



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

## UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

**CARRERA: INGENIERÍA COMERCIAL**

**TESIS DE GRADO**

**TEMA:**

**“GESTIÓN POR PROCESOS UNA HERRAMIENTA PARA  
INCREMENTAR LA CALIDAD ACADÉMICA EN LA CARRERA DE  
INGENIERÍA COMERCIAL DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE  
COTOPAXI EN EL PERIODO 2014-2015”**

Tesis presentada previa a la obtención del Título de Ingeniero Comercial

**Autores:**

Borja Ruiz Daniel Eduardo

Chacón Gallardo José Ramiro

**Director:**

Ing. MSc. Jácome Lara Ibett

Latacunga – Ecuador  
Noviembre - 2015



Universidad  
Técnica de  
Cotopaxi

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS  
Latacunga – Ecuador

---

## AUTORIA

Los criterios emitidos en el presente trabajo de investigación **“GESTIÓN POR PROCESOS UNA HERRAMIENTA PARA INCREMENTAR LA CALIDAD ACADEMICA EN LA CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI EN EL PERIODO 2014-2015”**, son de exclusiva responsabilidad de los autores.

.....  
Borja Ruiz Daniel Eduardo

C.I. 0503648578

.....  
Chacón Gallardo José Ramiro

C.I. 0502422223

## **AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS**

En calidad de Director del Trabajo de Investigación sobre el tema:

“GESTIÓN POR PROCESOS UNA HERRAMIENTA PARA INCREMENTAR LA CALIDAD ACADEMICA EN LA CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI EN EL PERIODO 2014-2015”, de los señores: Borja Ruiz Daniel Eduardo y Chacón Gallardo José Ramiro, postulantes de la carrera de Ingeniería Comercial, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de validación de Tesis que el Honorable Consejo Académico de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, noviembre del 2015

.....  
Ing. MSc. Jácome Lara Ibett



## **APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO**

En calidad de Miembros del Tribunal de Grado aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas; por cuanto, los postulantes: BORJA RUIZ DANIEL EDUARDO y CHACÓN GALLARDO JOSÉ RAMIRO con el título de tesis: “GESTIÓN POR PROCESOS UNA HERRAMIENTA PARA INCREMENTAR LA CALIDAD ACADEMICA EN LA CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI EN EL PERIODO 2014-2015”

Han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Defensa de Tesis.

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

Latacunga, noviembre del 2015.

Para constancia firman:

.....  
Ing. MSc. Navas Olmedo Walter Humberto  
**PRESIDENTE**

.....  
Ing. MSc. Arias Figueroa Roberto Carlos  
**MIEMBRO**

.....  
Ing. MSc. Trávez Moreno Wilson Fabián  
**OPOSITOR**

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar agradezco a Dios por colmarme de salud y fuerza, a mis padres ya que han sido el pilar fundamental en lo moral y lo económico para concluir con mis estudios, ellos han sabido guiarme y forjarme por el buen camino mostrándome la realidad de la vida y que hay que saber superar los obstáculos que se presenten en el transcurso del tiempo.

A mi tutora de tesis la Ing. Ibett Jácome que ha sabido guiarnos en este tan largo proceso y transmitirnos sus conocimientos profesionales. Por último agradezco a mis docentes que durante estos 10 ciclos nos han mostrado que profesional no es solamente desarrollar la mente sino también cultivar nuestros valores y saber transmitirlos a la sociedad.

*Daniel*

## **AGRADECIMIENTO**

Gracias a Dios y a quienes estuvieron a mi lado, porque además de darnos la vida, nos dieron las mejores bases para vivirla, “Nuestros Padres”, por enseñarme que en cada suspiro hay un silencio que escuchar.

A mis hermanos fuente inagotable confianza apoyo incondicional.

Mi gratitud y reconocimiento a la Universidad Técnica de Cotopaxi que me abrió las puertas para continuar con los estudios, en especial a mi Director de Trabajo de Investigación, por ser un autor más de este trabajo y haberme orientado con infatigable esfuerzo y dedicación, hasta haber cristalizado mi aspiración; y a todos los maestros que contribuyeron para mejorar mi aprendizaje.

***José***

## **DEDICATORIA**

Colmado de felicidad y sabiduría dedico el presente trabajo de investigación a dios por iluminar mi diario vivir.

A mis padres que con su esfuerzo y sacrificio dedicaron su vida para educarme no solo en mis conocimientos sino también como persona, por ser la guía más importante con la que he podido contar incondicionalmente.

A mis hermanos que ellos han sido mis compañeros, amigos y en ocasiones han ocupado el rol de padres, todo ello con la finalidad de que aproveche las oportunidades que se han presentado en mi vida.

*Daniel*

## **DEDICATORIA**

Luego de culminar mi meta es muy grato dedicarla a Dios, con especial abnegación a mis padres y hermanos quienes día a día supieron brindar su confianza y apoyo sincero.

A mis hermanos, familiares, compañeros y amigos quienes con su ejemplo de lucha y superación representan para mi razón de vivir.

*José*





Universidad  
Técnica de  
Cotopaxi

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS  
Latacunga – Ecuador

---

**TEMA:** “GESTIÓN POR PROCESOS UNA HERRAMIENTA PARA INCREMENTAR LA CALIDAD ACADEMICA EN LA CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI EN EL PERIODO 2014-2015”

**Autores:** Borja Ruiz Daniel Eduardo  
Chacón Gallardo José Ramiro

## RESUMEN

La investigación realizada tuvo como objetivo general la elaboración de un manual de procesos mediante la aplicación de los métodos inductivo y analítico que nos ayudaran en el desarrollo de la investigación, también la utilización de instrumentos para levantar información acerca de las actividades que se ejecutan en los cuatro ejes fundamentales como son Docencia, Investigación, Vinculación y Gestión, puesto que es de conocimiento general las inconsistencias que existen en la utilización de recursos y tiempos en los procesos que se ejecutan en la carrera, siendo así la problemática principal del objeto de estudio de nuestra investigación.

Cada uno de los ejes fundamentales cuenta con sus respectivas cadenas de valor las cuales demuestran la complejidad de su estructura evidenciando así macroprocesos, procesos, subprocesos y actividades. Los beneficios que generara la elaboración del manual de procesos es mayor rapidez en las actividades desarrolladas, mejor utilización de los recursos disponibles y conocimiento total de los procedimientos a seguir para cualquier requerimiento, seguros de lograr y alcanzar los beneficios mencionados anteriormente, la carrera de Ingeniería Comercial se encontrara generando calidad en cada uno de los servicios brindados por medio de los cuatro ejes fundamentales satisfaciendo a los estudiantes y docentes de la carrera.

.....  
Ing. MSc. Jácome Lara Ibett  
C.I: 1714953807

**TOPIC: “MANAGEMENT PROCESSES OF A TOOL TO INCREASE THE ACADEMIC QUALITY IN THE COMMERCIAL ENGINEERING CAREER OF THE COTOPAXI TECHNICAL UNIVERSITY IN THE PERIOD 2014-2015”**

**Authors:** Borja Ruiz Daniel Eduardo  
Chacón Gallardo José Ramiro

### **ABSTRACT**

Management processes is a tool to increase the academic quality in the Commercial Engineering Career of the Cotopaxi Technical University, which has the general objective to develop a processes manual by using tools to gather information about executed activities in the four fundamental axes like: Teaching, Researching, Entailment, and Management, as is generally known, the inconsistencies exist in the use of resources and time in the executed processes at the career, so the main problem of the subject matter of our investigation.

Every fundamental axe has its respective value strings which demonstrate the complexity of its structure, showing macro-processes, processes, threads and activities. The benefits generated for the manual development process is to be fast in the developed activities, a better use of available resources and a complete knowledge of the procedures to follow for any requirement, sure to achieve and get the mentioned benefits above, the Commercial Engineering Career will generate quality in every service provided through the four fundamental axes by meeting students and teachers tier.



Universidad  
Técnica de  
Cotopaxi

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

Latacunga – Ecuador

---

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁG. #</b>
<b>PORTADA.....</b>	<b>i</b>
<b>AUTORIA.....</b>	<b>ii</b>
<b>AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS.....</b>	<b>iii</b>
<b>APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....</b>	<b>iv</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>v</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>viii</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRAC.....</b>	<b>x</b>
<b>AVAL DE TRADUCCIÓN.....</b>	<b>xi</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS .....</b>	<b>xii</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>xix</b>
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS.....</b>	<b>xxi</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS.....</b>	<b>xxii</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>xxiii</b>

### CAPÍTULO I

#### FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1 Antecedentes Investigativos.....	1
1.2 Categorías Fundamentales .....	2

1.3 Marco Teórico .....	3
1.4 Administración .....	3
1.4.1 Importancia de la administración .....	4
1.4.2 Funciones de la administración .....	4
1.4.2.1 Planear .....	5
1.4.2.2 Organizar .....	5
1.4.2.3 Integrar el Personal .....	5
1.4.2.4 Dirigir .....	6
1.4.2.5 Controlar .....	6
1.5 Gestión .....	7
1.5.1 Importancia de la gestión .....	8
1.5.2 Tipos de gestión .....	8
1.5.2.1 Gestión Tecnológica. ....	9
1.5.2.2 Gestión Social. ....	9
1.5.2.3 Gestión de proyectos .....	9
1.5.2.4 Gestión de conocimientos. ....	9
1.5.2.5 Gestión del ambiente.....	9
1.5.3 El Control de Gestión.....	10
1.5.4 Gestión de procesos .....	10
1.6 Procesos.....	11
1.6.1 Características de la descripción de un proceso.....	12
1.6.2 Jerarquización de procesos. ....	13
1.6.2.1 Macroproceso.....	13
1.6.2.2 Subproceso .....	13
1.6.2.4 Actividad.....	14
1.6.2.5 Tarea .....	14
1.6.3 Tipos de procesos.....	15
1.6.3.1 Procesos estratégicos.....	15
1.6.3.2 Procesos Operativos o claves.....	16
1.6.3.3 Procesos de apoyo/sopORTE .....	16

1.6.4 Levantamiento de procesos.....	17
1.7 Cadena de valor.....	18
1.7.1 Actividades de Apoyo.....	18
1.8 Mapeo de procesos.....	19
1.8.1 Pasos para realizar un mapeo de procesos .....	20
1.9 Diagramación.....	20
1.9.1 Tipos de diagramación.....	21
1.9.1.1 Diagrama de flujo horizontal .....	21
1.9.1.2 Diagrama de flujo vertical .....	22
1.9.1.3 Diagrama Pictograma.....	22
1.9.1.4 Flujograma de bloque.....	23
1.10 Manual de procesos.....	25
1.10.1 Objetivos de un manual de procesos.....	26
1.10.2 Importancia del manual de procesos.....	27
1.11 Gestión Educativa.....	27
1.11.1 Ámbitos de la Gestión Educativa.....	29
1.11.2 Los ejes fundamentales de la Educacion Superior.....	29
1.11.2.1 Eje de vinculacion.....	29
1.11.2.2 Eje de formacion .....	30
1.11.2.3 Eje de investigacion .....	30
1.12 Gestión de la Calidad.....	31
1.12.1 Principios de la gestión de la calidad.....	31
1.12.1.1 Enfoque al Cliente.....	31
1.12.1.2 Liderazgo .....	32
1.12.1.3 Personas .....	32
1.12.1.4 Enfoque hacia procesos.....	33
1.12.1.5 Enfoque de sistemas para las gerencias .....	33
1.12.1.6 Mejora continua .....	33
1.12.1.7 Enfoque en hechos para la toma de decisiones .....	34

1.12.2 Componentes de la Gestión de la Calidad .....	34
1.12.2.1 Planeamiento de la calidad.....	34
1.12.2.2 Control de la calidad .....	34
1.12.2.3 Aseguramiento de la calidad .....	35
1.12.2.4 Mejoras de la calidad .....	35
1.12.3 Enfoques de la gestión de la calidad .....	36
1.12.3.1 El Enfoque como inspección .....	36
1.12.3.2 El enfoque como control estadístico de la calidad (CEC) .....	36
1.12.3.3 El enfoque de aseguramiento de la calidad o (CCT) .....	37
1.12.3.4 El enfoque Japonés o CWQC.....	38
1.12.3.5 El enfoque de Gestión de la calidad total (GCT).....	38
1.12.3.6 Enfoque de gestión de la calidad y servicio (GCS) y el enfoque humano (EH) .....	39
1.13 Calidad Académica .....	43
1.13.1 Principios de calidad academica .....	43
1.13.2 Responsable para la gestion de la calidad academica según Normativa 1580 de la Administracion Publica del Ecuador.....	44
1.13.2.1 De las responsabilidades del macroproceso.....	44
1.13.2.2 Responsabilidades del jefe o titular de la unidad operativa.....	45
1.13.3 ISO 9001:2000 Sistemas de Gestion de la Calidad.....	45
1.13.3.1 Enfoque basado en procesos .....	46
1.13.3.2 Planificar .....	46
1.13.3.3 Hacer .....	46
1.13.3.4 Verificar .....	46
1.13.3.5 Actuar.....	47
1.13.4 Requisitos generales.....	47

## **CAPÍTULO II**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

2.1 Caracterización de la Universidad Técnica de Cotopaxi .....	49
2.1.1 Ubicación .....	49

2.1.2	Reseña Histórica .....	49
2.1.3	Misión .....	50
2.1.4	Visión.....	50
2.2	Caracterización de la carrera de Ingeniería Comercial.....	51
2.2.1	Reseña Histórica .....	51
2.2.2	Perfil de la carrera de Ingeniería Comercial .....	52
2.2.3	Objetivo de la Carrera .....	53
2.2.4	Misión .....	53
2.2.5	Visión.....	53
2.2.6	Red Académica Ecuatoriana de Carrera del campo Administrativo (RAECA) .....	58
2.2.7	Vinculación.....	58
2.2.8	Practicas pre-profesionales .....	58
2.2.9	Docencia .....	59
2.2.10	Infraestructura .....	59
	DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE LA CARRERA DE “INGENIERÍA COMERCIAL” .....	60
2.3	ANÁLISIS FODA.....	60
2.3.1	Análisis del medio interno .....	60
2.3.1.1	Análisis interno Academia .....	61
2.3.1.2	Análisis interno Docencia .....	62
2.3.1.3	Análisis interno Investigación.....	63
2.3.1.4	Análisis interno Vinculación.....	64
2.3.2	Análisis del Ambiente externo.....	67
2.3.2.1	Factor social .....	68
2.3.2.2	Factor económico.....	69
2.3.2.3	Factor político legal .....	70
2.3.2.4	Factor tecnológico.....	71
2.4	MATRIZ FODA .....	73
2.5	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	77



2.5.1 Planteamiento del problema.....	77
2.5.2 Descripción del problema .....	77
2.5.3 Formulación del problema .....	78
2.5.4 Solución del problema .....	78
2.5.5 Justificación .....	78
2.6 Objetivos .....	79
2.6.1 Objetivo General .....	79
2.6.2 Objetivos Específicos.....	79
2.7 Proceso metodológico de investigación.....	80
2.7.1 Modalidad de investigación .....	80
2.7.2 Fuentes de información.....	80
2.7.2.1 Fuentes primarias .....	80
2.7.2.2 Fuentes secundarias.....	81
2.7.3 Diseño Metodológico.....	82
2.7.3.1 Estudios descriptivos .....	82
2.7.3.2 Investigación exploratoria.....	82
2.7.4 Tipos de Métodos de Investigación .....	82
2.7.4.1 Método inductivo.....	83
2.7.4.2 Método analítico .....	83
2.7.5 Técnicas .....	83
2.7.5.1 Observación .....	83
2.7.5.2 Encuesta .....	84
2.7.5.3 Entrevista .....	84
2.7.6 Unidad de Estudio.....	84
2.7.6.1 Fórmula para el cálculo de la muestra .....	85
2.7.6.2 Población.....	85
2.8 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	86
2.8.1 ENTREVISTA.....	86
2.8.2 ENCUESTA.....	87

