"/>																				
Incompleta	<input type="checkbox"/>	2	Vacía	<input type="checkbox"/>																				





**UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ENCUESTA A DIRECTOR DE LA CARRERA DE ECONOMÍA**



Estimado(a) participante:

Se realiza un estudio sobre el sistema de gestión de la calidad (SGC) bajo la metodología del ciclo de mejora continua en la educación superior, cuyo propósito es diseñar el ciclo de mejora continua en los servicios educativos de calidad en las Carreras de las IES, para cumplir con los indicadores propuesto por la CEAACES durante los periodos académicos 2016 – 2017. Las opiniones recopiladas servirán para fundamentar esa propuesta. De esta manera, la autoevaluación institucional contribuye al mejoramiento de la calidad de la institución.

La encuesta tiene como finalidad indagar la percepción de los diferentes actores respecto a determinados aspectos institucionales. Se pide, comedidamente, lea con cuidado las preguntas y seleccione las variantes de respuesta que más se acerquen a su criterio.

1. ¿Cuántos años está trabajando en la UCE como docente?

2. ¿Cuantos años cumplidos tiene?

3. ¿La Carrera de Economía precisa en su misión el ámbito de influencia en el que desarrolla sus actividades?

a) Totalmente de acuerdo	
b) De acuerdo	
c) Indiferente	
d) En desacuerdo	
e) Muy en desacuerdo	
f) No sabe no responde	

4. ¿Existe coherencia entre la misión de la Carrera y las metas a corto y mediano plazo?

a) Totalmente de acuerdo	
b) De acuerdo	
c) Indiferente	
d) En desacuerdo	
e) Muy en desacuerdo	
f) No sabe no responde	

5. ¿El plan curricular de la carrera que usted preside incide fundamentalmente en la formación integral y humanística de sus estudiantes?

a) Totalmente de acuerdo	
b) De acuerdo	
c) Indiferente	
d) En desacuerdo	
e) Muy en desacuerdo	
f) No sabe no responde	

6. ¿Los propósitos y metas declarados por el programa académico de la Carrera de Economía se encuentran claramente definidos y son aplicados en el proceso de enseñanza-aprendizaje?

a) Totalmente	
b) En gran medida	
c) En forma limitada	
d) No	
e) No sabe no responde	

7. ¿El perfil del egresado está claramente formulado para su carrera?

a) Totalmente	
b) En gran medida	
c) En forma limitada	
d) No	
e) No sabe no responde	

8. ¿El programa académico al que usted pertenece, evalúa permanentemente los contenidos y métodos de enseñanza para adecuarlos a las innovaciones científicas y tecnológicas y a los cambios del entorno?

a) Siempre	
b) Muchas veces	
c) Pocas veces	
d) Nunca	
e) No sabe no responde	

9. ¿En la revisión del plan curricular de su carrera participan los académicos?

a) Si	
b) No	

10. ¿En la revisión del plan curricular de su especialidad (Carrera) participan los estudiantes, los titulados y los empleadores de los titulados?

a) Si	
b) No	

11. ¿Los docentes del programa académico al que usted pertenece, revisan y actualizan periódicamente los materiales bibliográficos para la(s) asignatura(s) a su cargo?

a) Siempre	
b) Muchas veces	
c) Pocas veces	
d) Nunca	
e) No sabe no responde	

12. ¿Los docentes de la carrera a la que usted pertenece, están convenientemente calificados para alcanzar las metas del plan curricular?

a) Totalmente	
b) En gran medida	
c) En forma limitada	
d) No	
e) No sabe no responde	

13. ¿El plan curricular del programa académico al que usted pertenece, está estructurado en forma integral y coherente?

a) Totalmente	
b) En gran medida	
c) En forma limitada	
d) No	
e) No sabe no responde	

14. ¿Las asignaturas del plan curricular cuentan con un sílabo explícito y escrito en el que se mencionan los objetivos, contenidos, métodos de enseñanza, bibliografía básica y complementaria, así como con su correspondiente sistema de evaluación?

a) Todo	
b) Mucho	
c) Poco	
d) Ninguno	
e) No sabe no responde	

15. ¿Los estudiantes reciben oportunamente los sílabos de cada curso?

a) Siempre	
b) Muchas veces	
c) Pocas veces	
d) Nunca	
e) No sabe no responde	

**16.** ¿En su programa académico los objetivos de las asignaturas son logrados por los estudiantes?

a) Siempre	
b) Muchas veces	
c) Pocas veces	
d) Nunca	
e) No sabe no responde	

**17.** En su programa académico, el número de docentes en relación con el número de estudiantes que deben ser atendidos para la actividad de enseñanza le parece que es:

a) Muy adecuado	
b) Adecuado	
c) Poco adecuado	
d) Inadecuado	
e) No sabe no responde	

**18.** En su programa académico, el número de docentes en relación con el número de estudiantes que deben ser atendidos para la actividad de orientación y tutoría académica le parece que es:

a) Muy adecuado	
b) Adecuado	
c) Poco adecuado	
d) Inadecuado	
e) No sabe no responde	

**19.** En su programa académico, la relación de docentes a tiempo completo respecto a docentes a tiempo parcial le parece que es:

a) Muy adecuado	
b) Adecuado	
c) Poco adecuado	
d) Inadecuado	
e) No sabe no responde	

**20.** ¿Los docentes de su programa académico tienen conocimientos actualizados tanto de la teoría como de la práctica?

a) Todos	
b) Muchos	
c) Pocos	
d) Ninguno	
e) No sabe no responde	

21. ¿Los docentes de su programa académico transmiten adecuadamente sus conocimientos teóricos y prácticos?

a) Todos	
b) Muchos	
c) Pocos	
d) Ninguno	
e) No sabe no responde	

22. ¿Los docentes de su programa académico poseen las habilidades necesarias para el adecuado desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje?

a) Todos	
b) Muchos	
c) Pocos	
d) Ninguno	
e) No sabe no responde	

23. ¿Su programa académico señala con claridad las responsabilidades y funciones que debe desempeñar el docente en cada semestre académico?

a) Siempre	
b) Muchas veces	
c) Pocas veces	
d) Nunca	
e) No sabe no responde	

24. ¿Existen normas explícitas y claras que regulan los criterios y los procesos de admisión?

a) Si	
b) No	

25. ¿Existen reportes estadísticos e informes sobre el alumnado y su situación académica?

a) Si	
b) No	

26. ¿Se evalúan las razones de bajo rendimiento, deserción y separación de los estudiantes?

a) Siempre	
b) Muchas veces	
c) Pocas veces	
d) Nunca	
e) No sabe no responde	

27. ¿Para la toma de decisiones, la carrera mantiene actualizada la información estadística de sus egresados?

a) Siempre	
b) Muchas veces	
c) Pocas veces	
d) Nunca	
e) No sabe no responde	

28. ¿La carrera convoca regularmente a sus egresados para elegir o ser elegido como representante ante sus organismos de gobierno?

a) Siempre	
b) Muchas veces	
c) Pocas veces	
d) Nunca	
e) No sabe no responde	

29. ¿La Carrera de Economía ha establecido, documentado e implementado un **Sistema de Gestión de la Calidad**?

a) Si	
b) No	

30. Si respondió **sí** a la pregunta anterior, ¿qué metodología, norma o herramienta se ha utilizado y en que año?

a) Planificación estratégica con Balanced Scorecard	Año:
b) Ciclo de mejora continua	Año:
c) ISO 9001: 2015	Año:
d) Calidad total	Año:
e) Reingeniería de procesos	Año:
h) Otro	Año:
Especifique: _____	
_____	

31. ¿Se identifican los procesos y las interacciones en la gestión académica - administrativa de la Facultad?

a) Si	
b) No	



40. Si respondió **sí** a la pregunta anterior, ¿qué procesos estratégicos, misionales y operativos aplica en su institución?

<b>PROCESOS ESTRATÉGICOS:</b>	
a) Gestión y aseguramiento de la calidad	
b) Evaluación institucional	
c) Proyección institucional	
d) Otros	
Especifique: _____	
<b>PROCESOS MISIONALES</b>	
a) La docencia	
b) La investigación	
c) La extensión y desarrollo social	
e) Otros	
Especifique: _____	
<b>PROCESOS OPERATIVOS O DE APOYO</b>	
a) Gestión de servicios estudiantiles	
b) Gestión de apoyo académico	
c) Gestión de bienes y servicios	
d) Gestión de recursos físicos	
e) Gestión de organización y tecnologías de información (TIC'S)	
f) Administración del campus	
g) Gestión de la biblioteca	
h) Gestión de programación operativa y financiera	
i) Gestión documental	
j) Planificación y organización de la docencia	
k) Gestión de los convenios inter-institucional	
l) Gestión del talento humano	
m) Gestión de asuntos jurídicos y legales	
n) Gestión de prevención, seguridad y salud del personal universitario y estudiantes.	
o) Gestión de las prácticas pre-profesionales	
p) Investigación	
q) Gestión seguimiento de titulación	
r) Gestión seguimiento a graduados	
s) Gestión de la pertinencia profesional	
t) Gestión del plan curricular	
u) Otros	
Especifique: _____	



AGRADECEMOS SU COLABORACION

Nombre del entrevistador

Fecha entrevista

Condición de la entrevista

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
día	mes	año			

Completa

1

Rechazo

Incompleta

2

Vacía



**UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**CARRERA DE ECONOMÍA**  
**ENCUESTA A DOCENTES**



Estimado(a) participante:

Se realiza un estudio sobre el sistema de gestión de la calidad (SGC) bajo la metodología del ciclo de mejora continua en la educación superior, cuyo propósito es diseñar el ciclo de mejora continua en los servicios educativos de calidad en las Carreras de las IES, para cumplir con los indicadores propuestos por la CEAACES durante los periodos académicos 2016 – 2017. Las opiniones recopiladas servirán para fundamentar esa propuesta. De esta manera, la autoevaluación institucional contribuye al mejoramiento de la calidad de la institución.

La encuesta es anónima y su finalidad es indagar la percepción de los diferentes actores respecto a determinados aspectos institucionales. Se pide, comedidamente, lea con cuidado las interrogantes y seleccione las variantes de respuesta que más se acerquen a su criterio.

1. ¿Cuántos años está trabajando en la UCE como docente?
2. ¿Cuántos años cumplidos tiene?
3. ¿Tiene conocimiento de la misión de la Universidad Central del Ecuador (UCE)? Ind. 1  
SI  1  
NO  2
4. ¿Tiene conocimiento de la misión de la Facultad de Ciencias Económicas (FCE)? Ind. 1  
SI  1  
NO  2
5. ¿Tiene conocimiento de la misión de la Carrera de Economía (CE)? Ind. 1  
SI  1  
NO  2
6. ¿Tiene conocimiento de las políticas y valores de la UCE? Ind. 1  
SI  1  
NO  2
7. ¿Tiene conocimiento de las políticas y valores de la FCE? Ind. 1  
SI  1  
NO  2
8. ¿Tiene conocimiento de las políticas y normativa para la selección de estudiantes? Ind. 15  
SI  1  
NO  2
9. ¿Tiene conocimiento de las políticas y normativa para la selección de profesores? Ind. 15  
SI  1  
NO  2

10. En los servicios que presta la UCE para los docentes y que se enumera a continuación, indique la frecuencia de utilización de estos: Ind. 20

	Muy frecuentemente	Frecuentemente	Poco frecuente	Nada frecuente	No usa
<b>SERVICIOS</b>					
a. Hospital del día.	5	4	3	2	1
b. Consultorios jurídicos.	5	4	3	2	1
c. Centro de psicología aplicada.	5	4	3	2	1
d. Instalaciones deportivas.	5	4	3	2	1
e. Seguridad y salud ocupacional	5	4	3	2	1
f. Comedor universitario.	5	4	3	2	1
g. Coordinación de promoción de salud.	5	4	3	2	1

11. En los servicios que presta la UCE para los docentes y que se enumera a continuación exprese si estos son adecuados o inadecuados en cuanto al espacio físico (si usted no a hecho uso de estos servicios marque el casillero no sabe no responde (NS / NR)):