## CAPITULO III

### PROPUESTA

3.1 Antecedentes .....	100
3.2 FORMATO PARA EL DISEÑO DE PROCESOS .....	101
3.2.1 INTRODUCCIÓN .....	101
3.2.2 OBJETIVOS .....	102
3.2.2.1 General .....	102
3.2.2.2 Específicos .....	102
3.2.3 Alcance .....	102
3.3 Codificación de procesos.....	103
3.3.1 Macro proceso.....	103
3.3.2 Proceso .....	103
3.3.3 Subproceso .....	103
3.3.4 Actividad.....	103
3.4 Cadena de Valor.....	103
3.4.1 Procesos. ....	104
3.4.2 Actividades .....	104
3.4.3 Diagrama de procesos .....	104
CONCLUSIONES .....	200
RECOMENDACIONES .....	202
BIBLIOGRAFIA CITADA .....	204
BIBLIOGRAFIA CONSULTADA .....	205
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Levantamiento de procesos.....	17
Tabla 2: Diagramación de procesos.....	24
Tabla 3: Características básicas de los enfoques de la gestión de la calidad.....	40
Tabla 4: Estudiantes Matriculados que ingresan a la carrera de Ingeniería Comercial por ciclos académicos.....	54
Tabla 5 : Graduados en la Carrera de Ingeniería Comercial.....	56
Tabla 6: Estudiantes matriculados en el ciclo académico actual Octubre 2014 - Febrero 2015.....	57
Tabla 7: Descripción de Nomenclatura.....	61
Tabla 8: Descripción de Categorización.....	61
Tabla 9: Análisis Interno (Academia).....	62
Tabla 10: Análisis Interno (Docencia).....	63
Tabla 11: Análisis Interno (Investigación).....	64
Tabla 12: Análisis Interno (Vinculación).....	65
Tabla 13: Matriz del perfil Interno.....	66
Tabla 14: Descripción de Nomenclatura.....	68
Tabla 15: Descripción de categorización.....	68
Tabla 16: Análisis Externo (Factor Social).....	69
Tabla 17: Análisis Externo (Factor Económico).....	70
Tabla 18: Análisis Externo (Factor Político Legal).....	70
Tabla 19: Análisis Externo (Factor Tecnológico).....	71
Tabla 20: Matriz del Perfil Externo.....	72
Tabla 21: FODA de la carrera de ingeniería comercial.....	74
Tabla 22: Matriz estratégica (FODA).....	75
Tabla 23: Descripción de las fuentes primarias.....	81
Tabla 24: Descripción de las Fuentes Secundarias.....	81
Tabla 25: Población objeto de Estudio en el Levantamiento de Información.....	85
Tabla 26: Conocimiento sobre la Misión y la Visión de la carrera.....	87
Tabla 27: Cumplimiento de la Misión y Visión de la carrera.....	88
Tabla 28: Objetivos de la carrera de Ingeniería Comercial.....	89
Tabla 29: Indicadores de cumplimiento.....	90

Tabla 30: Ejes fundamentales de la carrera. ....	91
Tabla 31: Existencia de procesos .....	92
Tabla 32: Diseño de un manual de procesos.....	93
Tabla 33: Gestión de la carrera .....	94
Tabla 34: Gestión de la Carrera .....	95
Tabla 35: Registro de tiempos para el control de procesos .....	96
Tabla 36: Mejora continua de los procesos.....	97

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Estudiantes Matriculados que ingresan a la carrera de Ingeniería Comercial por ciclos académicos.....	55
Gráfico 2: Graduados en la Carrera de Ingeniería Comercial.....	56
Gráfico 3: Estudiantes matriculados en el periodo actual Octubre 2014 – Febrero 2015.....	57
Gráfico 4: Conocimiento sobre la Misión y la Visión de la carrera .....	87
Gráfico 5: Cumplimiento de la Misión y Visión de la carrera.....	88
Gráfico 6: Objetivos de la carrera de Ingeniería Comercial .....	89
Gráfico 7: Indicadores de cumplimiento.....	90
Gráfico 8: Ejes fundamentales de la carrera. ....	91
Gráfico 9: Existencia de procesos .....	92
Gráfico 10: Diseño de un manual de procesos.....	93
Gráfico 11: Gestión de la carrera .....	94
Gráfico 12: Gestión de la Carrera .....	95
Gráfico 13: Registro de tiempos para el control de procesos .....	96
Gráfico 14: Mejora continúa de los procesos.....	97

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Variable Independiente.....	2
Figura 2: Variable dependiente .....	3
Figura 3: Funciones Administrativas .....	4
Figura 4: Jerarquización de procesos .....	13
Figura 5: Cadena de valor .....	18
Figura 6: Mapeo de procesos .....	20
Figura 7: Beneficios de la Gestión Educativa.....	28
Figura 8: Mapa de la Universidad Técnica de Cotopaxi.....	49
Figura 9: Mapa de procesos de la Universidad Técnica de Cotopaxi.....	105
Figura 10: Cadena de valor de la Universidad Técnica de Cotopaxi.....	106
Figura 11: Cadena de valor de la carrera de Ingeniería Comercial.....	107
Figura 12: Cadena de valor del Área de Gestión de la carrera de “Ingeniería Comercial” .....	108
Figura 13: Cadena de valor del Área de Docencia de la carrera de “Ingeniería Comercial” .....	153
Figura 14: Cadena de valor del Área de Investigación de la carrera de “Ingeniería Comercial” .....	167
Figura 15: Cadena de valor del Área de Vinculación Social de la carrera de “Ingeniería Comercial” .....	180

# INTRODUCCIÓN

El desarrollo del presente tema de tesis, es la Gestión por procesos una herramienta para incrementar la calidad educativa en la carrera de Ingeniería Comercial de la Universidad Técnica de Cotopaxi en el periodo 2014 – 2015.

Los procesos son utilizados en las empresas a nivel mundial, mediante el diseño de manuales que son elaborados como una guía y utilizados como herramientas de soporte para una organización y comunicación, siendo prácticamente definidos con actividades que mantienen cada una de ellas y ayudando a tener un mejor control, por el cual se obtiene máximos resultados en la tareas ayudando a cumplir a cabalidad los objetivos, normas, políticas y procedimientos de las empresas, lo que hace que sean de mucha utilidad para lograr una eficiente administración.

Son considerados uno de los elementos más eficaces para la toma de decisiones en la administración, ya que facilitan el aprendizaje y proporcionan la orientación precisa que requiere la acción humana en cada una de las unidades administrativas que conforman la empresa, fundamentalmente a nivel operativo o de ejecución, pues son una fuente de información que trata de orientar y mejorar los esfuerzos de sus integrantes para lograr la adecuada realización de las actividades que se le han encomendado.

Su elaboración depende de la información y las necesidades de cada empresa, para determinar con que tipos de manuales se debe contar, cuando se elaboran adecuadamente pueden llegar a abarcar todos y cada uno de los aspectos de cualquier área componente de la organización, su alcance se ve limitado únicamente por las exigencias de la administración. Son documentos eminentemente dinámicos que deben estar sujetos a revisiones periódicas, para adaptarse y ajustarse a las necesidades cambiantes de toda empresa moderna, no deben ser inflexibles e inhibir la capacidad creativa de los integrantes de la

organización, sino que deben reformarse constantemente conforme surjan nuevas ideas que ayuden a mejorar la eficiencia de la empresa.

En Ecuador numerosas empresas privadas como públicas cuentan con manuales de procedimientos, ayudando a desarrollar tiempos medibles en cada una de las tareas, ahorrando recursos materiales y humanos ya que permite un mejor control en las actividades de cada una de las áreas funcionales que mantiene la organización de esta manera desempeñando un trabajo eficiente con los empleados que cuenta una empresa.

Sin embargo la utilización de los manuales de procesos ayudara a delegar responsabilidades a los gerentes así como de parte de los gerentes a los subalternos, es decir en un inicio el dueño de la empresa se incluye en todos los procesos, para indicarles que hacer debido a cómo utilizar un proceso, por tanto dichos manuales les permitirá ayudar controlar de mejor manera las actividades como la productividad, capacitación empleados, contratación de nuevo personal, etc.

En la actualidad en la Universidad Técnica de Cotopaxi o cualesquier otra organización deben tener manuales de procesos, debido a que mantienen un control en las actividades programadas que realizan internamente de esta manera podrán cumplir objetivos, políticas, normas, procedimientos que tienen la carrera de Ingeniería Comercial, permitiendo organizar de una mejor manera el trabajo realizado por empleados administrativos y docentes de la cátedra que laboran en la Universidad Técnica de Cotopaxi.

**CAPÍTULO I.** Se menciona cada una de la categorías fundamentales que ayudara en la construcción de nuestro marco teórico, en el encontraremos definiciones legalmente citadas por varios autores sobre la administración, gestión y gestión por procesos, desglosados dentro de cada una de ellas sus respectivas características de relevancia, tipos de gestión, tipos de procesos, enfoque de la calidad, así también gráficos y tablas en temas que fueren



necesarias su descripción, cada uno de los ítems antes mencionado se encuentra legalmente respaldado con nuestro criterio personal.

**CAPÍTULO II.** Se encuentra una breve caracterización de la Universidad Técnica de Cotopaxi, el diagnóstico situacional de la carrera de ingeniería Comercial en el cual se ha determinado las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas las cuales son de gran ayuda para desarrollar una metodología de investigación apropiada y dentro de ella objetivos, marco metodológico y la aplicación de técnicas de investigación por medio de las cuales se utiliza una guía de preguntas para la aplicación de una encuesta y su respectiva preguntas. Lo más importante que se determinó luego de haber analizado e interpretado los datos es que la carrera de ingeniería Comercial necesita del diseño de un manual de procesos el cual haga la función de un instrumento de apoyo para clarificar y especificar cada uno de los procesos ejecutados dentro de la carrera.

**CAPÍTULO III.** Se muestra la propuesta detallando cada uno de los procesos que se deben de realizar para cualesquier requerimiento en base a los cuatro ejes fundamentales como lo es Docencia, Gestión, Investigación y Vinculación para lo cual se procedió a la observación directa para el levantamiento de la información. Una vez que los datos se encuentran recopilados se procede con la elaboración del mapa de procesos de la Universidad y la Carrera de ingeniería Comercial en la cual se detalla las cadenas de valor para cada uno de los ejes, así podemos determinar el marco proceso, proceso, subproceso y actividades. El formato desarrollado para el manual consiste en la matriz de caracterización de procesos, matriz de caracterización de actividades y el diagrama de flujo en bloques del proceso esto se aplica a cada uno de los procesos definidos con anterioridad.

# CAPÍTULO I

## FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

### 1.1 Antecedentes Investigativos

**HEREDIA Wladimir, (2013).** En la tesis titulada “**DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCESOS PARA EL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA FLORÍCOLA TAMBO ROSES S.A, PARA EL PERIODO JULIO-DICIEMBRE 2012**” En su investigación realizada menciona: Varios de los procesos que se ejecutan en el departamento de producción son críticos, donde se hace puntual y urgente la detección de problemas que están afectando a la productividad y rentabilidad de la organización, existe ineficiencia en los procesos debido a que no cuentan con un manual de procesos para el desarrollo de la secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido sobre una entrada para conseguir un resultado, y una salida que a su vez satisfaga los requerimientos del producto o servicio.

La gestión de procesos es clara y muestra cuales son los componentes de un proceso como son: Los proveedores, insumos, proceso de conversión, producto y el cliente al cual va dirigido este último; logrando establecer en cada una de las áreas la cantidad de operaciones, requerimientos de insumos y como los productos circulan de un área a otra hasta llegar al envío del producto.

Además también permite conocer la manera en la que se están llevando a cabo actualmente las operaciones, dando pautas claves para determinar las mejoras en cada uno de los departamentos que mantiene la empresa, con una alta eficiencia en las actividades estandarizadas y los recursos que se utilizan para que pueden ser contabilizados y manejarlos en un contexto de optimización de recursos de esta manera ayuda el cumplimiento de los objetivos.

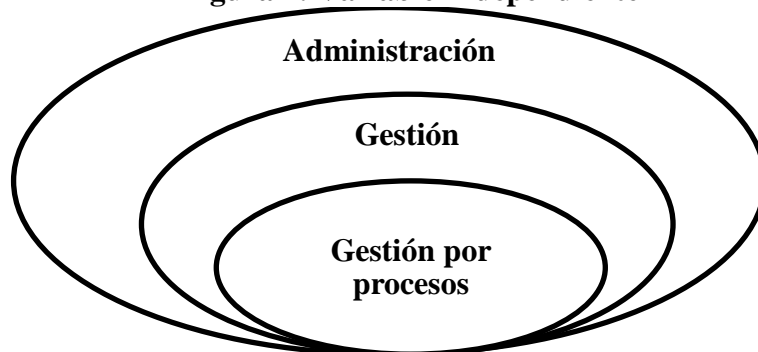
**AGUILAR. Patricia, (2013).** En su tesis titulada “**LOS PROCESOS ACADÉMICOS Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**” Menciona que la aplicación de un manual de procesos contribuye a incrementar la eficiencia y competitividad de la unidad académica debido a que solucionan los problemas mediante acciones correctivas y estas a la vez agregan valor a los resultados finales y al desempeño general de su planificación.

Al implementar un manual de procesos se facilita a la unidad, la optimización de recursos utilizados, a entregar un buen servicio, además de mantener una actualización permanente de las tareas realizadas y conocimientos emitidos en cada una de ellas incrementando el nivel de satisfacción tanto de clientes internos como externos, a la vez se perfecciona la gestión administrativa debido a que se incrementa el nivel de calidad en la misma.

Asegura que contar con un manual de procesos ayuda a la acreditación docente debido a que sirve de base para el proceso de aprendizaje e investigación. La calidad se ve reflejada en los procesos del sistema educativo, personal académico, estudiantes, programas e inclusive infraestructura es por ello que diseñar un manual contribuye con el proceso de enseñanza-aprendizaje y desarrollo de la universidad.

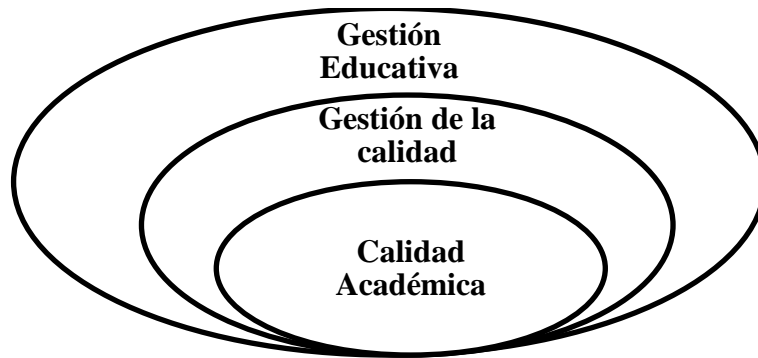
## ***1.2 Categorías Fundamentales***

**Figura 1: Variable Independiente**



**Elaborado por:** Tesistas

**Figura 2: Variable dependiente**



Elaborado por: Tesistas

### **1.3 Marco Teórico**

### **1.4 Administración**

**MUNCH, Lourdes,( 2007).** La administración se define como: *“Un proceso a través del cual se coordinan y optimizan los recursos de un grupo social con el fin de lograr la máxima eficacia, calidad y productividad en la consecución de sus objetivos.”* (Pág.6)

**HERNANDEZ, Sergio,(2011).**Menciona que la administración es; *“Ciencia compuesta de principios, técnicas y prácticas, cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo, a través de los cuales se pueden alcanzar propósitos comunes que no se pueden lograr individualmente en los organismos sociales.”*(Pág.3)

Según los dos autores mencionan que la administración son procesos por el cual están diseñados para llegar a satisfacer objetivos concretos en una organización, con un grupo determinado de trabajadores aplicando, principios, prácticas y técnicas que permitan un alto rendimiento en las actividades regulares mediante un direccionamiento eficaz por las personas que desarrollan su trabajo físico e intelectual de una manera planificada en la empresa, así pues obteniendo resultados de éxito, a la vez también gestionando recursos ya sean estos

materiales o humanos en base a criterios científicos que aplican en la administración ya sea esta pública, privada o mixta.

#### ***1.4.1 Importancia de la administración***

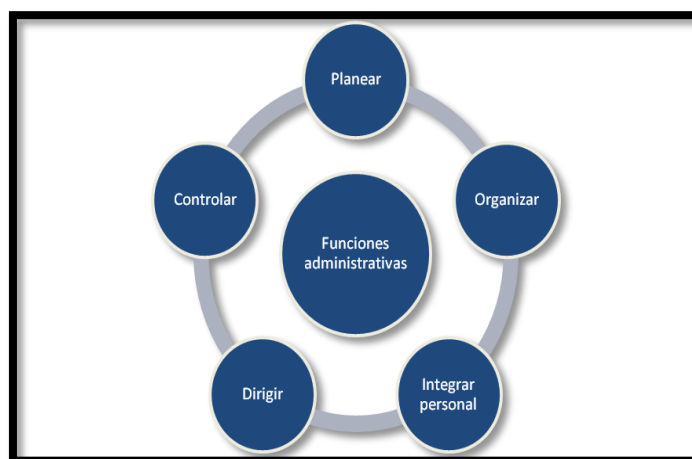
La importancia de la administración es indiscutible; si analizamos su origen y evolución a lo largo de la historia es posible concluir que gran parte del avance de la sociedad está fundamentada en la administración por medio de principios y técnicas que son utilizados para perseguir la satisfacción de cumplir objetivos y metas encaminados a un futuro, coordinando todos los recursos que sean necesarios para tener una eficiencia en los procesos y mediante la colaboración del factor humano que es lo más primordial en las organizaciones en la actualidad para llegar a tener éxito en el futuro.