	Muy adecuado	Adecuado	Indiferente	Inadecuado	Muy inadecuado	No sabe no responde
<b>SERVICIOS</b>						
a. Hospital del día.	5	4	3	2	1	0
b. Consultorios jurídicos.	5	4	3	2	1	0
c. Centro de psicología aplicada.	5	4	3	2	1	0
d. Instalaciones deportivas.	5	4	3	2	1	0
e. Seguridad y salud ocupacional	5	4	3	2	1	0
f. Comedor universitario.	5	4	3	2	1	0
g. Coordinación de promoción de salud.	5	4	3	2	1	0

12. En los servicios que presta la UCE para los docentes y que se enumera a continuación exprese su grado de satisfacción con el servicio recibido (si usted no a hecho uso de estos servicios marque el casillero no sabe no responde (NS / NR)):

	Muy satisfactorio	Satisfactorio	Indiferente	Insatisfactorio	Muy insatisfactorio	No sabe no responde
<b>SERVICIOS</b>						
a. Hospital del día.	5	4	3	2	1	0
b. Consultorios jurídicos.	5	4	3	2	1	0
c. Centro de psicología aplicada.	5	4	3	2	1	0

d. Instalaciones deportivas.	5	4	3	2	1	0
e. Seguridad y salud ocupacional	5	4	3	2	1	0
f. Comedor universitario.	5	4	3	2	1	0
g. Coordinación de promoción de salud.	5	4	3	2	1	0

13. Como calificaría usted, la relación entre docentes y estudiantes en los siguientes ítems: Ind. 58

	--	-	- +	+	++	
<b>Respetuosa</b>	1	2	3	4	5	<b>Irrespetuosa</b>
<b>Justa</b>	1	2	3	4	5	<b>Injusta</b>
<b>Cordial</b>	1	2	3	4	5	<b>Grosero</b>
<b>Comunicativo</b>	1	2	3	4	5	<b>Callado</b>
<b>Confianza</b>	1	2	3	4	5	<b>Desconfianza</b>

14. De acuerdo a su percepción califique el nivel de cumplimiento de las funciones de atención a estudiantes por parte de los docentes: Ind. 60

Muy bueno	
Bueno	
Regular	
Malo	
No sabe no responde	

15. De acuerdo a su criterio califique los siguientes aspectos:

	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
a. Efectividad de las instancias y procedimientos para apoyar el proceso de aprendizaje de los estudiantes.	4	3	2	1
b. Disponibilidad de recursos didácticos	4	3	2	1
c. Grado de actualización didáctica de los profesores.	4	3	2	1
d. Grado en la que las estrategias de aprendizaje logran desarrollar las competencias requeridas por la Carrera.	4	3	2	1
e. Grado en la que las estrategias de aprendizaje satisfacen las necesidades de aprendizaje de los estudiantes.	4	3	2	1
f. Criterios y procedimientos que utilizan los docentes para evaluar el aprendizaje de los estudiantes	4	3	2	1

16. De acuerdo a su percepción califique la metodología empleada en clases para desarrollar las siguientes habilidades en los estudiantes:

	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
<b>Metodologías</b>				
a. Expresar opiniones fundamentadas	4	3	2	1
b. Integrar los conocimientos de las diferentes materias	4	3	2	1
c. Trabajar en equipo	4	3	2	1
d. Pensar analíticamente	4	3	2	1
e. Tener iniciativa	4	3	2	1
f. Buscar información	4	3	2	1

17. ¿Tiene conocimiento si en la unidad académica existen lineamientos sobre investigación? SI  1  
NO  2

18. Si respondió sí a la pregunta anterior y de acuerdo a su criterio califique los siguientes aspectos:

	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
a. Facilidades para realizar investigaciones en el marco de las líneas de investigación	4	3	2	1
b. Impacto de la investigación en la formación de los estudiantes.	4	3	2	1
c. El seguimiento y control operativo y financiero de los proyectos de investigación	4	3	2	1
d. El apoyo institucional a la difusión de los resultados de las investigaciones.	4	3	2	1
e. La adecuación de las políticas y procedimientos para la realización de programas de educación continua.	4	3	2	1
f. La suficiencia de personal para el adecuado desarrollo de los programas de educación continua.	4	3	2	1

19. ¿De acuerdo a su percepción cuál es el grado que le ofrece la institución para el desarrollo de los programas de educación continua? Mucha   
Alguna   
Poca   
Nada

20. Exprese su grado de acuerdo o desacuerdo con los siguientes enunciados que se presentan a continuación (De acuerdo con la siguiente escala: 5 = Muy de acuerdo; 4 = De acuerdo; 3 = Indiferente; 2 = En desacuerdo; 1 = Muy en desacuerdo; y, 0 = No sabe no responde):

Campus universitario	Grado de Acuerdo					
a. La UCE aprovecha con eficiencia el área física que dispone.	5	4	3	2	1	0
b. Las áreas físicas de la UCE son, en general, prácticas y funcionales.	5	4	3	2	1	0

c. Las instalaciones de la UCE son de fácil acceso	5	4	3	2	1	0
d. Las instalaciones de la UCE están limpias e higiénicas	5	4	3	2	1	0
<b>Espacio físico de la Facultad</b>						
e. El área física es adecuada para el número de estudiantes	5	4	3	2	1	0
f. La unidad académica es de fácil acceso	5	4	3	2	1	0
g. Las áreas de trabajo están bien ventiladas	5	4	3	2	1	0
h. La iluminación de las áreas de labores es suficiente	5	4	3	2	1	0
i. La unidad académica está limpia e higiénica	5	4	3	2	1	0
j. Las normativas y procedimientos para el uso, coordinación y control de las distintas áreas físicas (oficinas, clases, laboratorios, talleres, etc.) es adecuada	5	4	3	2	1	0
k. Los medios de transporte empleados por el programa académico en el desplazamiento a los sitios de práctica son adecuados	5	4	3	2	1	0
l. Las normativas y procedimientos para el uso de las distintas áreas para el bienestar académico son adecuadas	5	4	3	2	1	0

21. De acuerdo a su criterio califique las siguientes características de la Biblioteca de la FCE:

	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
<b>Biblioteca</b>				
a. Accesibilidad	4	3	2	1
b. Espacio físico	4	3	2	1
c. Comodidad para trabajar	4	3	2	1
d. Ventilación	4	3	2	1
e. Iluminación	4	3	2	1
f. Higiene	4	3	2	1
g. Horario de atención	4	3	2	1
h. Bibliografía existente	4	3	2	1
i. Catálogo de consulta en línea	4	3	2	1
j. Difusión de la nueva información	4	3	2	1
k. Actualización de equipos	4	3	2	1
l. Servicios de fotocopia	4	3	2	1
m. Visitas guiadas	4	3	2	1
n. Guías y ayudas gráficas	4	3	2	1
o. Guías y ayudas electrónicas o audiovisuales	4	3	2	1
p. Cursos de capacitación a usuarios	4	3	2	1
q. Personal de biblioteca	4	3	2	1
r. Disponibilidad de los funcionarios	4	3	2	1
s. Amabilidad en el trato de los empleados de la biblioteca	4	3	2	1

22. De acuerdo a su criterio califique las siguientes características del Centro de Computo de la FCE:

	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
<b>Centro de Computo y Servicios</b>				
a. Accesibilidad	4	3	2	1
b. Espacio físico	4	3	2	1
c. Comodidad para trabajar	4	3	2	1
d. Ventilación	4	3	2	1
e. Iluminación	4	3	2	1
f. Higiene	4	3	2	1
g. Disponibilidad de equipos informáticos	4	3	2	1
h. Actualización de los equipos informáticos	4	3	2	1
i. Mantenimiento de los equipos informáticos	4	3	2	1
j. Horarios de prestación del servicio.	4	3	2	1
k. Orientación para el uso de los equipos informáticos	4	3	2	1
l. Cursos de capacitación para el manejo de programas informáticos.	4	3	2	1
m. Disponibilidad del personal que brinda atención	4	3	2	1
n. Número de personal que brinda atención	4	3	2	1
o. Amabilidad del personal que brinda atención	4	3	2	1

23. Exprese su grado de acuerdo o desacuerdo con los siguientes enunciados que se presentan a continuación (De acuerdo con la siguiente escala: 5 = Muy de acuerdo; 4 = De acuerdo; 3 = Indiferente; 2 = En desacuerdo; 1 = Muy en desacuerdo; y, 0 = No sabe no responde):

Características de la gestión	Escala					
	5	4	3	2	1	0
a. La estructura organizacional del programa académico es adecuada	5	4	3	2	1	0
b. La conformación de los órganos de gobierno es apropiada	5	4	3	2	1	0
c. La designación de los miembros de los órganos de gobierno es adecuada	5	4	3	2	1	0
d. Las decisiones que se toman producen mejoras al programa académico	5	4	3	2	1	0
e. El apoyo a propuestas orientadas a mejorar el programa académico es muy bueno	5	4	3	2	1	0
f. Se introducen mejoras al programa académico cuando es necesario	5	4	3	2	1	0

g. Se hace seguimiento a los cambios hechos en el programa académico	5	4	3	2	1	0
h. Los criterios de selección del estudiante a los fines de formación establecidos de la carrera son adecuados	5	4	3	2	1	0

24. De acuerdo a su percepción califique las siguientes proposiciones:

Proposiciones	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
a. Mecanismos para establecer incentivos en la UCE es: <i>Ind. 22</i>	4	3	2	1
b. Manejo administrativo de personal UCE es: <i>Ind. 23</i>	4	3	2	1
c. Manejo administrativo de personal FCE es: <i>Ind. 24</i>	4	3	2	1

25. ¿Ha participado Usted en las siguientes actividades desarrolladas en la Carrera?

Proposiciones	Sí	No
a. En el estudio de la demanda social.		
b. En los programas y/o proyectos de vinculación con la sociedad		
c. En la elaboración del perfil profesional		
d. En la elaboración del perfil de egreso		
e. En la elaboración de la estructura curricular		
f. En la elaboración del plan de estudios		
g. En la elaboración de los silabos de las materias que usted imparte.		

26. ¿Ha recibido cursos de capacitación por parte de la UCE para la mejora del desempeño, en los años 2011 al 2016? *Ind. 20*

SI  1  
NO  2

• Si su respuesta es Sí, enumere los cursos y el año en que recibió.

.....

.....

.....

27. ¿Ha participado en algún evento de perfeccionamiento y capacitación en los años 2011 al 2016? *Ind. 20*

SI  1  
NO  2

• Si su respuesta es Sí, enumere los cursos y el año en que recibió.

.....

.....

.....



28. ¿Ha participado en un curso como expositor invitado? *Ind. 20*

SI	<input type="checkbox"/>	1
NO	<input type="checkbox"/>	2

• Si su respuesta es Sí, enumere los cursos y el año en el que participó.

.....

.....

.....

29. Cúales son las estrategias y los medios que utiliza para facilitar el aprendizaje a los alumnos?  
Coloque una X según corresponda: *Ind. 63 a), b)*

29a. ESTRATEGIAS 63a	Marque con una X
a. Dirigido	
b. Autónomo	
c. Cooperativo	
d. Ninguno	

29b. MEDIOS 63b	Marque con una X
a. Lecturas	
b. Videos	
c. Internet dirigido	
d. Exposiciones	
e. Visitas en campo	
a. Lectura en casa	
b. Internet	
c. Proyectos/Investigaciones	
d. Videos	
a. Talleres	
b. Debate/Discusiones	
c. Trabajo grupal	
d. Dinámica	
a. Ninguno	

30. ¿Se ha beneficiado con los servicios que ofrece la UCE? *Ind. 20*

Proposiciones	Sí	No
a. Hospital del día		
b. Consultorios Jurídicos		
c. Centro de Psicología Aplicada		
d. Comedor Universitario		
e. Canchas y espacios verdes		

31. ¿Cuál es su tiempo de dedicación en la Facultad como profesor?. Y determine cuántas horas promedio semanal invierte en dar atención a los estudiantes? *Ind. 57 a)*

Tiempo de dedicación	Marque con X	Número de horas
Tiempo Completo (TC)		
Medio Tiempo (MT)		
Tiempo Parcial (TP)		