#### ***1.4.2 Funciones de la administración***

**KOONTZ, Harold, (2012).** Determina que la función de la administración es: *“Muchos estudiosos y gerentes han encontrado que la organización útil y clara del conocimiento facilita el análisis de la administración.”* (Pág. 45)

Por tanto al estudiar administración es necesario desglosarla en cinco funciones gerenciales:

**Figura 3: Funciones Administrativas**



**Elaborado por:** Tesistas

Alrededor de las cuales puede organizarse el conocimiento que subyace

#### ***1.4.2.1 Planear***

Planear es determinar acciones que se va realizar en un futuro, tomando en cuenta que la planificación es una de las funciones administrativas, en la cual se podrá elegir y decidir tareas que sean necesarias para cumplir con cabalidad los objetivos y metas en una organización, realizando de manera sistemática y ordenada todos los procesos para el desarrollo de proyectos, productos y servicios en una empresas ya sean estas públicas, privadas o mixtas, manteniendo alta eficiencia en el ámbito empresarial de las organizaciones y sistemas actuales a la vez también considerando como un sistema de análisis en la planeación para llevar una administración adecuada.

#### ***1.4.2.2 Organizar***

Es establecer una estructura intencional de funciones que las personas desempeñen en una organización, es decir integrar y coordinar los recursos humanos, materiales y financieros lo que dispone la organización con una finalidad de contribuir a la creación de un entorno favorable para el desempeño humano, tomando en cuenta las capacidades y motivaciones del personal disponible en la empresa de esta manera están contribuyendo a tener una eficiencia organizacional permitiendo alcanzar las metas propuestas por la empresa a la vez también es muy importante en la organización la división de trabajo ya que entre los individuos cuyas actividades tienen que ser coordinadas para mantener un trabajo en equipo y por ende tomar decisiones adecuadas en problemas que se pueda ocasionar en la actividades laborales.

#### ***1.4.2.3 Integrar el Personal***

Requiere cubrir y mantener cubiertos los puestos de la estructura organizacional, esto se logra al identificar los requisitos de la fuerza de trabajo en las áreas que mantiene una empresa; inventariar a la personas disponibles y reclutar,

seleccionar, colocar, promover, evaluar y planear sus carreras; compensar y capacitar o; de otra forma, desarrollar candidatos u ocupantes actuales de puestos para que las tareas puedan cumplirse con efectividad y eficiencia el trabajo en equipo o cargos individuales, desarrollando cada uno de ellos las cualidades y habilidades que mantienen aplicando en el trabajo diario ya sea este intelectual o físico por parte del factor humano que mantiene una organización de esta manera cuentan con personal calificado y apto para cumplir con las actividades programadas con una alta eficiencia en los procesos que permitirán administrar de una mejor manera la tareas, actividades laborales a la vez también buscar nuevas metas y objetivos tanto personales como de la empresa, es la clave mantener una motivación constante a los trabajadores.

#### ***1.4.2.4 Dirigir***

Es influir en las personas para que contribuyan a las metas organizacionales y de grupo; asimismo, tiene que ver sobre todo el aspecto interpersonal de administrar cada uno de los procesos con efectividad para así tener un éxito en la administración empresarial. Los administradores de empresas coinciden en que la mayoría de los principales problemas surgen de las personas, sus deseos y actitudes, así como de su comportamiento individual y en grupo, y en los administradores efectivos también requieren ser líderes efectivos.

Para llevar a cabo físicamente las actividades que resulten de los pasos de planeación y organización, es necesario que el líder o gerente tome medidas que inicien y continúen las acciones requeridas para que los miembros del grupo ejecuten la tarea. Entre las medidas comunes utilizadas por el líder para poner el grupo en acción están: informar, comunicar, motivar y orientar todos los procesos y procedimientos contemplados en el plan.

#### ***1.4.2.5 Controlar***

Es medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los hechos se conformen en planes. Incluye medir el desempeño respecto de la

metas y objetivos propuestos en los planes, mostrar donde existen desviaciones de los estándares y ayudar a corregir las desviaciones mediante herramientas adecuadas para controlar las actividades programadas, donde se podrá registrar tiempos y duración de un plan que se va ejecutar en un lapso de tiempo ya sea a corto, mediano y largo plazo.

Los administradores o gerentes siempre han encontrado inconvenientes al comprobar o vigilar lo que se está haciendo para asegurar que el trabajo de otros está progresando en forma satisfactoria hacia las metas propuestas. Establecer un buen plan, distribuir las actividades componentes requeridas para ese plan y la ejecución exitosa de cada miembro no asegura que la empresa será un éxito; necesita del control para ir verificando que lo planeado se ejecute tal y como estaba previsto, pueden presentarse discrepancias, malas interpretaciones y obstáculos inesperados y habrán de ser comunicados con rapidez al administrador o gerente para que se emprenda una acción correctiva.

Las funciones administrativas son de mucha importancia ya que mantienen roles diferentes dentro de la administración y son complejas para tener éxito al momento de administrar una organización, tomando en cuenta que al aplicar las 5 funciones administrativas podrán cumplir con cabalidad una planificación, organización, integración de personal dirección y control de actividades, tareas, procesos que se desarrolla día a día en las empresas, de esta manera tendrán una alta eficiencia en el rendimiento del talento humano que mantiene una organización y por ende tener éxito en el futuro de una organización.

### ***1.5 Gestión***

**RUBIO, Pedro, (2006).** La gestión define como: *“La gestión se apoya y funciona a través de personas, por lo general equipos de trabajo, para poder lograr resultados.”* (Pág. 12)



El autor menciona que la gestión hace referencia a través de la cual un grupo de personas establece objetivos comunes, organiza, articula y proyecta las fuerzas de los recursos humanos, técnicos y económicos, en este sentido, la gestión es un proceso de construcción colectiva desde las identidades, las experiencias y las habilidades de quienes allí participan en una concepción y una práctica respecto del poder de la administración, de las formas de construir consensos y hegemonías dentro de una determinada organización o institución y así poder lograr resultados positivos.

### ***1.5.1 Importancia de la gestión***

En la actualidad la gestión obtiene y comparte bienes intelectuales con el objetivo de conseguir resultados óptimos para la organización en términos de productividad, capacidad e innovación, generando una institución más inteligente y competitiva, implementando procesos eficientes para obtener resultados positivos en las actividades que desarrollan los funcionarios en los puestos de trabajo.

El Talento humano es de mucha importancia mediante su conocimientos desarrollaran grandes cambios organizacionales a través de la gestión obteniendo resultados derivados al compromiso, la acción y la capacidades que poseen generando un entorno organizativo, que cree un valor profesional aportando nuevas ideas a la organización a través de políticas, manuales que ayuden a administrar de una mejor manera la institución.

### ***1.5.2 Tipos de gestión***

Los autores citamos los siguientes tipos de gestión:

#### ***1.5.2.1 Gestión Tecnológica.***

Es un proceso de adopción y ejecución de las decisiones sobre las políticas, estrategias, planes y acciones relacionadas con la creación, difusión y uso de las tecnologías en la organización.

#### ***1.5.2.2 Gestión Social.***

Es el proceso por el cual una organización toma acciones y decisiones, que incluye desde el abordaje, estudio y comprensión de un problema, hasta el diseño y la puesta en práctica de propuestas, facilitando la transmisión de información, habilidades, actitudes, y aptitudes de sus empleados de una manera sistemática y eficiente.

#### ***1.5.2.3 Gestión de proyectos***

Se encarga de organizar y administrar los recursos de manera tal que se pueda concretar todo el trabajo requerido por un proyecto dentro del tiempo y del presupuesto definido para cada uno de los recursos para el desarrollo del proyecto que se va ejecutar.

#### ***1.5.2.4 Gestión de conocimientos.***

Esta gestión es aplicado en todas la organizaciones, refiriéndose a las transferencias del conocimiento y la experiencia existente entre sus miembros que forman parte de la institución, de esta manera el conocimiento puede ser utilizado como un recurso disponible para todo miembros que laboran en cada uno de los departamentos de la empresa.

#### ***1.5.2.5 Gestión del ambiente***

Es el conjunto de diligencias dedicadas al manejo del sistema ambiental en base al desarrollo sostenible la gestión ambiental es la estrategia a través de la cual se organizan las actividades antrópica una adecuada calidad de vida.

### **1.5.3 El Control de Gestión**

La gestión debe estar al tanto de los cambios que se puede producir en la organización, utilizando todos los elementos y herramientas técnicas para responder positivamente a dicho cambios en beneficio de sus clientes, manteniendo un excelente control en todas sus funciones, es decir alcanzar todas sus actividades que desarrollan con tiempos adecuados para cada una de las tareas.

Para realizar un buen control de la gestión de una organización, se deben tener en cuenta tres funciones principales:

- ✓ La finalidad y la misión de la organización definiendo claramente sus objetivos.
- ✓ Preparación del personal de la empresa para que trabaje con eficacia a través de la formación permanente.
- ✓ Identificar mejorando o corrigiendo los impactos de los cambios sociales que puedan afectar a la organización, teniendo en cuenta sus efectos y adaptarlos convenientemente al objetivo y misión de la organización para una mejor administración a través de la gestión de procesos.

### **1.5.4 Gestión de procesos**

**CARRAZCO, Juan, (2009).** Menciona que: *“La gestión de procesos es una forma sistémica de identificar, comprender y aumentar el valor agregado de los procesos de la empresa para cumplir con la estrategia del negocio y elevar el nivel de satisfacción de los clientes.”* (Pág.21).

**PÉREZ, José. (2010).** *La gestión por procesos no es un modelo ni una norma de referencia sino un cuerpo de conocimientos con principios y herramientas que permiten hacer realidad el concepto de que la calidad se gestiona, al orientar el concepto de todos los objetivos comunes de la empresa y clientes.* (Pag.45).

Según el autor la gestión de procesos es una forma de gestionar en toda la organización basándose en procesos todas las actividades que están relacionadas en una secuencia, orientadas a generar un valor añadido sobre una entrada para conseguir resultados positivos en las tareas que se desarrollan en una organización, obteniendo resultados de cambios en la administración, esto permitirá incrementar una alta eficiencia en los procesos administrativos.

La gestión por procesos implica comprender a la organización como un sistema cuyos procesos son los elementos que interaccionan para crear valor a los clientes, valor que permite a los grupos directivos retroalimentarlo para reforzar o crear nuevas capacidades y distribuirlo de manera estratégica en los grupos de interés, para activar de esta manera, la dinámica del supra-sistema en el que la empresa se desarrolla.

La gestión de procesos con base en la visión sistémica apoya el aumento de la productividad y el control de gestión para mejorar en las variables clave, por ejemplo, tiempo, calidad y costo.

## **1.6 Procesos**

**CARRAZCO, Juan, (2009).** Menciona que Los procesos se define como: “Proceso es una totalidad que cumple un objetivo completo, útil a la organización y que agrega valor para el cliente” (Pág.26).

Expresa el autor un proceso es una actividad o un grupo de actividades que se emplean insumos y suministran un producto o un servicio a un cliente interno o externo aplicado en todos los tipos de empresas sean públicas o privadas, obteniendo resultados eficaces en las actividades programadas mediante un grupo de talento humano que administran los recursos de la organización, así generando productividad y rentabilidad en la producción y teniendo como resultado una alta eficiencia en los procesos administrativos.

Ayuda a identificar, medir, describir y relacionar los procesos, luego abre un abanico de posibilidades de acción sobre ellos: describir, mejorar, comparar o rediseñar, entre otras. Considera vital la administración del cambio, la responsabilidad social, el análisis de riesgos y un enfoque integrador entre estrategia, personas, procesos, estructura y tecnología.

### ***1.6.1 Características de la descripción de un proceso.***

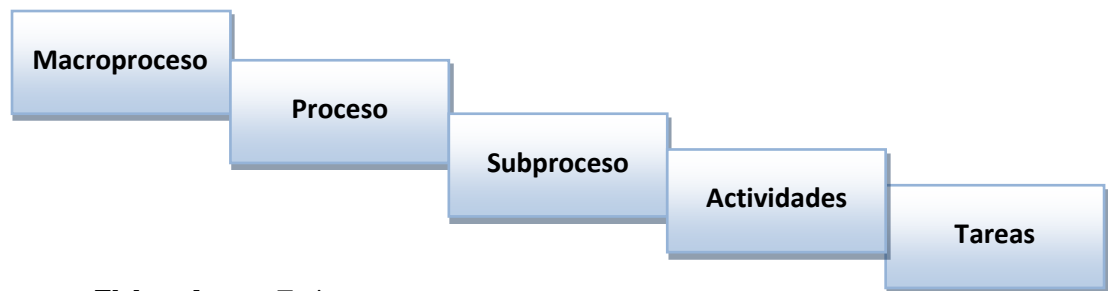
- ✓ Un proceso bien detallado puede ser comunicado y enseñado, reforzando las posibilidades de la capacitación y de la inducción en la organización.
- ✓ Se tiene la visión de conjunto de las actividades, en lugar de “compartimentos estancos”, o visión en “feudos”.
- ✓ Se puede llevar un mejor control en las actividades que realiza el funcionario de la organización.
- ✓ Es una oportunidad de reforzar la comunicación y la participación, ya que la descripción de procesos requiere del aporte de todos.
- ✓ Se logra mejor control con el conocimiento de cómo se hacen las cosas, se refuerza el trabajo de los procedimientos que ejecutan.
- ✓ Cuando el trabajo es conocido, se incrementa la posibilidad de trabajar en equipo y hay menores motivos de conflicto. En consecuencia, aumenta la motivación en los funcionarios que forman parte de la organización.
- ✓ Se puede describir los procesos más rentables que se realiza en la organización, aquellos donde hay que poner énfasis.
- ✓ Se orienta a describir los procesos que se realiza en la organización y así garantizar un trabajo eficiente en todos los procesos.

- ✓ Permite dejar bien establecidas las fronteras y responsabilidades de cada uno de los funcionarios que laboran en la organización.

### **1.6.2 Jerarquización de procesos.**

Un proceso puede pasar por muchos cargos, por eso se dice que los procesos alcanzan a toda la organización y la cruzan horizontalmente. Desde el punto de vista de segmentación se pueden distinguir macroproceso, procesos, actividades y tareas.

**Figura 4:** Jerarquización de procesos



**Elaborado por:** Tesistas  
**Fuente:** Tesistas

#### **1.6.2.1 Macroproceso**

Es una representación gráfica que define y refleja la estructura y relación de los diferentes procesos del sistema de gestión de una organización, para lo cual debemos identificar los procesos que intervienen. Para obtener una visión de conjunto del sistema de gestión de la organización, resulta de gran utilidad realizar agrupaciones de varios procesos (Macroproceso) en función del tipo de actividad y de su importancia

#### **1.6.2.2 Subproceso**

Un subproceso es un conjunto de actividades que tienen una secuencia lógica que cumple propósitos claros, es decir un proceso en sí mismo, cuya funcionalidad es parte de un proceso más grande.

### **1.6.2.3 Proceso**

Es un conjunto de actividades mutuamente relacionados o que interactúan, transformando elementos de entrada y los convierten en resultados positivos en cada una de las tareas programadas, ayudando a identificar y relacionar los procesos para mejorar la productividad en la organización, estableciendo un orden de secuencias con lógica y enfocándose a lograr un resultado específico.

### **1.6.2.4 Actividad**

Una actividad es un conjunto de tareas elementales, realizadas por un individuo o grupo de talento humano que desarrollan utilizando experiencias específicas y homogéneas desde el punto de vista de sus comportamientos de costo y de eficiencia que va mantener dicho procesos a través de una entrada y salida, que permiten suministrar a un cliente interno o externo.

### **1.6.2.5 Tarea**

La tarea es el desarrollo de la actividad en acciones muy específicas poniendo en funcionamiento un equipo, ingresar cada dato de un documento o realizar una llamada telefónica etc., Generalmente están incluidos todos los procedimientos que conforman un proceso que está desarrollado generando resultados de eficiencia en las actividades.

- ✓ **Procedimiento:** Un procedimiento es una descripción detallada de una parte del hacer de la organización, puede ser un Macroproceso, un proceso o algunas actividades que están relacionadas para cumplir un dicho proceso, donde se describen actividades desde un inicio hasta un final que comprende una actividad que tenga un objetivo o propósito.
  
- ✓ **Regla:** La regla es parte de un reglamento interno donde implantan los directivos de la empresa para su funcionamiento de dichos procesos, es decir que se deben respetar las reglas de los procesos implantados para un funcionamiento adecuado y por ende tener resultados de eficiencia en cada

una de las actividades que realizan día a día los funcionarios que forman una organización.

- ✓ **Norma:** Es una estandarización con el medio con mayor o menor grado de obligatoriedad, son normas tales como ISO 9000 o CMM6. A veces son adhesiones voluntarias y otras obligadas, como una norma legal de cuidado del ambiente. En ambos casos, las normas están para cumplirse.
  
- ✓ **Cliente:** En la gestión de procesos se recupera el sentido original del término cliente, es decir, aquella persona u organización a quien servimos y de quien recibimos ingresos ya que todo proceso existe para agregar valor a este cliente, incluyendo los procesos de apoyo ya que toda actividad dentro de un proceso tiene la misma finalidad. Es cierto que también existen “**cliente internos**”, los cuales deben ser identificados (por ejemplo: otras áreas, la dirección y los mismos participantes en el proceso) y reconocidos sus requisitos. Todo proceso debe agregar valor también a estos clientes internos, aunque deben entender que es un trabajo en equipo porque la finalidad está fuera de la organización (el cliente).

### ***1.6.3 Tipos de procesos***

#### ***1.6.3.1 Procesos estratégicos***

Los procesos estratégicos son aquellos que permiten definir y desplegar las estrategias, objetivos, políticas, planes de mejora, de la organización que consiguen armonizar los procesos operativos con los de apoyo. Sin embargo, los procesos que permiten desplegar la estrategia son muy diversos, dependiendo precisamente de la estrategia adoptada.

Los procesos estratégicos son aquellos relacionados con la estrategia de la Organización, considera:



- ✓ La forma como se monitorea el cumplimiento de los objetivos, la definición de indicadores y como se mantienen actualizados.
  
- ✓ La forma de mantener actualizadas las definiciones estratégicas.
  
- ✓ La forma como se comunica la estrategia y la forma de motivar a todos los integrantes de la organización en lograr sus definiciones, entre otros temas relacionados.

### ***1.6.3.2 Procesos Operativos o claves.***

Son aquellos que justifican la existencia de la Unidad o servicio. Están ligados directamente a los servicios que se prestan y orientados a los clientes/usuarios y a los requisitos, desde la comprensión de las necesidades y expectativas del cliente hasta la prestación del servicio, siendo su objetivo la satisfacción de un cliente. En general estos procesos intervienen en varias áreas funcionales en su ejecución y son los pueden conllevar a los mayores recursos.

### ***1.6.3.3 Procesos de apoyo/soporte***

Los procesos de apoyo son los que sirven de soporte a los procesos claves. Sin ellos no serían posibles los procesos claves ni los estratégicos. Estos procesos son, en muchos casos, determinantes para que puedan conseguirse los objetivos de los procesos dirigidos a cubrir las necesidades y expectativas de los clientes / usuarios.

En este tipo se encuadran los procesos necesarios para el control y la mejora del sistema de gestión, que no puedan considerarse estratégicos ni clave, normalmente estos procesos están muy relacionados con requisitos de las normas que establecen modelos de gestión.

#### 1.6.4 Levantamiento de procesos

El levantamiento de procesos se realiza a través de una ficha que es un registro donde se definen los elementos claves de cada una de las actividades en secuencia para la formación de un proceso es decir se documentan los procesos en jerarquía para una mejor administración en la organización como se detalla en la siguiente tabla a continuación:

**Tabla 1:** Levantamiento de procesos

<b>Nombre del Proceso</b>	Es la denominación por la cual identificaremos al proceso.
<b>Descripción.</b>	Se trata de definir el proceso dando una idea general de sus partes o propiedades.
<b>Misión/Objetivo</b>	Es el objetivo del proceso, el fin último para el cual está diseñado. Debe relacionarse con las necesidades de los clientes/usuarios.
<b>Responsable</b>	Persona de la Unidad o servicio que tiene la responsabilidad sobre la correcta ejecución del proceso.
<b>Destinatario</b>	Clientes/Usuarios a los que se presta el servicio. Se indicara brevemente las necesidades que se pretenden cubrir.
<b>Inicio/Fin</b>	El comienzo es el evento que pone en marcha el proceso. El fin es la entrega al cliente/usuario del producto o servicio finalizado.
<b>Entradas</b>	Documentos, registros, recursos, que en algún momento hacen su entrada en el proceso y que son necesarios para el desarrollo del mismo.
<b>Salidas</b>	Documentos, registros, productos, resultados intermedios del proceso que tienen su origen en el proceso.
<b>Indicadores</b>	Son magnitudes utilizadas para medir o comparar los resultados efectivamente obtenidos, en la ejecución de un proyecto, programa o actividad.

<b>Registros</b>	Son documentos que presentan resultados obtenidos o proporcionan evidencias de actividades desempeñadas.
<b>Procedimientos asociados</b>	Se relacionan todos aquellos procedimientos al proceso.
<b>Aplicación informática</b>	Especificar en el caso de que el proceso se sustente en parte o en todo, en una aplicación informática.

**Elaborado por:** Tesistas

**Fuente:** Tesistas.

## 1.7 Cadena de valor

La cadena de valor empresarial, o cadena de valor, es un modelo teórico que permite describir el desarrollo de las actividades de una organización empresarial generando valor al cliente final.

**Figura 5:** Cadena de valor



**Elaborado por:** Tesistas

**Fuente:** [http://es.wikipedia.org/wiki/Cadena\\_de\\_valor](http://es.wikipedia.org/wiki/Cadena_de_valor)

### 1.7.1 Actividades de Apoyo

Las actividades primarias están apoyadas o auxiliadas por las también denominadas actividades secundarias.

- ✓ **Abastecimiento:** almacenaje y acumulación de artículos de mercadería, insumos, materiales, etc.

- ✓ **Infraestructura de la organización:** Actividades que prestan apoyo a toda la organización, con la planificación, contabilidad y las finanzas.
- ✓ **Dirección de Talento Humano:** Búsqueda, contratación y motivación del personal.
- ✓ **Desarrollo de Tecnología, Investigación y desarrollo:** Generadores de costes y valor.

La cadena de valor y la forma en que se realiza las actividades individuales reflejan su historial, su estrategia, su enfoque en el establecimiento de estrategias y la economía que se basan en dichas actividades. El nivel adecuado para construir una cadena de valor son las actividades que se desempeñan en una organización particular. En el nivel industrial o sectorial la cadena resulta demasiado extensa, pues puede opacar importantes fuentes de la ventaja competitiva.

## **1.8 Mapeo de procesos.**

El mapeo de un proceso es una representación gráfica de un proceso en la que se ilustran en forma detallada todos los pasos del proceso, tanto los que agregan valor como los que no; también se identifican las variables claves del proceso, tanto de entrada como de salida. El propósito de un mapeo de proceso es identificar los sistemas de medición que requieren ser analizados, establecer las variables críticas para la calidad que es necesario estudiar, identificar oportunidades para simplificar el proceso, ya sea eliminando pasos o identificando cuellos de botella.

**Figura 6:** Mapeo de procesos



**Elaborado por:** Tesisistas.

**Fuente:** Tesisistas

### ***1.8.1 Pasos para realizar un mapeo de procesos***

1. Listar los pasos en general y las principales variables de salida que son claves para el cliente.
2. Identificar los pasos que agregan valor y los que no agregan valor en el proceso.
3. Mostrar las características críticas de calidad de cada paso del proceso y producto.
4. Listar y clasificar las entradas claves en cada paso del proceso.
5. Añadir las especificaciones de operaciones actuales y los objetivos de proceso para las entradas controlables y críticas.

## **1.9 Diagramación**

Diagramar es representar gráficamente hechos, situaciones, movimientos, relaciones o fenómenos de todo tipo por medio de símbolos que clasifican la interrelación de diferentes factores o unidades administrativas, así como la relación causa-efecto que prevalece entre ellos.

Constituyen la secuencia de pasos o etapas que se deben seguir con rigurosidad para ejecutar los planes. Son una serie de pasos detallados que indican cómo cumplir una tarea o alcanzar un objetivo preestablecido. En consecuencia, los

procedimientos son subplanes de otros planes mayores. Debido a su naturaleza detallada, generalmente están escritos y a disposición de quienes deben usarlos.

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

### ***1.9.1 Tipos de diagramación***

La diagramación se transforma en rutinas descritas mediante flujogramas, (graficas que representan la secuencia de los procedimientos). Solo son procedimientos debidamente estandarizados y formalizados. Los flujogramas pueden ser de varios tipos:

- ✓ Diagrama de flujo Horizontal.
- ✓ Diagrama de flujo Vertical.
- ✓ Flujograma de bloques.
- ✓ Diagrama pictórico.

#### ***1.9.1.1 Diagrama de flujo horizontal***

**CHIAVENATO, Idalberto, (2001).** El autor manifiesta: “El Flujograma horizontal utiliza los mismos símbolos del Flujograma vertical y hace énfasis en los órganos o las personas involucradas en determinado procedimiento o rutina. En procedimiento o rutinas que involucran muchos órganos personas, el flujograma horizontal permite visualizar la parte que corresponde a cada uno, y comparar la distribución o para tener una idea de la participación existente y facilitar los trabajos de coordinación e integración.” (Pág. 189)

El autor menciona que el diagrama de flujo horizontal utilizan los mismos símbolos que en el diagrama de flujo vertical, sin embargo la secuencia de información se presenta de forma horizontal. Este diagrama sirve para destacar a las personas, unidades u organismos que participan en un determinado procedimiento o rutina, y es bastante común que sea utilizado para visualizar las

actividades y responsabilidades asignadas a cada uno de estos actores y así poder comparar la distribución de tareas y racionalizar o redistribuir el trabajo.

Aunque su elaboración resulta más compleja que la del diagrama vertical, este diagrama facilita la visualización de los sectores de una organización que intervienen en un procedimiento determinado; además, permite una mejor y más rápida comprensión del procedimiento por parte de los usuarios.

#### ***1.9.1.2 Diagrama de flujo vertical***

**CHIAVENATO, Idalberto, (2001).** El autor manifiesta que: “El Flujograma vertical refleja la secuencia de una rutina mediante filas que representan diversas tareas o actividades necesarias para ejecutar la rutina y columnas que representa respectivamente los símbolos de las tareas u operaciones, los empleados involucrados en la rutina, las tareas u operaciones ejecutadas el espacio requerido para la ejecución u operación en el tiempo empleado.”(Pág. 188)

El autor menciona que el diagrama de flujo vertical es un gráfico en donde existen columnas y líneas. En las columnas están los símbolos de operación, transporte, control, espera y archivo, el espacio recorrido para la ejecución y el tiempo invertido, estas dos últimas son opcionales de inclusión en el diagrama de flujo. En las líneas se destaca la secuencia de los pasos y se hace referencia en cada paso a los funcionarios involucrados en la rutina. Este tipo de diagrama es extremadamente útil para armar un procedimiento, ayudar en la capacitación del personal y racionalizar el trabajo.

#### ***1.9.1.3 Diagrama Pictograma.***

Un diagrama pictograma es un signo que representa esquemáticamente un símbolo, objeto real, figuras o imágenes para mostrar datos hacia una rápida comprensión en el proceso representando en una cantidad específica y su tamaño o cantidad proporcional a la frecuencia que representa con un gráfico de dibujos alusivos al carácter que se está estudiando.

#### ***1.9.1.4 Flujograma de bloque.***

**CHIAVENATO, Idalberto, (2001).** El Flujograma de bloques se basa en una secuencia de bloques encadenados entre sí, cada uno de los cuales tienen un significado. Este flujograma presenta dos ventajas: utiliza una simbología más amplia y variada y no se restringe a filas y columnas preestablecidas en la gráfica. Lo utilizan los analistas de sistemas para representar gráficamente las entradas, operaciones y procesos, salidas, conexiones, decisiones, archivo, etc. que constituyen el flujo o secuencia de las actividades de un sistema cualquiera. **(Pág. 190.)**


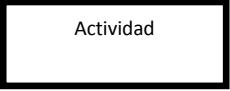
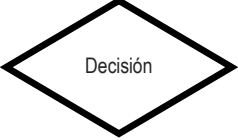
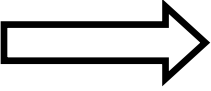
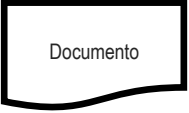

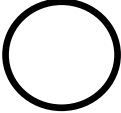
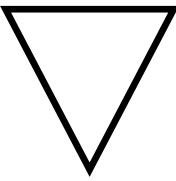
El autor deduce que los flujogramas de bloque o diagramas de flujo son representados de manera gráfica en los procesos de aplicación describiendo paso a paso las operaciones en mecanismos para documentar el flujo de transacciones a través del sistema, dentro de un proceso de fabricación de un producto o servicios teniendo una perspectiva comercial en una organización a la vez complementando la información descrita en los memorandos o notas descriptivas y resume los flujos en términos de:

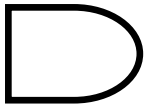


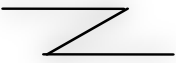

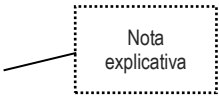

- ✓ Inputs.
- ✓ Informes emitidos.
- ✓ Pasos del procesamiento de los datos
- ✓ Archivos y bases de datos usadas.
- ✓ Unidades involucradas.
- ✓ Interfaces con otros procesos y aplicaciones.
- ✓ Principales controles.

Son representaciones gráficas en el flujo de procesos, empleando una simbología convencional a todas las actividades, tareas, procedimientos, reglas que mantiene un proceso desarrollado para cumplir un rol importante en los procesos que mantienen en una organización como se muestra a continuación en el siguiente cuadro de presentación las simbologías:



Tabla 2: Diagramación de procesos.

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
	Señala un inicio y un fin a un proceso.
	Identifica una tarea o actividad que se realiza para llevar a cabo el proceso descrito.
	Identifica un punto de decisión que realiza la aplicación informática o un usuario.
	Transporte
	Identifica un documento escrito o impreso, informe o formulario generado por una tarea.
	Conector.
	Inspección/Control
	Almacenamiento o archivo.

	Demora o espera.
	Entrada o salida.
	Sentido de flujo.
	Transmisión electrónica de datos.
	Base de datos: Representa el almacenamiento en una base de datos o aplicación.
	Nota explicativa: Se utiliza para explicar o dar información adicional.
	Operación manual: Señala una tarea que es realizada manualmente.

**Elaborado por:** Tesistas

### 1.10 Manual de procesos

**FINCOWSKI, Franklin. (2001).** En su libro *“Procesos Operacionales”* menciona. *“El manual de procedimientos es un sistema del control interno, el cual es un documento institucional de información detallado e integral, que contiene en forma detallada y sistemática instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y reglamentos de las distintas operaciones y actividades que se deben de realizar individual y*

*colectivamente en una empresa, en todas sus áreas, secciones, departamentos y servicios”.* (Pag.349)

**KELLOG, Graham. (2003).** *“El manual presenta sistemas y técnicas específicas. Señala el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas. Un procedimiento por escrito significa establecer debidamente un método estándar para ejecutar algún trabajo”.* (Pag.70).

Un Manual de procesos es un elemento del Sistema de Control Interno en una organización, el cual es un documento instrumental de información detallado e integral, que contiene, en forma ordenada y sistemática, instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y reglamentos de las distintas operaciones o actividades que se deben realizar individual y colectivamente en una empresa, en todas sus áreas, secciones, departamentos y servicios para trabajar en una forma ordenada en dichos procesos administrativos generando eficiencia en la administración.

#### ***1.10.1 Objetivos de un manual de procesos.***

- ✓ Definir claramente las funciones y responsabilidades en actividades que mantiene la organización en cada uno de los departamentos con responsabilidades que se delegan a cada uno de los empleados.
- ✓ Describir los procesos administrativos en actividades, tareas y expone en una secuencia ordenada las principales operaciones o pasos que componen cada procedimiento, y la manera de realizarlo.
- ✓ Fortalecer los mecanismos en niveles ejecutivos mediante un sistema de información basada en documentos y datos para la presentación de un cuadro

informativo de operaciones con claridad y un mejor control en las actividades que mantiene la organización.