32. En el semestre 2017 - 2017 cuantas horas semanales invirtió en (ej. 08):

Actividad docente	# Horas	
a. Impartición de clases		
b. Preparación y actualización de clases		
c. Diseño y elaboración de libros, material didáctico o syllabus		
d. Orientación y acompañamiento a través de tutorías presenciales		
e. Visitas de campo y docencia en servicio		
f. Dirección, seguimiento y evaluación de prácticas y pasantías preprofesionales		
g. Preparación y calificación de exámenes, trabajos y prácticas		
h. Dirección y tutoría de tesis		
i. Dirección y participación de proyectos		
j. Diseño e impartición de cursos de educación continua		
k. Participación en actividades en vinculación con la sociedad		
l. Participación y organización de colectivos académicos		

33. Determine su nivel de estudios y especifique cuántas investigaciones ha realizado en los últimos 5 años dentro de la Facultad. *Ind. 93 a), b), Ind. 95, Ind. 96 c)*

Nivel de estudio	Marque con X
Tercer nivel	
Cuarto nivel	
Quinto nivel	

Investigaciones	Marque con X
Si realizó investigaciones	
No realizó investigaciones	

• Si usted ha realizado investigaciones en los 5 últimos años dentro de la Facultad, enumere cuáles son con sus respectivas fechas de inicio y culminación:

Nombre de la investigación	F. Inicio (mes-año)		F. Termin. (mes-año)	

34. Participa en redes de investigación dentro de la UCE? *Ind. 94 a)*

SI  1  
NO  2

• Si usted realiza investigaciones dentro de la UCE, enumere cuáles son:

-----  
-----  
-----  
-----

<b>35.</b> Trabaja o ha trabajado con estudiantes en proyectos de investigación dentro de la UCE? <i>Ind. 94 b)</i>	SI	<input style="width: 20px; height: 20px;" type="checkbox"/>	1
	NO	<input style="width: 20px; height: 20px;" type="checkbox"/>	2
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si su respuesta es SI, de un número aproximado de estudiantes que han participado en proyectos de investigaciones en los últimos 5 años:</li> </ul>	<input style="width: 30px; height: 30px;" type="text"/>	<input style="width: 30px; height: 30px;" type="text"/>	
<b>36.</b> De las investigaciones realizadas, ¿Se han publicado alguna de ellas? <i>Ind. 96 d)</i>	SI	<input style="width: 20px; height: 20px;" type="checkbox"/>	1
	NO	<input style="width: 20px; height: 20px;" type="checkbox"/>	2
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si usted contesto SI, enumere cuáles son:</li> </ul> <hr/> <hr/> <hr/>			
<b>37.</b> ¿Ha participado como expositor en eventos científicos, nacionales e internacionales en los últimos 5 años? <i>Ind. 96 e)</i>	SI	<input style="width: 20px; height: 20px;" type="checkbox"/>	1
	NO	<input style="width: 20px; height: 20px;" type="checkbox"/>	2
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si usted contesto SI, enumere cuáles son:</li> </ul> <hr/> <hr/> <hr/>			
<b>38.</b> Cuántos cursos de educación continua han sido ofertados anualmente? <i>Ind. 109 a)</i>	<input style="width: 30px; height: 30px;" type="text"/>	<input style="width: 30px; height: 30px;" type="text"/>	
<b>39.</b> Ha participado en el diseño y ejecución de programas y cursos de educación continua dentro de la Facultad? <i>Ind. 109 b)</i>	SI	<input style="width: 20px; height: 20px;" type="checkbox"/>	1
	NO	<input style="width: 20px; height: 20px;" type="checkbox"/>	2
<b>40.</b> Ha participado en programas de educación continua dentro de la Facultad? <i>Ind. 109 c)</i>	SI	<input style="width: 20px; height: 20px;" type="checkbox"/>	1
	NO	<input style="width: 20px; height: 20px;" type="checkbox"/>	2
<b>41.</b> ¿Cuáles son los sistemas de evaluación que usted utiliza en los programas de educación continua? <i>Ind. 109 d)</i>			
<hr/> <hr/> <hr/>			

**AGRADECEMOS SU COLABORACION**

Nombre del entrevistador

Fecha entrevista

Condición de la entrevista

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
día	mes	año			

Completa

1

Rechazo

Incompleta

2

Vacía



**UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**CARRERA DE ECONOMÍA**  
**ENCUESTA A ESTUDIANTES**



Estimado(a) participante:

Se realiza un estudio sobre el sistema de gestión de la calidad (SGC) bajo la metodología del ciclo de mejora continua en la educación superior, cuyo propósito es diseñar el ciclo de mejora continua en los servicios educativos de calidad en las Carreras de las IES, para cumplir con los indicadores propuestos por la CEAACES durante los periodos académicos 2016 – 2017. Las opiniones recopiladas servirán para fundamentar esa propuesta. De esta manera, la autoevaluación institucional contribuye al mejoramiento de la calidad de la institución.

La encuesta es anónima y su finalidad es indagar la percepción de los diferentes actores respecto a determinados aspectos institucionales. Se pide, comedidamente, lea con cuidado las interrogantes y seleccione las variantes de respuesta que más se acerquen a su criterio.

1. ¿Cuántos semestres está estudiando en la Carrera?

2. ¿Cuántos años cumplidos tiene?