### ***1.10.2 Importancia del manual de procesos***

- ✓ Los manuales de procesos representan una guía práctica que se utiliza como herramienta de soporte para la organización y comunicación, que mantiene información ordenada en forma sistemática en la cual establecen claramente los objetivos, normas, políticas y procesos de la organización, siendo de mucha importancia para lograr una eficiente administración en cada uno de los departamentos de la institución.
- ✓ Es una herramienta con la que cuenta la organización para detallar una operación o proceso, es un manual de índole interna con el que cuentan los trabajadores de la empresa para llevar a cabo sus actividades que desarrollan, radicando y permitiendo estandarizar procesos dentro de la empresa de manera de evitar pérdidas de tiempo.
- ✓ Los manuales de procesos son consignados, metódicamente tanto las acciones como las operaciones que deben seguirse para llevar a cabo las funciones generales de la organización, además con los manuales se puede realizar un seguimiento adecuado y secuencial de las actividades programadas en un orden lógico y en un tiempo definido.

## **1.11 Gestión Educativa**

**UNESCO. 2008.** Menciona a la gestión educativa como, La movilización de recursos (personas, tiempo, dinero, materiales, etc.), implica la planificación de acciones, la distribución de tareas y responsabilidades, dirigir, coordinar y evaluar procesos y dar a conocer los resultados y a la toma de decisiones en los órganos de gobierno, a la resolución de conflictos y que, evidentemente, son

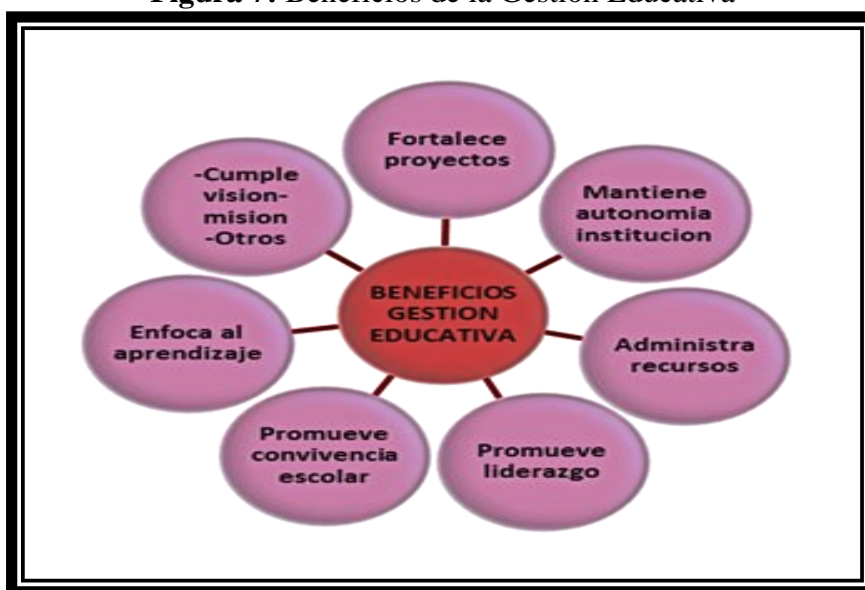
aspectos que no pueden quedar bajo la responsabilidad exclusiva del personal administrativo de un centro educativo. Pag. 26

La gestión educativa va enfocada a la resolución de problemas en la planificación de determinada institución educativa debido a que la gestión evoca la acción de realizar trámites o procesos con eficiencia y prontitud alcanzando así propósitos y objetivos que se planteen alcanzar.

Uno de los beneficios de gestionar la planificación de la educación es que se mantienen manuales mediante las cuales se procede con la realización de las actividades manteniendo procesos específicos para el desarrollo de cada una de las mismas generando como resultado final el esperado de la planificación.

Una institución que cuente con procesos orientados al fortalecimiento de los proyectos educativos corrobora a mantener su autonomía institucional y organización de los recursos en el marco de las políticas públicas. Dichos procesos no solo se enmarcan en proyectos educativos sino también en prácticas pedagógicas, su ejecución y evaluación de las mismas con el fin de lograr los objetivos estipulados en una determinada planificación.

**Figura 7:** Beneficios de la Gestión Educativa



Elaborado por: Tesistas

### ***1.11.1 Ámbitos de la Gestión Educativa***

La Gestión se ve aplicada en todos los espacios o áreas de un establecimiento educativo debido a que cada una de estas áreas se ve manejada por procesos y subprocesos que necesitan de un diagnóstico, planificación, ejecución, seguimiento y evaluación de tal manera que los directivos administrativos y comunidad educativa este satisfecho con los resultados de calidad, que se obtuvieron de manejar procesos establecidos previamente.

En la parte de los ámbitos en los cuales se puede aplicar la gestión se conoce que cada área mantiene procesos y subprocesos independientes de su función entonces luego de realizar el seguimiento y evaluación a los mismos se aplicara la mejora continua a los resultados obtenidos que por lo general se maneja independientemente.

### ***1.11.2 Los ejes fundamentales de la Educación Superior***

#### ***1.11.2.1 Eje de vinculación***

Los estudiantes de las IES se forman no solamente en conocimientos sino que también se trata de cultivar valores humanos en ellos los mismos que deben ser aplicados en el campo, para ello las universidades mantienen programas anteriormente llamados extensión universitaria en la actualidad se la conoce como vinculación con la colectividad en la que los estudiantes desarrollan proyectos en las comunidades de forma que contribuyan con el desarrollo y formación de las personas y manteniendo esos lazos de hermandad entre el pueblo y la universidad.

La vinculación no debe ser entendida únicamente como el momento en que las universidades se relaciona con actores sociales externos, son también la participación de los estudiantes en ese proceso de desarrollo y sus efectos en la docencia, debido a que esta práctica académica contribuye con el mejoramiento de la calidad de la enseñanza-aprendizaje.

### ***1.11.2.2 Eje de formación***

En la actualidad la sociedad ha evolucionado en base a varios cambios entre ellos tecnológicos y por ende el mercado empresarial demanda personas con un alto nivel de conocimiento y experiencia en lo laboral, entonces las IES tienen la responsabilidad de mantener una planificación actualizada con sílabos perfectamente establecidos y una malla curricular de vanguardia que cumpla con las habilidades y competencias demandadas en el trabajo.

Para poder lograr que los estudiantes tengan una formación académica de excelencia y calida los docentes deben de manenerse actualizados en el pensul de estudio de tal forma que no exista vacios en los conocimientos de los estudiantes. Un indicador para medir la calidad en la formación es el número de seminarios internacionales que se realicen en el periodo acadèmico para ello es necesario que los estudiantes interactuen con profecionales de otros paises que compartan sus experiencias laborales y eleven el coeficiente de los estudiantes.

### ***1.11.2.3 Eje de investigación***

La investigación y el desarrollo exprimental (I+D) comprende el trabajo creativo en el cual se vea enfocado los conocimientos persividos durante un trayecto educacional. Este indicador de investigación pretende desarrollar las aptitudes y actitudes para la innovación científica, tecnológica, humanista y artistica.

Es primordial que en las IES se desarrollen proyectos de investigación enfocados a cada una de las áreas y carreras establecidas que permitan explotar los conocimientos con la practica y la manipulación de variables que de una u otra manera influyen en el proceso de creación e innovación.

La investigación en la educación superior debera ser disenada y ejecutada considerando el contexto social y cultural de la realidad que se esta investigando y en la cual tenga aplicación sus resultados. La investigación que se pretendiera realizar debe de responder a las demandas y necesiades de la sociedad actual debido a que debe de contar con reelevancia social y generar impacto en los sujetos de estudio.

## **1.12 Gestión de la Calidad**

*(ASTE, 2005). Determina que “Es el conjunto de las actividades coordinadas para dirigir y controlar la organización, estas actividades se desarrollan en una secuencia lógica que comprende la planificación, la ejecución según lo planificado, la retroalimentación y las acciones de ajuste o mejora requeridas para el cumplimiento de los objetivos previstos”. (pag.14)*

*(HOYLE, David 1995). Determina que “Es un grado de excelencia, la conformidad con los requerimientos, la totalidad de funciones del producto o servicio que satisface las necesidades especificadas la actitud para el uso, la ausencia de defectos e imperfecciones” (pag.21)*

Entonces la gestión de la calidad involucra a todas las actividades que se desarrollan en un proceso de producción de un bien o servicio el cual genera calidad y satisfacción al cliente final, la gestión de la calidad se ve representada por la planificación y coordinación que influyen en la generación de resultados satisfactorios para la organización y durante el proceso de generación de resultados finales es importante mantener cronológicamente los tiempos destinados para cada actividad esto incrementara la eficiencia y eficacia en las actividades desarrolladas. Para que esta contextualización arroje resultados satisfactorios es necesario realizar un seguimiento a los procesos considerando cuatro componentes que ayudaran a que estos resultados sean beneficiosos tanto para la organización como para el cliente:

### ***1.12.1 Principios de la gestión de la calidad***

#### ***1.12.1.1 Enfoque al Cliente***

Como las organizaciones dependen de sus clientes, deben entender que las necesidades actuales y futuras del cliente deben coincidir con los requisitos del cliente y deben exceder sus expectativas. Una organización logra obtener el



enfoque hacia el cliente cuando todos sus empleados conocen cuales son los objetivos y metas que persigue la organización, este enfoque tiene una dirección total en el cliente interno y externo enfocándose en generar un ambiente de trabajo cómodo de tal forma que los procesos cumplan con la eficiencia y eficacia requerida y cubriendo todas las necesidades de nuestros clientes externos.

#### ***1.12.1.2 Liderazgo***

La alta gerencia de una organización debe establecer un propósito unificado y una dirección hacia el mismo el cual guarda relación con los objetivos y metas de la organización. Deben apuntar a la creación y al mantenimiento de un ambiente interno en el cual los empleados puedan alcanzar plenamente los objetivos de la calidad de la organización, esto ayudara a que los empleados se asocien directamente con los procesos internos y externos en los cuales los dos tipos de clientes obtienen beneficios directos de dichos procesos de calidad, de esta manera la responsabilidad en la ejecución y seguimiento de los procesos es compartida y encaminada a una sola visión u objetivo.

#### ***1.12.1.3 Personas***

Las personas es el recurso más valioso con el que cuenta una organización por ello es necesario crear un ambiente laboral estable en el que el trabajador conozca los objetivos en los cuales va encaminada la organización así como también sus políticas, reglamentos y pueda aportar con ideas de mejoras a las actividades debido a que son las más cercanas a las diferentes áreas de trabajo. Toda organización debe de conocer las habilidades que cada trabajador posee para obtener un beneficio directo de la misma y generar que los procesos y resultados obtenidos de dichas habilidades sean las esperadas por la alta gerencia de la organización.

#### ***1.12.1.4 Enfoque hacia procesos***

Todas las actividades y recursos deben ser gestionados en base a procesos estratégicos, operativos y de soporte, los cuales deben de llevar su propio control, este enfoque hace énfasis en la planeación y coordinación de las actividades de una organización. Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso tomando como apoyo una guía de planeación en la cual este estipulado las funciones, tiempos y responsables.

#### ***1.12.1.5 Enfoque de sistemas para las gerencias***

La eficiencia y efectividad de una organización para alcanzar en forma exitosa los objetivos de calidad son dadas por la identificación, el entendimiento y la gerencia de todos los procesos como un solo sistema en el cual se demuestre el objetivo a seguir y a donde va encaminada la organización. El control de calidad verifica a los recursos en todos los pasos del proceso de generación de resultados, estos recursos son tanto materiales como humanos los cuales mantengan una relación directa con todos los procesos.

#### ***1.12.1.6 Mejora continua***

Uno de los objetivos permanentes de una organización es la mejora continua de su total desempeño para aplicar una mejora continua es necesario investigar y aplicar nuevos métodos de trabajo y procesos organizativos para no estancarse e ir mejorando paulatinamente en su actividad. La aplicación de un nuevo método de trabajo se lo realiza en base a un examen de los resultados que se van obteniendo de forma continua y aplicando las mejoras que sean necesarias para superar los problemas existentes.

### ***1.12.1.7 Enfoque en hechos para la toma de decisiones***

La toma de decisiones es la responsabilidad más alta que se puede tener dentro de una organización las cuales deben de estar fundamentadas en datos e información valida que se posea, y que garantice la baja posibilidad de errores o la no existencia de ellos. Al momento de tomar decisiones la responsabilidad recae en la alta gerencia pero es responsabilidad de todas las personas aportar con ideas que mejoren dichos ambientes de trabajo, incentiven a la satisfacción de las necesidades de los clientes, corrijan los errores que aparezcan y no vuelvan a recaer en los mismos asegurando así la calidad y la eficiencia que es el objetivo deseado por la empresa.

### ***1.12.2 Componentes de la Gestión de la Calidad***

#### ***1.12.2.1 Planeamiento de la calidad***

Este primer componente consiste en diseñar una planeación organizada tomando en cuenta tiempos y objetivos a alcanzar en los cuales involucra directamente al cliente, esta planificación debe estar totalmente documentada con sus respectivas actividades y procesos, diseñados con el objetivo de garantizar la calidad de los mismos y generar una organización consistente, obligatoriamente toda organización que desee generar calidad al servicio prestado debe de realizar una planificación previa al desarrollo de los procesos o procedimientos de fabricación del producto final. No podemos generar calidad empíricamente debemos de anticiparnos a los sucesos y tener una guía de lo realizable.

#### ***1.12.2.2 Control de la calidad***

Luego de diseñar una planificación coordinada es necesario llevar un control directo de la calidad de los procesos y actividades desarrolladas en la organización, este control se lo debe de realizar tomando en cuenta tiempos y recursos utilizados los mismos que son evaluados y ajustados acorde a los requerimientos de las actividades de la organización, de esta manera se realiza un

seguimiento total a los procesos y se determina factores claves para el éxito, el control abarca todas las instancias por las cuales el servicio es sometido a los procesos, este control es recomendable realizarlo por secciones debido que cada sección entrega una parte del producto final para la otra sección continúe con el proceso entonces de esta manera llegaremos rápidamente a los errores generados y aplicar una reingeniería de procesos.

#### ***1.12.2.3 Aseguramiento de la calidad***

A partir de los resultados generados por un control a los procesos estamos asegurando la calidad de los mismos y la satisfacción que produce en el cliente, así como también pueden existir factores negativos que de una u otra manera afecten el correcto funcionamiento de los procesos y como resultado no entreguen un producto o servicio de calidad, el objetivo de este componente es corregir todos estos errores que aparezcan y asegurar la calidad de los procesos, asegurando la total satisfacción de los clientes y dando cumplimiento al enfoque de Gestión de la Calidad del Servicio (GCS) en la cual el cliente externo es el principal participe del servicio.

#### ***1.12.2.4 Mejoras de la calidad***

Una vez que los resultados de un seguimiento y control detallen los posibles errores en los procesos de una organización es necesario aplicar una reingeniería o mejoras a la calidad, dichas mejoras están enfocadas en aquellas actividades en las cuales la coordinación no desempeña un correcto funcionamiento, dichas mejoras es recomendable aplicarlas por secciones debido a que no todas las secciones cometen errores de esta manera mejoraríamos el tiempo de entrega del servicio y concluiremos con el servicio final de calidad respetando la guía de procesos establecido y generando resultados eficientes y eficaces que cumpla con las expectativas del cliente y la organización.

### ***1.12.3 Enfoques de la gestión de la calidad***

#### ***1.12.3.1 El Enfoque como inspección***

*(CAMISON, Cesar 2007). Dice “La inspección puede tener diversos alcances: constituir sólo una actividad de información, incluir además una decisión (aceptación, rechazo o reproceso), o desembocar incluso en acciones correctoras”. (pág.212)*

La norma ISO 8402 define la inspección como la “acción de medir, examinar, ensayar o verificar una o varias características de un producto o servicio y de compararlas con los requisitos especificados con el fin de establecer su conformidad”

El objetivo de aplicar un enfoque basado en la inspección es el de realizar un seguimiento y evaluación al proceso que se encuentra realizando, sea esta una empresa manufacturera o de servicios, de esta manera la alta dirección evita que un servicio defectuoso u obsoleto llegue al cliente o consumidor final, también es considerado como un modelo de proceso productivo en el que cada área de una empresa u organización desempeña tareas entregando su resultado a la siguiente fase o área para su continuidad en el proceso. Así como el enfoque de inspección otorga el beneficio de aplicar una reingeniería a los procesos, esta reingeniería no garantiza el cero errores al producto generado sino al contrario podría complicar más el producto final.