3. ¿Tiene conocimiento de la misión de la Universidad Central del Ecuador (UCE)? SI  1  
NO  2

4. ¿Tiene conocimiento de la misión de la Facultad de Ciencias Económicas (FCE)? SI  1  
NO  2

5. ¿Tiene conocimiento de la misión de la Carrera de Economía (CE)? SI  1  
NO  2

6. ¿Tiene conocimiento de las políticas y normativa para la selección de estudiantes? SI  1  
NO  2

7. En los servicios que presta la UCE para los estudiantes y que se enumera a continuación, indique la frecuencia de utilización de estos:

SERVICIOS	Muy frecuentemente	Frecuentemente	Poco frecuente	Nada frecuente	No usa
a. Hospital del día.	5	4	3	2	1
b. Consultorios jurídicos.	5	4	3	2	1
c. Centro de psicología aplicada.	5	4	3	2	1

d. Instalaciones deportivas.	5	4	3	2	1
e. Orientación profesional	5	4	3	2	1
f. Comedor universitario.	5	4	3	2	1
g. Bienestar estudiantil	5	4	3	2	1
h. Servicio del Centro Cultural	5	4	3	2	1
i. Coordinación de promoción de salud.	5	4	3	2	1

8. En los servicios que presta la UCE para los estudiantes y que se enumera a continuación exprese si estos son adecuados o inadecuados en cuanto al espacio físico (si usted no a hecho uso de estos servicios marque el casillero no sabe no responde (NS / NR)):

	Muy adecuado	Adecuado	Indiferente	Inadecuado	Muy inadecuado	No sabe no responde
<b>SERVICIOS</b>						
a. Hospital del día.	5	4	3	2	1	0
b. Consultorios jurídicos.	5	4	3	2	1	0
c. Centro de psicología aplicada.	5	4	3	2	1	0
d. Instalaciones deportivas.	5	4	3	2	1	0
e. Orientación profesional	5	4	3	2	1	0
f. Comedor universitario.	5	4	3	2	1	0
g. Bienestar estudiantil	5	4	3	2	1	0
h. Servicio del Centro Cultural	5	4	3	2	1	0
i. Coordinación de promoción de salud.	5	4	3	2	1	0

9. En los servicios que presta la UCE para los estudiantes y que se enumera a continuación exprese su grado de satisfacción con el servicio recibido (si usted no a hecho uso de estos servicios marque el casillero no sabe no responde (NS / NR)):

	Muy satisfactorio	Satisfactorio	Indiferente	Insatisfactorio	Muy insatisfactorio	No sabe no responde
<b>SERVICIOS</b>						
a. Hospital del día.	5	4	3	2	1	0
b. Consultorios jurídicos.	5	4	3	2	1	0
c. Centro de psicología aplicada.	5	4	3	2	1	0
d. Instalaciones deportivas.	5	4	3	2	1	0
e. Orientación profesional	5	4	3	2	1	0
f. Comedor universitario.	5	4	3	2	1	0
g. Bienestar estudiantil	5	4	3	2	1	0
h. Servicio del Centro Cultural	5	4	3	2	1	0
i. Coordinación de promoción de salud.	5	4	3	2	1	0

10. Como calificaría usted, la relación entre docentes y estudiantes en los siguientes ítems:

	--	-	- +	+	++	
<b>Respetuosa</b>	1	2	3	4	5	<b>Irrespetuosa</b>
<b>Justa</b>	1	2	3	4	5	<b>Injusta</b>
<b>Cordial</b>	1	2	3	4	5	<b>Grosero</b>
<b>Comunicativo</b>	1	2	3	4	5	<b>Callado</b>
<b>Confianza</b>	1	2	3	4	5	<b>Desconfianza</b>

11. De acuerdo a su percepción califique la relación entre personal administrativo y estudiantes:

	--	-	- +	+	++	
<b>Respetuosa</b>	1	2	3	4	5	<b>Irrespetuosa</b>
<b>Justa</b>	1	2	3	4	5	<b>Injusta</b>
<b>Cordial</b>	1	2	3	4	5	<b>Grosero</b>
<b>Comunicativo</b>	1	2	3	4	5	<b>Callado</b>
<b>Confianza</b>	1	2	3	4	5	<b>Desconfianza</b>

12. De acuerdo a su percepción califique la relación entre autoridades y estudiantes:

	--	-	- +	+	++	
<b>Respetuosa</b>	1	2	3	4	5	<b>Irrespetuosa</b>
<b>Justa</b>	1	2	3	4	5	<b>Injusta</b>
<b>Cordial</b>	1	2	3	4	5	<b>Grosero</b>
<b>Comunicativo</b>	1	2	3	4	5	<b>Callado</b>
<b>Confianza</b>	1	2	3	4	5	<b>Desconfianza</b>

13. De acuerdo a su percepción califique el nivel de atención a los estudiantes por parte de los docentes:

Muy bueno	
Bueno	
Regular	
Malo	
No sabe no responde	

14. De acuerdo a su criterio califique los siguientes aspectos:

	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
<b>Disponibilidad de recursos didácticos:</b>				
<b>a. Grado de actualización didáctica de los profesores</b>	4	3	2	1
<b>b. Grado en que las estrategias de aprendizaje logran desarrollar las competencias requeridas por la Carrera</b>	4	3	2	1
<b>c. Grado en que las estrategias de aprendizaje satisfacen las necesidades de aprendizaje de los estudiantes:</b>	4	3	2	1
<b>d. Criterios y procedimientos que utilizan los docentes para evaluar el aprendizaje de los estudiantes</b>	4	3	2	1

15. De acuerdo a su percepción califique la metodología que en general se emplea en clases, para desarrollar las siguientes habilidades en los estudiantes:

	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
<b>Metodologías</b>				
a. Expresar opiniones fundamentadas	4	3	2	1
b. Integrar los conocimientos de las diferentes materias	4	3	2	1
c. Trabajar en equipos	4	3	2	1
d. Pensar analíticamente	4	3	2	1
e. Tener iniciativa	4	3	2	1
f. Buscar información	4	3	2	1

16. ¿Cuántos horas diarias en promedio dedica a sus estudios en la universidad (horas de clase + horas de estudio + horas para elaborar trabajos autónomos y en equipo)?