#### ***1.12.3.2 El enfoque como control estadístico de la calidad (CEC)***

*(CAMISON, Cesar 2007). Menciona “El CEC se basa en la idea de elaborar productos no defectuosos por medio del control estricto de los procesos. Dado que su lema es “introducir la calidad en el proceso”, el CEP constituye el corazón de este enfoque de Gestión de la Calidad. El CEP consiste en controlar*

*los procesos verificando la conformidad de algunas características de calidad”. (pág. 214-215)*

El CEC aporta un valor adicional y más confiable al enfoque de aseguramiento, el cual toma como base características básicas de cada proceso como lo son recursos y tiempos que controlados de una forma estadística entrega como resultado un producto final o servicio libre de defectos. Cada proceso reúne diferentes actividades las cuales deben ser evaluadas indistintamente considerando y respetando cada una de sus características pero buscando la uniformidad de sus procesos, al aplicar un CEC genera como resultado el detectar anomalías dentro de los procesos de una empresa u organización, así como también identificar fuentes aleatorias como lo son problemas (crónicos o comunes), o no aleatorios como problemas (esporádicos o especiales), luego de haber identificado los problemas una de las ventajas que presenta este control es el de aplicar acciones correctoras de tal manera que se consiga la calidad deseada por la empresa y el cliente.

#### ***1.12.3.3 El enfoque de aseguramiento de la calidad o (CCT)***

*(CAMISON, Cesar 2007). Dice “El control de calidad total es un sistema efectivo para integrar los esfuerzos de desarrollo, mantenimiento y mejora de la calidad de varios grupos de una organización a fin de hacer posibles marketing, ingeniería, producción y servicio a plena satisfacción del consumidor y a los niveles más económicos”. (pág. 217)*

Este tipo de control abarca de manera general todos los procesos de cada departamento o área de una empresa asegurando el cumplimiento de ciertas especificaciones las cuales las imponen el cliente o usuario de un producto o servicio final. A diferencia de los enfoque anteriores que aseguraban la calidad únicamente los procesos de algunos departamentos, este enfoque se encarga de asegurar la calidad total (CCT) de toda la organización, adicionalmente el asegurar la (CCT) se está extendiendo las actividades de planificación y control

hacia todos los componentes de una cadena de valor y a las personas que trabajen en la organización.

#### ***1.12.3.4 El enfoque Japonés o CWQC***

***(CAMISON, Cesar 2007). Dice “El CWQC sigue insistiendo en la orientación hacia la prevención y al sistema, así como en la importancia de la planificación, la documentación, el uso de métodos estadísticos y la auditoría periódica del sistema de calidad, que habían caracterizado el CCT en Occidente”. (Pag.220)***

El CWQC aplica métodos que engloban a toda la organización de la misma manera que el (CCT), pero adiciona factores importantes como la documentación e involucra un sistema, el enfoque japonés se diferencia de los enfoques occidentales en la razón de aplicación, ya que en el occidente los métodos eran aplicados por los trabajadores, mientras que los japoneses aplican mediante el trabajo en equipo, esto genera que el aseguramiento de la calidad sea cumplido con eficiencia y eficacia considerando que esos son los objetivos del enfoque CWQC. En este enfoque la dirección de la organización no solamente se limita a comprometerse sino que asume el liderazgo de la calidad, fomentando así el compromiso de cada uno de los trabajadores en el cumplimiento de la planificación establecida.

#### ***1.12.3.5 El enfoque de Gestión de la calidad total (GCT)***

***(CAMISON, Cesar 2007).Menciona “La Gestión de la Calidad, desde el enfoque GCT, consiste en el conjunto de acciones orientadas a planificar, organizar y controlar la función de calidad de una organización, con vistas a la mejora continua de la calidad del producto y de la posición competitiva”. (Pag.229)***

El enfoque GCT tiene por objetivo el diseñar un plan estratégico enfocado en la calidad del proceso, esta planificación conlleva a varios factores como el diseño de estrategias, definir metas y delegar responsabilidades comprometiendo de esta manera a la alta dirección de la empresa que tiene como responsabilidad crear competitividad con el producto o servicio generado debido al alto grado de eficiencia y eficacia demostrado en todos los procesos, de esta manera se efectiviza el aseguramiento de la calidad total de la organización y no únicamente por departamentos.

#### ***1.12.3.6 Enfoque de gestión de la calidad y servicio (GCS) y el enfoque humano (EH)***

Estos dos enfoques no son realmente individuales sino que reúnen características de todos los anteriores y generan aportaciones complementarias que han coadyuvado a la generación de los otros enfoques inyectándoles ciertos principios, prácticas y técnicas en áreas concretas del sistema de gestión de la calidad. Por ejemplo, la Gestión de la calidad del Servicio (GCS) aporta con principios básicos en lo que es el cliente externo debido a que es el usuario del servicio prestado, de igual manera involucra prácticas y técnicas referentes a la atención que debe de recibir el cliente y la satisfacción que debe de generar el servicio prestado. Mientras que el enfoque humano (EH) aplica principios y prácticas enfocadas al cliente interno es decir a los empleados de la empresa así como también a crear un ambiente de trabajo cómodo y estable, encaminado siempre a incrementar la eficiencia al servicio prestado y al aporte de los empleados hacia el trabajo realizado. En este enfoque como tal las personas claves se ven representadas por todos los miembros de la organización debido a que todos aportan de una u otra manera en la construcción del servicio fabricado hacia los clientes.



Tabla 3: Características básicas de los enfoques de la gestión de la calidad

<b>ENFOQUE</b>	<b>INSPECCIÓN</b>	<b>CEC</b>	<b>CCT</b>	<b>CWQC</b>	<b>EH</b>	<b>GCS</b>	<b>GCT</b>
<b>Concepto De Calidad</b>	Conformidad con especificación	Conformidad y uniformidad	Aptitud para el uso		Satisfacción de expectativas de empleados	Satisfacción de expectativas del cliente	Calidad total
<b>Centro De Atención</b>	Producto	Proceso	Clientes internos		Personas, estructuras y cultura	Clientes externos	Stakeholders y estrategia
			Sistemas	Sistemas y personas			
<b>Naturaleza</b>	Táctica	Estadística	Sistémica	Global	Humana	Comercial	Estratégica
<b>Ámbito</b>	Interno					Externo	Interno y externo
	Producción		Empresa	Cadena de valor	Recursos humano	Marketing	Sistema valor
<b>Orientación</b>	Pasiva	Reactiva	Aseguradora	Preventiva	Satisfaciente		Proactiva

<b>Motivación</b>	Costes de no calidad		Cumplir regulaciones, certificaciones	Competencia en los mercados	Compromiso o implicaciones de las personas	Compromiso con el cliente	Dirección comprometida
<b>Objetivos</b>	Detección	Control	Organización y coordinación	Prevención y optimización	Satisfacción de los empleados	Satisfacción de los clientes	Competitividad
<b>Visión</b>	Eficiencia			Eficacia			Eficiencia y eficacia
<b>Actitud Ante Al Cambio</b>	Estática			Dinámica (Mejora continua)	Cambio organizativo y cultural	Dinámica (innovación)	Aprendizaje e innovación
<b>Personas Clave</b>	Inspectores (capataces) de calidad	Especialista en calidad		Dirección y equipos	Todos los miembros de la organización	Departamento comercial, personal en contacto con el cliente	Alta dirección, liderando al resto

<b>Diseño Organizativo Y Recursos Humanos</b>	Sin ideas específicas		Especialización, formación, jerarquía, normalización, planificación, control	Formalización, descentralización, trabajo en equipo	Motivación, compromiso, participación, equipos de trabajo	Incentivo de la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía	Desarrollo de competencias, compromiso, participación, autonomía, cooperación, horizontalidad
<b>Prácticas Y Métodos Esenciales</b>	Verificación y muestreo	Métodos estadísticos	Sistemas y programas	Fiabilidad, ingeniería de diseño, las 7 herramientas círculo de calidad	Auditoría cultura, sistemas de incentivos, gestión del cambio	Investigación de mercados, gestión de expectativas	Benchmarking, planificación estratégica, prácticas directivas y organizativas

**Fuente:** Gestión De La Calidad, Conceptos, Enfoques, Modelos Y Sistemas De Cesar Camisón.

**Elaborado Por:** Tesistas.

## 1.13 Calidad Académica

La calidad académica se la puede definir como un proceso de evaluación o de cambio que contribuya con el desarrollo y crecimiento de las IES (instituciones de educación superior), para ello:

(SORIA. Oscar, 2005) Menciona que la calidad involucra a los recursos, maestros, información, tecnología, las características de los procesos dentro de las instituciones, dependerán en gran medida de las destrezas y aptitudes que el alumno desarrolle en su vida profesional. Pag. 43

Existen varias características que reflejan la calidad de la educación, cuando hablamos de procesos se refiere al valor que se le atribuye a un producto educativo para generar eficiencia y eficacia con los recursos empleados en la misma de tal forma que se mantenga una guía programada de las actividades que se realicen.

Hoy en día el término de calidad ocupa un lugar importante en los procesos de transformación universitaria debido a que contribuyen con la planificación y gestión de una institución. La educación es de calidad cuando entre sus prioridades se busca satisfacer las necesidades de diferentes sectores, las mismas que se logran desarrollando todos los pasos y procesos hasta entregar un producto cien por ciento libre de defectos de esta manera las IES alcanzan efectivamente las metas programadas al inicio de su planificación.

### *1.13.1 Principios de calidad académica*

- ✓ La estructura del sistema educativo y la configuración y adaptación del currículo a las diversas aptitudes, intereses y expectativas de los alumnos.
- ✓ La función docente, garantizando las condiciones que permitan a los profesores el desarrollo de su labor, su formación inicial, permanente y su reconocimiento profesional.

- ✓ La evaluación del sistema educativo, de los centros y del rendimiento de los alumnos de acuerdo con los estándares establecidos.
- ✓ El fortalecimiento institucional de los centros educativos, mediante el refuerzo de su autonomía, la profesionalización de su dirección y un sistema de verificación de los procesos y resultados.

***1.13.2 Responsable para la gestión de la calidad académica según Normativa 1580 de la administración pública del Ecuador***

Para generar calidad en los procesos la normativa 1580 de la administración pública define las diferentes responsabilidades en los diferentes ámbitos de aplicación.

- ✓ Gestionar los objetivos, indicadores y el desempeño de la administración por procesos y servicios de la institución.
- ✓ Hacer cumplir las normas y los lineamientos de la administración por procesos establecidos por la institución
- ✓ Aprovar y controlar los cambios de la arquitectura de procesos de la institución en coordinación con la unidad de administración de procesos y los responsables de los macroprocesos institucionales.

***1.13.2.1 De las responsabilidades del macroproceso***

- ✓ Asegurar la asignación de un responsable del proceso para cada proceso bajo su autoridad.
- ✓ Llevar a cabo revisiones periódicas de los resultados e indicadores de la administración de los procesos del macroproceso, así como definir oportunidades de mejora, acciones correctivas y preventivas frente a estos resultados.

- ✓ Dirigir la evaluación, priorización y selección de los procesos para mejorar dentro del macroproceso enfocados en la mejora de los servicios institucionales.

#### ***1.13.2.2 Responsabilidades del jefe o titular de la unidad operativa***

- ✓ Establecer los controles, lineamientos, políticas y procedimientos del proceso.
- ✓ Priorizar los procesos de la unidad para la mejora.
- ✓ Mantener actualizada la información documentación del proceso

Para que un proceso sea de calidad se debe de designar responsabilidades que según la normativa 1580 nos presentan las siguientes.

- ✓ Designar responsables del macroproceso
- ✓ Responsables de los procesos
- ✓ Definir la información básica del proceso.

#### ***1.13.3 ISO 9001:2000 Sistemas de gestión de la Calidad***

La presente normativa propone la adopción de un enfoque basado en procesos, para con ello incrementar la eficiencia, eficacia y calidad de los diferentes productos que oferte la unidad. Para ello este enfoque enfatiza la importancia de lo siguiente:

- ✓ La comprensión y cumplimiento de los requisitos.
- ✓ La necesidad de coordinar los procesos en términos del valor que aportan

- ✓ La obtención de resultados del desempeño y eficiencia de los procesos
- ✓ La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas

#### ***1.13.3.1 Enfoque basado en procesos***

Toda IES persiguen resultados los cuales solo se alcanzan mas eficientemente cuando todas y cada una de las actividades se gestionan como procesos, estas deberan ser identificadas y clasificadas en macroprocesos y procesos debido a que esto ayudara a reorganizar las funciones y responsabilidades de cada director de area.

Este efoque nos facilita la aplicación de una metodologia PHVA la cual permite levantar los procesos y mantenerlos permanentemente mediante la aplicación de mejorar continuas para lo cual se describe la siguiente metodología:

#### ***1.13.3.2 Planificar***

Dentro de esta opción se toma en cuenta los requisitos que el cliente requiere y en base a ello se establece los objetivos y procesos necesarios para lograr los resultados anhelados.

#### ***1.13.3.3 Hacer***

Netamente se enfoca en la construcción y levantamiento de los procesos manteniendo su jerarquia como es del macroprocesos hasta los procesos.

#### ***1.13.3.4 Verificar***

Se refiere a que debemos de realizar un control al proceso realizado en base a los objetivos, requisitos y a las políticas para el producto tomando en cuenta el resulado final que se esta entregando al cliente.

#### ***1.13.3.5 Actuar***

Debemos de tomar acciones en base a los resultados para mejorar continuamente el proceso y evitar desperdicio de recurso y tiempos previamente establecidos.

#### ***1.13.4 Requisitos generales***

La organización debe:

- ✓ Identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización.
- ✓ Identificar la secuencia e interacción de los procesos.
- ✓ Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.
- ✓ Asegurarse de la disponibilidad de los recursos e información necesaria para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
- ✓ Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de los procesos.
- ✓ Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos.

Compromiso de la dirección en la organización educativa

- ✓ Es responsabilidad de la alta dirección identificar los factores que satisfacen las necesidades de los clientes debido a que son los usuarios finales del producto educativo a generar.



- ✓ La alta dirección debería de garantizar que los procesos educativos cumplan con los requisitos legales para someterse a un proceso de acreditación o certificación.
- ✓ Es responsable de identificar y mostrar su compromiso para alcanzar la mejora continua de SGC.

#### Política de la calidad en la organización educativa

- ✓ Toda política y proceso deberá ser documentada y respaldada de tal manera que no se trabaje empíricamente.
- ✓ Los procesos deberán ser coherente con los principios profesionales, reglas y disposiciones de la administración educativa.
- ✓ La alta dirección deberá de asegurarse que la organización entienda, implemente y mantenga una política de calidad.
- ✓ Deberá hacer uso de la política de calidad para liderar y guiar la toma de decisiones.

## CAPÍTULO II

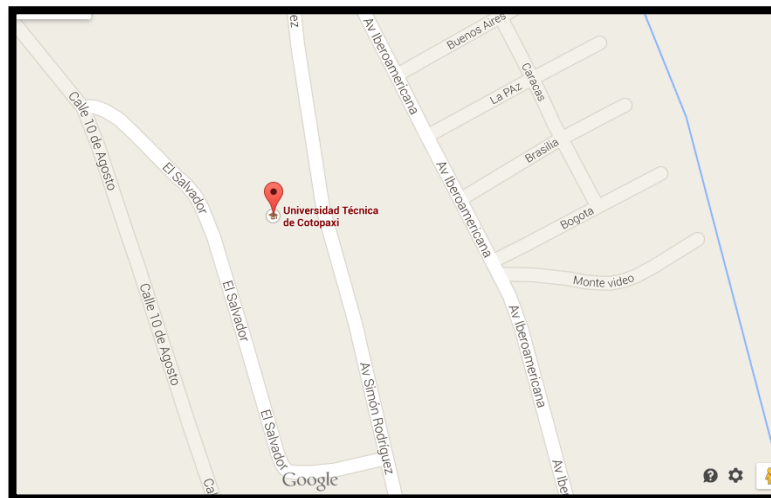
### CARACTERIZACIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

#### 2.1 Caracterización de la Universidad Técnica de Cotopaxi

##### 2.1.1 Ubicación

Actualmente la Universidad Técnica de Cotopaxi se encuentra ubicada en la parroquia Eloy Alfaro, Barrio el Ejido en la calle Av. Simón Rodríguez, del cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi.

**Figura 8:** Mapa de la Universidad Técnica de Cotopaxi



**Elaborado por:** Los Tesistas.

**Fuente:** [www.google.com.ec/maps/place/Universidad+Técnica+de+Cotopaxi/](http://www.google.com.ec/maps/place/Universidad+Técnica+de+Cotopaxi/).

##### 2.1.2 Reseña Histórica

En Cotopaxi el anhelado sueño de tener una Institución de Educación Superior (IES), se alcanza el 24 de enero de 1995. Las fuerzas vivas de la provincia lo hacen posible, después de innumerables gestiones y teniendo como antecedente la extensión que creó la Universidad Técnica del Norte.

El local de la **UNE-C** fue la primera morada administrativa; luego las instalaciones del colegio Luis Fernando Ruiz que acogió a los entusiastas universitarios; posteriormente el Instituto Agropecuario Simón Rodríguez, fue el escenario de las actividades académicas, para finalmente instalarse en casa propia, merced a la adecuación de un edificio a medio construir que estaba destinado a ser Centro de Rehabilitación Social.

En la actualidad son cinco hectáreas las que forman el campus y 82 hectáreas las del Centro Experimentación, Investigación y Producción Salache.

En estos 20 años de vida institucional y de lucha en bien de la colectividad, genera un nuevo reto para la institución que es el compromiso constante de sus autoridades hacia la calidad y excelencia educativa.

### ***2.1.3 Misión***

La Universidad "Técnica de Cotopaxi", es pionera en desarrollar una educación para la emancipación; forma profesionales humanistas y de calidad; con elevado nivel académico, científico y tecnológico; sobre la base de principios de solidaridad, justicia, equidad y libertad, genera y difunde el conocimiento, la ciencia, el arte y la cultura a través de la investigación científica; y se vincula con la sociedad para contribuir a la transformación social-económica del país.

### ***2.1.4 Visión***

En el año 2015 seremos una universidad acreditada y líder a nivel nacional en la formación integral de profesionales críticos, solidarios y comprometidos en el cambio social; en la ejecución de proyectos de investigación que aporten a la solución de los problemas de la región y del país, en un marco de alianzas estratégicas nacionales e internacionales; dotada de infraestructura física y tecnología moderna, de una planta docente y administrativa de excelencia; que

mediante un sistema integral de gestión le permite garantizar la calidad de sus proyectos y alcanzar reconocimiento social.h7n

## **2.2 Caracterización de la carrera de Ingeniería Comercial**

La Carrera de Ingeniería Comercial es una profesión que fomenta las capacidades técnicas y los conocimientos conceptuales de gestión y economía, capaz de formar al ser humano para administrar estratégicamente toda clase de organización local, nacional e internacional de orden público y/o privado, en las áreas de finanzas, mercadotecnia, recursos humanos y operaciones; así como también para gestionar programas de capacitación y emprendimiento de manera que se garantice el cumplimiento de los objetivos de crecimiento, permanencia y rentabilidad socio-económica, en concordancia con la filosofía organizacional y las condiciones que se presenten en su entorno, con visión de respeto al ser humano y en busca del desarrollo social de la colectividad.

### **2.2.1 Reseña Histórica**

Un aspecto que se considera para fundamentar la existencia de la Carrera de Ingeniería Comercial, es el volumen de demanda, por lo que a través de una investigación de campo se evidencio un gran número de alumnos de tercer año de bachillerato de especialidades a fines a las Ciencias Administrativas de los principales colegios públicos y particulares del cantón Latacunga, tanto del sector urbano como del sector rural.

Hay que considerar también el número de empresas industriales, comerciales y de servicios en la provincia de Cotopaxi, que demandan de profesionales que estén en la capacidad de administrar y comercializar productos y servicios.

Es por estas razones, la Universidad Técnica de Cotopaxi, ha creído conveniente la creación de la Carrera de Ingeniería Comercial con el propósito de formar profesionales que estén en la capacidad de resolver problemas del entorno con calidad y eficiencia brindando la oportunidad a los bachilleres de la provincia de

Cotopaxi para alcanzar sus estudios superiores, sin necesidad de viajar a otras provincias.

La Carrera de Ciencias Administrativas y Humanísticas de la Universidad Técnica de Cotopaxi crea la Carrera de Ingeniería Comercial el 22 de julio del 2003, para contribuir al desarrollo social, económico, productivo de la provincia y del país, formando administradores que comprendan mejor a las organizaciones y desarrollen una eficiente gestión en pos de alcanzar mayores niveles de competitividad. Para ello se ha planteado un diseño curricular que cumple con los requerimientos de los sectores productivos de la provincia y el país, que permita a los estudiantes adquirir conocimientos, habilidades y destrezas necesarias para desenvolverse con éxito en el ejercicio profesional.

Durante su desarrollo en estos once años, se ha formado profesionales emprendedores con criterio de manera que administren con solidez cualquier organización, a fin de lograr una gestión empresarial efectiva; sirviendo como aporte para la generación de sus propios negocios.

De la misma manera, la carrera ha aportado significativamente en la configuración del cuerpo profesional de Ingenieros Comerciales que actualmente dirigen y forman parte de los diversos organismos que atienden a la provincia de Cotopaxi y al país.

### ***2.2.2 Perfil de la carrera de Ingeniería Comercial***

El Ingeniero Comercial es un profesional integral dotado de capacidades, conocimientos científicos, técnicos y humanísticos, que le permiten desenvolverse en los campos administrativos, financieros, de personal, operacional y de marketing. Es creador de mejores condiciones de vida en base a los principios de generación de riqueza e igualdad de oportunidades en la sociedad, a través de la implementación de nuevas unidades de producción. Se desempeñará como:

- ✓ Ingeniero Comercial
- ✓ Administrador

- ✓ Asesor administrativo, contable, tributario.
- ✓ Consultor administrativo.

### **2.2.3 *Objetivo de la Carrera***

Formar profesionales del más alto nivel académico, con pensamiento social y humanista, capaces de impulsar la actividad industrial, comercial y de servicios del país, impartiendo para ello conocimientos teórico-prácticos de las ciencias administrativas, acordes al avance tecnológico y a las necesidades de las organizaciones modernas.

### **2.2.4 *Misión***

La carrera de Ingeniería Comercial forma profesionales integrales con alto nivel académico, científico y humanístico, para contribuir a la solución de problemas relacionados con la gestión de procesos administrativos-financieros de las organizaciones, de las necesidades del sistema productivo y de la sociedad ecuatoriana.

### **2.2.5 *Visión***

La carrera de Ingeniería Comercial será líder en el diseño, planificación y evaluación organizacional, proyectos de emprendimiento y desarrollo de liderazgo, apoyado en la docencia, investigación y vinculación con la sociedad, con docentes calificados e infraestructura física y tecnología basada en la concepción dialéctica del mundo y la práctica de valores como: transparencia, respeto, identidad, libertad, democracia, compromiso social en el sector productivo y económico para contribuir a la transformación de la sociedad.

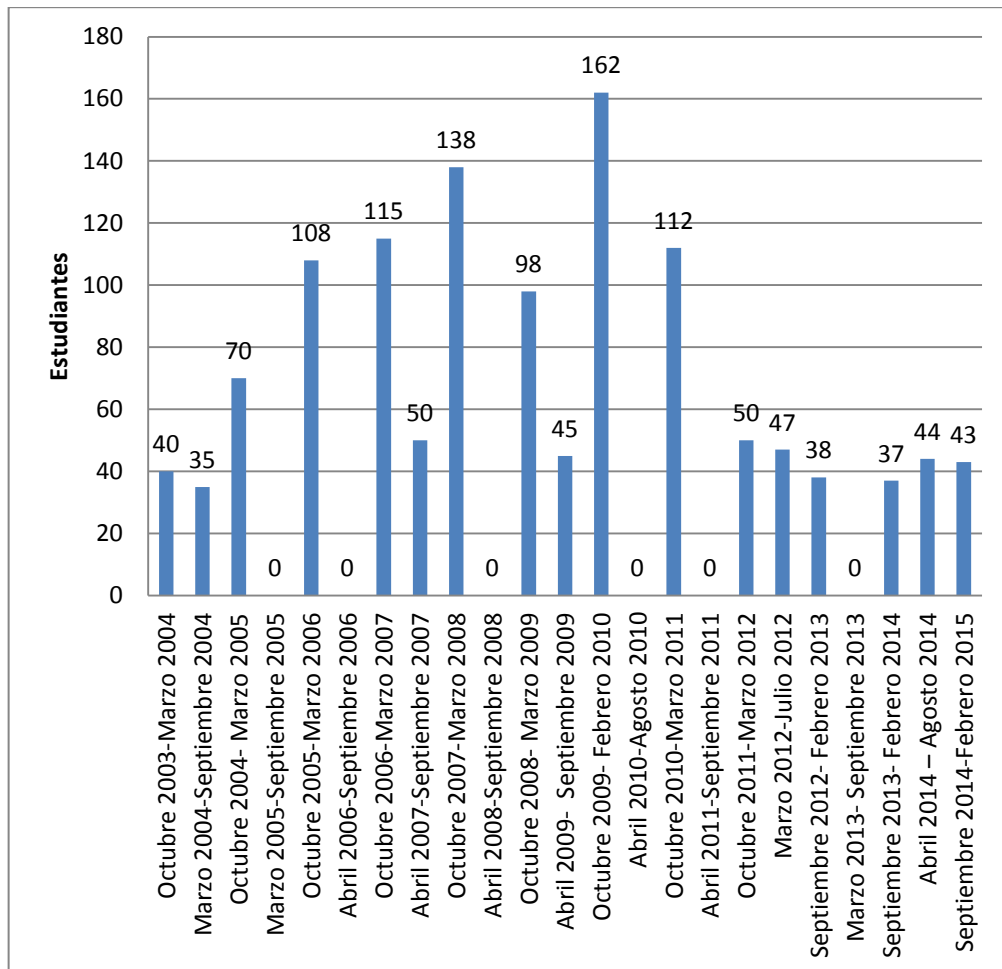
**Tabla 4:** Estudiantes Matriculados que ingresan a la carrera de Ingeniería Comercial por ciclos académicos

<b>Ciclos Académicos</b>	<b>Número de alumnos</b>
Octubre 2003-Marzo 2004	40
Marzo 2004-Septiembre 2004	35
Octubre 2004- Marzo 2005	70
Marzo 2005-Septiembre 2005	0
Octubre 2005-Marzo 2006	108
Abril 2006-Septiembre 2006	0
Octubre 2006-Marzo 2007	115
Abril 2007-Septiembre 2007	50
Octubre 2007-Marzo 2008	138
Abril 2008-Septiembre 2008	0
Octubre 2008- Marzo 2009	98
Abril 2009- Septiembre 2009	45
Octubre 2009- Febrero 2010	162
Abril 2010-Agosto 2010	0
Octubre 2010-Marzo 2011	112
Abril 2011-Septiembre 2011	0
Octubre 2011-Marzo 2012	50
Marzo 2012-Julio 2012	47
Septiembre 2012- Febrero 2013	38
Marzo 2013- Septiembre 2013	0
Septiembre 2013- Febrero 2014	37
Abril 2014 – Agosto 2014	44
Septiembre 2014-Febrero 2015	43
<b>Total</b>	<b>1232</b>

**Fuente:** Sistema de Notas de la U.T.C

**Elaborado por:** Los Tesistas

**Gráfico 1:** Estudiantes Matriculados que ingresan a la carrera de Ingeniería Comercial por ciclos académicos



**Fuente:** Sistema de Notas de la U.T.C

**Elaborado por:** Los Tesistas

Desde la creación de la carrera de Ingeniería Comercial en la Universidad Técnica de Cotopaxi tuvo una excelente acogida, incrementando paulatinamente el ingreso de estudiantes matriculados, contando en la actualidad con 319 alumnos matriculados en el periodo Septiembre 2014 -febrero 2015.

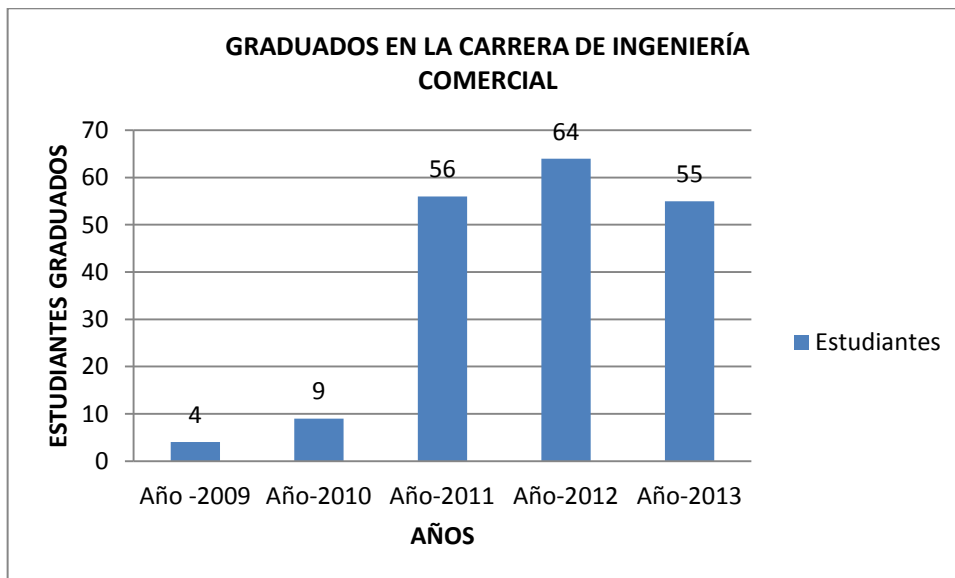


**Tabla 5 :** Graduados en la Carrera de Ingeniería Comercial

<b>Años</b>	<b>Número de Alumnos</b>	<b>%</b>
Año -2009	4	2.13
Año-2010	9	4.79
Año-2011	56	29.79
Año-2012	64	34.04
Año-2013	55	29.26
<b>Total</b>	<b>188</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Coordinación de grados de la Universidad Técnica de Cotopaxi.  
**Elaborado por:** Tesistas

**Gráfico 2:** Graduados en la Carrera de Ingeniería Comercial



**Elaborado por:** Los Tesistas  
**Fuente:** U.TC

La Carrera de Ingeniería Comercial se ha ido desarrollando con el pasar de los años y ha permitido a los estudiantes la oportunidad de obtener un título en la especialización, para desarrollarse en el campo laboral, los primero estudiantes de la carrera empezaron a egresar en el año 2009 con 5 graduados que representa el 2,13% en relación al total de egresados, el número de profesionales se van incrementando, en el 2012 con 65 estudiantes que representa el 34,04%.

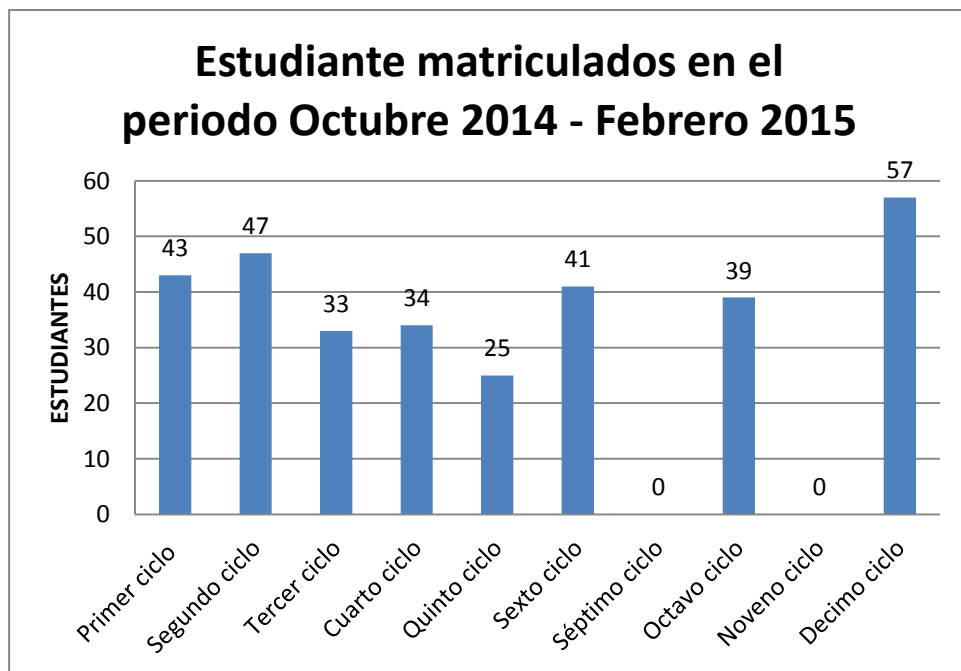
**Tabla 6:** Estudiantes matriculados en el ciclo académico actual Octubre 2014- Febrero 2015.