--

17. Exprese su grado de acuerdo o desacuerdo con los siguientes enunciados que se presentan a continuación (De acuerdo con la siguiente escala: 5 = Muy de acuerdo; 4 = De acuerdo; 3 = Indiferente; 2 = En desacuerdo; 1 = Muy en desacuerdo; y, 0 = No sabe no responde):

Campus universitario	Grado de Acuerdo					
a. La UCE aprovecha con eficiencia el área física que dispone.	5	4	3	2	1	0
b. Las áreas físicas de la UCE son, en general, prácticas y funcionales.	5	4	3	2	1	0
c. Las instalaciones de la UCE son de fácil acceso	5	4	3	2	1	0
d. Las instalaciones de la UCE están limpias e higiénicas	5	4	3	2	1	0
<b>Espacio físico de la Facultad</b>						
e. El área física es adecuada para el número de estudiantes	5	4	3	2	1	0
f. La unidad académica es de fácil acceso	5	4	3	2	1	0
g. Las áreas de trabajo están bien ventilados	5	4	3	2	1	0
h. La iluminación de las áreas de labores es suficiente	5	4	3	2	1	0
i. La unidad académica está limpia e higiénica	5	4	3	2	1	0
j. Las normativas y procedimientos para el uso, coordinación y control de las distintas áreas físicas (oficinas, clases, laboratorios, talleres, etc.) es adecuada	5	4	3	2	1	0
k. Los medios de transporte empleados por el programa académico en el desplazamiento a los sitios de práctica son adecuados	5	4	3	2	1	0
l. Las normativas y procedimientos para el uso de las distintas áreas para el bienestar académico son adecuadas	5	4	3	2	1	0



18. De acuerdo a su criterio califique las siguientes características de la Biblioteca de la FCE:

	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
<b>Biblioteca</b>				
a. Accesibilidad	4	3	2	1
b. Espacio físico	4	3	2	1
c. Comodidad para trabajar	4	3	2	1
d. Ventilación	4	3	2	1
e. Iluminación	4	3	2	1
f. Higiene	4	3	2	1
g. Horario de atención	4	3	2	1
h. Bibliografía existente	4	3	2	1
i. Catálogo de consulta en línea	4	3	2	1
j. Difusión de la nueva información	4	3	2	1
k. Actualización de equipos	4	3	2	1
l. Servicios de fotocopia	4	3	2	1
m. Visitas guiadas	4	3	2	1
n. Guías y ayudas gráficas	4	3	2	1
o. Guías y ayudas electrónicas o audiovisuales	4	3	2	1
p. Cursos de capacitación a usuarios	4	3	2	1
q. Personal de biblioteca	4	3	2	1
r. Disponibilidad de los funcionarios	4	3	2	1
s. Amabilidad en el trato de los empleados de la biblioteca	4	3	2	1

19. De acuerdo a su criterio califique las siguientes características del Centro de Computo de la FCE:

	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
<b>Centro de Computo y Servicios</b>				
a. Accesibilidad	4	3	2	1
b. Espacio físico	4	3	2	1
c. Comodidad para trabajar	4	3	2	1
d. Ventilación	4	3	2	1
e. Iluminación	4	3	2	1
f. Higiene	4	3	2	1
g. Disponibilidad de equipos informáticos	4	3	2	1
h. Actualización de los equipos informáticos	4	3	2	1
i. Mantenimiento de los equipos informáticos	4	3	2	1
j. Horarios de prestación del servicio.	4	3	2	1
k. Orientación para el uso de los equipos informáticos	4	3	2	1

<b>l.</b> Cursos de capacitación para el manejo de programas informáticos.	4	3	2	1
<b>m.</b> Disponibilidad del personal que brinda atención	4	3	2	1
<b>n.</b> Número de personal que brinda atención	4	3	2	1
<b>o.</b> Amabilidad del personal que brinda atención	4	3	2	1

20. De acuerdo a su percepción califique las siguientes proposiciones:

	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
<b>Proposiciones</b>				
<b>a.</b> Coordinación para la utilización de los medios audiovisuales es:	4	3	2	1
<b>b.</b> Disponibilidad de medios audiovisuales es:	4	3	2	1
<b>c.</b> Mecanismos para establecer incentivos en la UCE es: Ind. 22	4	3	2	1
<b>d.</b> Manejo administrativo de personal UCE es: Ind. 23	4	3	2	1
<b>e.</b> Manejo administrativo de personal FCE es: Ind. 23	4	3	2	1

**AGRADECEMOS SU COLABORACION**

Nombre del entrevistador

Fecha entrevista

Condición de la entrevista

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
día	mes	año			

Completa	<input type="checkbox"/>	1	Rechazo	<input type="checkbox"/>
Incompleta	<input type="checkbox"/>	2	Vacía	<input type="checkbox"/>



**UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ENCUESTA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIOS**



Estimado(a) participante:

Se realiza un estudio sobre el sistema de gestión de la calidad (SGC) bajo la metodología del ciclo de mejora continua en la educación superior, cuyo propósito es diseñar el ciclo de mejora continua en los servicios educativos de calidad en las Carreras de las IES, para cumplir con los indicadores propuestos por la CEACES durante los períodos académicos 2016 – 2017. Las opiniones recopiladas servirán para fundamentar esa propuesta. De esta manera, la autoevaluación institucional contribuye al mejoramiento de la calidad de la institución.

La encuesta es anónima y su finalidad es indagar la percepción de los diferentes actores respecto a determinados aspectos institucionales. Se pide, comedidamente, lea con cuidado las interrogantes y seleccione las variantes de respuesta que más se acerquen a su criterio.

1. Cuántos años viene trabajando en la UCE? (Si trabaja menos de un año ponga 00):
2. Cuantos años cumplidos tiene?
3. Existe un plan de capacitación dirigido al personal de servicio y administrativos sobre la gestión de la calidad en la institución? Ind. 136  
SI  1  
NO  2
4. Durante los últimos cinco años ha recibido capacitación sobre gestión de calidad en la institución? Ind. 136 b)  
SI  1  
NO  2
5. Durante los últimos cinco años ha recibido capacitación para el mejoramiento de su desempeño laboral? Ind. 136 c)  
SI  1  
NO  2
6. ¿Tiene conocimiento de la misión de la Universidad Central del Ecuador (UCE)?  
SI  1  
NO  2
7. ¿Tiene conocimiento de la misión de la Facultad de Ciencias Económicas (FCE)?  
SI  1  
NO  2
- 8.a. ¿Tiene conocimiento de las políticas y normativas para la selección de los profesores?  
SI  1  
NO  2
- 8.b. ¿Tiene conocimiento de las políticas y normativas para la selección del personal administrativo y de servicios?  
SI  1  
NO  2

9. En los servicios que presta la UCE para el personal administrativo y de servicios y que se enumera a continuación, indique la frecuencia de utilización de estos:

	Muy frecuentemente	Frecuentemente	Poco frecuente	Nada frecuente	No usa
<b>SERVICIOS</b>					
a. Hospital del día.	5	4	3	2	1
b. Consultorios jurídicos.	5	4	3	2	1
c. Centro de psicología aplicada.	5	4	3	2	1
d. Instalaciones deportivas.	5	4	3	2	1
e. Seguridad y salud ocupacional.	5	4	3	2	1
f. Comedor universitario.	5	4	3	2	1
g. Coordinación de promoción de salud.	5	4	3	2	1

10. En los servicios que presta la UCE para el personal administrativo y de servicios y que se enumera a continuación, exprese si estos son adecuados o inadecuados en cuanto al espacio físico (si usted no a hecho uso de estos servicios marque el casillero no sabe no responde (NS / NR)):

	Muy adecuado	Adecuado	Indiferente	Inadecuado	Muy inadecuado	No sabe no responde
<b>SERVICIOS</b>						
a. Hospital del día.	5	4	3	2	1	0
b. Consultorios jurídicos.	5	4	3	2	1	0
c. Centro de psicología aplicada.	5	4	3	2	1	0
d. Instalaciones deportivas.	5	4	3	2	1	0
e. Seguridad y salud ocupacional.	5	4	3	2	1	0
f. Comedor universitario.	5	4	3	2	1	0
g. Coordinación de promoción de salud.	5	4	3	2	1	0

11. En los servicios que presta la UCE para el personal administrativo y de servicios y que se enumera a continuación, exprese su grado de satisfacción con el servicio recibido (si usted no a hecho uso de estos servicios marque el casillero no sabe no responde (NS / NR)):

	Muy satisfactorio	Satisfactorio	Indiferente	Insatisfactorio	Muy insatisfactorio	No sabe no responde
<b>SERVICIOS</b>						
a. Hospital del día.	5	4	3	2	1	0
b. Consultorios jurídicos.	5	4	3	2	1	0

c. Centro de psicología aplicada.	5	4	3	2	1	0
d. Instalaciones deportivas.	5	4	3	2	1	0
e. Seguridad y salud ocupacional.	5	4	3	2	1	0
f. Comedor universitario.	5	4	3	2	1	0
g. Coordinación de promoción de salud.	5	4	3	2	1	0

12. Como calificaría usted, la relación entre docentes y empleados en los siguientes ítems:

	--	-	- +	+	++	
<b>Respetuosa</b>	1	2	3	4	5	<b>Irrespetuosa</b>
<b>Justa</b>	1	2	3	4	5	<b>Injusta</b>
<b>Cordial</b>	1	2	3	4	5	<b>Grosero</b>
<b>Comunicativo</b>	1	2	3	4	5	<b>Callado</b>
<b>Confianza</b>	1	2	3	4	5	<b>Desconfianza</b>

13. De acuerdo a su percepción califique la relación entre docentes y estudiantes:

	--	-	- +	+	++	
<b>Respetuosa</b>	1	2	3	4	5	<b>Irrespetuosa</b>
<b>Justa</b>	1	2	3	4	5	<b>Injusta</b>
<b>Cordial</b>	1	2	3	4	5	<b>Grosero</b>
<b>Comunicativo</b>	1	2	3	4	5	<b>Callado</b>
<b>Confianza</b>	1	2	3	4	5	<b>Desconfianza</b>

14. De acuerdo a su percepción califique el nivel de atención a los estudiantes por parte de los docentes:

Muy bueno	
Bueno	
Regular	
Malo	
No sabe no responde	

15. Exprese su grado de acuerdo o desacuerdo con los siguientes enunciados que se presentan a continuación (De acuerdo con la siguiente escala: 5 = Muy de acuerdo; 4 = De acuerdo; 3 = Indiferente; 2 = En desacuerdo; 1 = Muy en desacuerdo; y, 0 = No sabe no responde):

<b>Campus universitario</b>	<b>Grado de Acuerdo</b>					
a. La UCE aprovecha con eficiencia el área física que dispone.	5	4	3	2	1	0
b. Las áreas físicas de la UCE son, en general, prácticas y funcionales.	5	4	3	2	1	0
c. Las instalaciones de la UCE son de fácil acceso	5	4	3	2	1	0
d. Las instalaciones de la UCE están limpias e higiénicas	5	4	3	2	1	0

<b>Espacio físico de la Facultad</b>						
e. El área física es adecuada para el número de estudiantes	5	4	3	2	1	0
f. La unidad académica es de fácil acceso	5	4	3	2	1	0
g. Las áreas de trabajo son ventilados	5	4	3	2	1	0
h. La iluminación de las áreas de labor es suficiente	5	4	3	2	1	0
i. La unidad académica está limpia	5	4	3	2	1	0
j. Las normativas y procedimientos para el uso, coordinación y control de las distintas áreas físicas (oficinas, clases, laboratorios, talleres, etc.) es adecuada	5	4	3	2	1	0
k. Los medios de transporte empleados por el programa académico en el desplazamiento a los sitios de práctica son adecuados	5	4	3	2	1	0
l. Las normativas y procedimientos para el uso de las distintas áreas para el bienestar académico son adecuadas	5	4	3	2	1	0

16. De acuerdo a su percepción califique las siguientes proposiciones:

	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
<b>Proposiciones</b>				
a. Coordinación para la utilización de los medios audiovisuales es:	4	3	2	1
b. Disponibilidad de medios audiovisuales es:	4	3	2	1
c. Mecanismos para establecer incentivos en la UCE es: <small>Ind. 22</small>	4	3	2	1
d. Manejo administrativo de personal UCE es: <small>Ind. 23</small>	4	3	2	1
e. Manejo administrativo de personal FCE es: <small>Ind. 23</small>	4	3	2	1

**AGRADECEMOS SU COLABORACION**

Nombre del entrevistador

Fecha entrevista

Condición de la entrevista

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
día	mes	año		

Completa	<input type="text"/>	1	Rechazo	<input type="text"/>
Incompleta	<input type="text"/>	2	Vacía	<input type="text"/>