<b>CICLOS</b>	<b>ESTUDIANTES</b>
Primer ciclo	43
Segundo ciclo	47
Tercer ciclo	33
Cuarto ciclo	34
Quinto ciclo	25
Sexto ciclo	41
Séptimo ciclo	0
Octavo ciclo	39
Noveno ciclo	0
Decimo ciclo	57
<b>TOTAL</b>	<b>319</b>

**Fuente:** Sistema de notas de la U.T.C.

**Elaborado por:** Tesistas

**Gráfico 3:** Estudiantes matriculados en el periodo actual Octubre 2014 – Febrero 2015



**Fuente:** Sistema de notas de la U.T.C.

**Elaborado por:** Tesistas

### **2.2.6 Red Académica Ecuatoriana de Carrera del campo Administrativo (RAECA)**

En la actualidad la Carrera de Ingeniería Comercial es parte de la Red Académica Ecuatoriana de la Carreras del Campo Administrativo (**RAECA**) conformada por 37 universidades prestigiosas del país entre públicas y privadas, donde realizan convenios y gestiones con organismos que regulan la Educación Superior a la vez también realizan foros, talleres, eventos, etc., relacionados con el campo administrativo.

### **2.2.7 Vinculación.**

En la actualidad 47 alumnos de la carrera de Ingeniería Comercial que están cruzando el sexto nivel, están realizando la extensión Universitaria, donde se encuentran ejecutando un proyecto de vinculación con los comerciantes del Centro Comercial Popular con el tema de proyecto: "**Reordenamiento interno espacial y organización de las PIMES**".

### **2.2.8 Practicas pre-profesionales**

En la actualidad 54 alumnos del décimo ciclo de la carrera de Ingeniería Comercial están realizando la practicas pre-profesionales en diferentes empresas públicas y privadas, poniendo en práctica los conocimiento y destrezas adquiridas en las aulas universitarias, donde obtendrá un aprendizaje y entrenamiento laboral que le ayudara al practicante a fomentar habilidades y actitudes tendientes a que el estudiante logre un desempeño profesional competente en el futuro, aplicando teorías y problemáticas reales que contribuyan a la formación profesional del alumno pasante.

### **2.2.9 Docencia**

En la actualidad la carrera de Ingeniería Comercial cuenta con una planta docente de 15 profesionales con títulos de cuarto nivel de los cuales 5 profesores son titulares y 10 a contrato prestando sus servicios a tiempo completo y debido a la complejidad de la carrera 5 de ellos se encuentran en proceso doctoral en países extranjeros lo cual enriquece los conocimientos impartidos a los estudiantes de la institución.

### **2.2.10 Infraestructura**

El bloque A de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas cuenta con aulas equipadas cada una de ellas con pizarras líquidas y proyectores de datos, un laboratorio de alta tecnología con programas de simulación empresarial en la cual los estudiantes pueden interactuar con un medio laboral virtual de una empresa de esta manera se está formando estudiantes capaces de crear e innovar productos empresariales. Lo mejor de este indicador es que los estudiantes no únicamente se fortalecen teóricamente sino que también pueden transformar la teoría en la práctica algo que engrandece su nivel profesional.

# **DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE LA CARRERA DE “INGENIERÍA COMERCIAL”**

## **2.3 ANÁLISIS FODA**

Es una herramienta que sirve para diagnosticar la situación competitiva actual de una empresa tomando como base factores internos y externo de suma relevancia para la institución objeto del estudio, además facilita el planteamiento de las acciones futuras que se tomaran luego de realizar el análisis de los resultados obtenidos. A su vez el FODA permite que la alta dirección conozca cómo funciona cada una de las áreas de la empresa y permite incrementar aún más la ventaja competitiva.

En la presente investigación su principal objetivo es detectar los puntos fuertes y débiles con los que cuenta la institución sobre los resultados del análisis del ambiente interno y externo esto facilitara la toma de decisiones con respecto a los factores críticos obtenidos.

### ***2.3.1 Análisis del medio interno***

Para el análisis del medio interno que se presenta a continuación se emplea como medios de recopilación de información a la observación directa a cada una de las actividades que se realiza en la carrera de Ingeniería Comercial y una entrevista que está dirigida a la coordinadora de la carrera con la finalidad de llegar a conocer puntos relevantes interno correspondientes a los 4 ejes fundamentales que son Academia, Docencia, Investigación y vinculación.

**Tabla 7:** Descripción de Nomenclatura

<b>NOMENCLATURA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
AIA	Análisis Interno Academia
AID	Análisis Interno Docencia
AII	Análisis Interno Investigación
AIV	Análisis Interno Vinculación

**Elaborado por:** Los Tesistas.

**Fuente:** Investigación de campo.

**Tabla 8:** Descripción de Categorización

<b>CATEGORIZACIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
1	GF (Gran Fortaleza)
2	F (Fortaleza)
3	D (Debilidad)
4	GD (Gran Debilidad)

**Elaborado por:** Los Tesistas.

**Fuente:** Investigación de campo.

### **2.3.1.1 *Análisis interno Academia***

Hace referencia a la planificación de la carrera y a los diferentes instrumentos que se utilizan para el desenvolvimiento de la misma como lo son sílabos, infraestructura, laboratorios y la formación completa del estudiante, todas estas en relación con el funcionamiento de la carrera de Ingeniería Comercial

**Tabla 9:** Análisis Interno (Academia).

CÓDIGO	FACTORES CLAVES DEL DESEMPEÑO	COMPORTAMIENTO	IMPACTO	CATEGORIZACIÓN			
				1	2	3	4
AIA1	Planificación estratégica de la carrera.	Planificación estratégica acorde a la carrera.	Clarificación de los objetivos y actividades programadas.		F		
AIA2	Laboratorios de la carrera.	Laboratorios equipados con alta tecnología.	Desarrollo de habilidades y destrezas de los estudiantes.	GF			
AIA3	Infraestructura de la carrera de Ingeniería Comercial.	Aulas aptas para el desarrollo de las actividades educativas de la carrera.	Excelente ambiente de trabajo para los estudiantes.		F		
AIA4	Calidad de Sílabos.	Sílabos correctamente estructurados en base a la temática de las cátedras a impartir.	Visión clara de los estudiantes respecto a las asignaturas.	GF			
AIA5	Plan curricular.	Malla curricular diseñada acorde al estudio de pertinencia de la carrera.	Alto conocimiento de los estudiantes.	GF			
AIA6	Actividades extracurriculares (estudiantes).	Actividades programadas de acuerdo a las necesidades de los estudiantes.	Fortalecer los conocimientos de los estudiantes.		F		
AIA7	Tutorías estudiantiles.	Asistencia personalizada para los estudiantes.	Minimizar el número de arrastres de los estudiantes.		F		
AIA8	Perfil de la carrera.	Perfil acorde a las necesidades de la zona tres del país.	Profesionales egresados de la carrera de Ingeniería Comercial incursionados en el mercado laboral.		F		

**Elaborado por:** Los Tesistas

**Fuente:** U.T.C

### 2.3.1.2 Análisis interno Docencia

La docencia es uno de los gestores de la enseñanza aprendizaje de los estudiantes, dentro de este factor se analizan factores de formación docente como lo son los currículos y actividades de actualización del conocimiento por su puesto también involucra la evaluación permanente al área docente para monitorear su correcta gestión.

**Tabla 10:** Análisis Interno (Docencia).

CÓDIGO	FACTORES CLAVES DEL DESEMPEÑO	COMPORTAMIENTO	IMPACTO	CATEGORIZACIÓN			
				1	2	3	4
AID1	Docentes a tiempo completo.	Contar con una planta de docentes a tiempo completo.	Afianzamos las diferentes áreas de la docencia.	GF			
AID2	Docentes PHD.	Ausencia de docentes con título de doctorado en el área del conocimiento.	No cumplir con indicadores de evaluación.				GD
AID3	Docentes con maestría.	Contar con docentes con maestría en el área del conocimiento.	Cumplir con indicadores de evaluación.		F		
AID4	Docentes con nombramientos de la Carrera de ingeniería Comercial.	Bajo número de docentes con estabilidad laboral.	Incumplimiento con los parámetros de evaluación.			D	
AID5	Capacitación Genérica.	Esporádica capacitación en la metodología aplicada en el proceso de enseñanza.	Inadecuada pedagogía en el proceso de enseñanza aprendizaje.			D	
AID6	Capacitación Genérica.	Esporádica capacitación en el área del conocimiento.	Deficiencia en la actualización de los conocimientos de docentes y estudiantes.			D	
AID7	Becas para doctorados.	Inexistencia de aplicaciones a becas para doctorados.	Situación económica deficiente para los docentes.				GD
AID8	Evaluación a docentes.	Evaluación de 360 grados.	Contar con datos respecto a la eficiencia de los docentes.		F		

**Elaborado por:** Los Tesistas

**Fuente:** U.T.C

### 2.3.1.3 Análisis interno Investigación

El área de investigación es la encargada de fomentar y desarrollar la actualización científica en los estudiantes así como también la ejecución de proyectos que sean viables desde el punto de vista de la investigación, con bases en esta área los estudiantes realizara proyectos sociales los cuales podrán ser impulsados por profesionales capacitados en esta área del conocimiento.



**Tabla 11:** Análisis Interno (Investigación).

CÓDIGO	FACTORES CLAVES DEL DESEMPEÑO	COMPORTAMIENTO	IMPACTO	CATEGORIZACIÓN			
				1	2	3	4
AII1	Elaboración de proyectos para la carrera.	Inexistencia de proyectos en la carrera.	No cumple con los parámetros establecidos para la acreditación.			D	
AII2	Elaboración de proyectos en la asignatura de proyecto integrador.	Existencia de proyectos de investigación en cada ciclo académico.	Disponer de investigaciones dentro de la asignatura.		F		
AII3	Convenios específicos con instituciones públicas y privadas para el desarrollo de proyectos.	Inexistencia de convenios específicos entre la carrera y las instituciones del sector público y privado.	Poco aporte para el desarrollo de proyectos de investigación.			D	
AII4	Financiamiento de proyectos.	Presupuesto designado al desarrollo de proyectos.	Ejecución de proyectos.				GD
AII5	Líneas de investigación definidas.	Temas estructurados acorde a las tareas del conocimiento.	Visión clara respecto a los temas de investigación.		F		
AII6	Investigaciones en relación a las necesidades sociales.	Investigaciones propuestos en base a los problemas actuales de la sociedad.	Aporta a mejorar la calidad de vida del sector investigado.		F		
AII7	Publicaciones de artículos científicos en revistas indexadas de impacto regional e internacional.	Inexistencia de artículos científicos en la carrera.	No cumple con los parámetros de evaluación de la carrera.				GD

**Elaborado por:** Los Tesistas

**Fuente:** U.T.C

#### **2.3.1.4 Análisis interno Vinculación**

Esta área de la carrera une los vínculos entre la universidad y el pueblo en la que se desarrolla proyectos en beneficio de un determinado sector de esta manera se contribuye con el desarrollo social de los pueblos y profesional de los estudiantes.

**Tabla 12:** Análisis Interno (Vinculación).

CÓDIGO	FACTORES CLAVES DEL DESEMPEÑO	COMPORTAMIENTO	IMPACTO	CATEGORIZACIÓN			
				1	2	3	4
AIV1	Proyectos de vinculación con la sociedad.	Proyectos desarrollados en diferentes sectores de la provincia.	Vinculación con la sociedad.	GF			
AIV2	Involucramiento de docentes y estudiantes en proyectos de investigación.	Participación permanente de docentes y estudiantes en proyectos de vinculación.	Ejecución del programa de vinculación.		F		
AIV3	Supervisión a estudiantes dentro del proceso de vinculación.	Seguimiento de las actividades de vinculación.	Adecuado desarrollo de las actividades.		F		
AIV4	Prestación de servicios especializados.	Inexistencia de servicios especializados por parte de la carrera.	Contribuye al desarrollo de la sociedad.		F		
AIV5	Difusión cultural.	Participación en actividades culturales por parte de la carrera de Ingeniería Comercial.	Cultivar los valores.		F		

**Elaborado por:** Los Tesistas

**Fuente:** U.T.C

**Tabla 13: Matriz del perfil Interno**

N.-	CÓDIGO	FACTOR	CLASIFICACIÓN DEL IMPACTO					
			GF	F	D	GD	TOTAL	
1	AIA1	Planificación estratégica acorde a la carrera.		●				1
2	AIA2	Laboratorios equipados con alta tecnología.	●					1
3	AIA3	Aulas aptas para el desarrollo de las actividades educativas de la carrera.		●				1
4	AIA4	Sílabos correctamente estructurados en base a la temática de las cátedras a impartir.		●				1
5	AIA5	Malla curricular diseñada acorde al estudio de pertinencia de la carrera.		●				1
6	AIA6	Actividades programadas de acuerdo a las necesidades de los estudiantes.		●				1
7	AIA7	Asistencia personalizada para los estudiantes.		●				1
8	AIA8	Perfil acorde a las necesidades de la zona tres del país.		●				1
9	AID1	Contar con una planta de docentes a tiempo completo.	●					1
10	AID2	Ausencia de docentes con título de doctorado en el área del conocimiento				●		1
11	AID3	Contar con docentes con maestría en el área del conocimiento.		●				1
12	AID4	Bajo número de docentes con estabilidad laboral.			●			1
13	AID5	Esporádica capacitación en la metodología aplicada en el proceso de enseñanza.			●			1
14	AID6	Esporádica capacitación en el área del conocimiento.			●			1
15	AID7	Inexistencia de aplicaciones a becas para doctorados.				●		1
16	AID8	Evaluación de 360 grados.		●				1
17	AII1	Inexistencia de proyectos en la carrera.			●			1
18	AII2	Existencia de proyectos de investigación en cada ciclo académico.		●				1
19	AII3	Inexistencia de convenios específicos entre la carrera y las instituciones del sector público y privado.			●			1
20	AII4	Presupuesto designado al desarrollo de proyectos.				●		1
21	AII5	Temas estructurados acorde a las áreas del conocimiento.		●				1
22	AII6	Investigaciones propuestas en base a los problemas actuales de la sociedad.		●				1
23	AII7	Inexistencia de artículos científicos en la carrera.				●		1
24	AIV1	Proyectos desarrollados en diferentes sectores de la provincia.	●					1
25	AIV2	Participación permanente de docentes y estudiantes en proyectos de vinculación.		●				1
26	AIV3	Seguimiento de las actividades de vinculación.		●				1
27	AIV4	Inexistencia de servicios especializados por parte de la carrera.		●				1
28	AIV5	Participación en actividades culturales por parte de la carrera de Ingeniería Comercial.		●				1
<b>TOTAL</b>								
			%	17,86	50,00	17,86	14,29	100,00

**Elaborado por:** Los Tesistas  
**Fuente:** U.T.C

### Análisis

- ✓ Se puede observar un 17.86% de grandes fortalezas estos indicadores representan que la carrera de Ingeniería comercial cuenta con los suficientes instrumentos para el desarrollo de sus actividades de formación tanto académicas como de docencia, son en estos factores en los cuales se deben de

seguir trabajando para incrementar o fortalecer dichos procesos y evitar que los mismos se puedan transformar posteriormente en debilidades.

- ✓ Las fortalezas poseen un 50%, el porcentaje más alto de todos los obtenidos y representa que se está trabajando de manera correcta en construir una carrera que alcance con sus objetivos de manera más óptima y rápida sin mayores complicaciones al trabajar con tendencia al mejoramiento de los procesos académicos y de formación.
- ✓ Las debilidades se mantienen con un porcentaje del 17.86%, de igual manera resulta ventajoso debido a que no es un porcentaje muy alto en referencia a las fortalezas pero si se debe de trabajar en transformar estas debilidades en fortalezas en base a los requerimientos y necesidades de todos quienes conformen la carrera de Ingeniería Comercial.
- ✓ Con el 14.26 encontramos a las gran debilidades ocupan el porcentaje menor de todos los valores pero no por ello se deben de descuidar debido a que si no se las controla pueden transformarse en serios problemas e interferir en el correcto desenvolvimiento de las actividades que se desarrollan internamente.

### ***2.3.2 Análisis del Ambiente externo***

Se encuentran todas las amenazas que son las variables negativas que afectan directa o indirectamente a la empresa, por otro lado las oportunidades señalan las variables externas positivas para esta las cuales deben de ser aprovechadas al máximo por la empresa.

**Tabla 14:** Descripción de Nomenclatura

<b>NOMENCLATURA</b>	<b>DESCRIPCION</b>
AEFS	Análisis Externo Factor Social
AEFE	Análisis Externo Factor Económico
AEFPL	Análisis Externo Factor Político Legal
AEFT	Análisis Externo Factor Tecnológico

**Elaborado por:** Los Tesistas

**Fuente:** U.T.C

**Tabla 15:** Descripción de categorización

<b>CATEGORIZACIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
1	GO (Gran Oportunidad)
2	O (Oportunidad)
3	A (Amenaza)
4	GA (Gran Amenaza)

**Elaborado por:** Los Tesistas

**Fuente:** U.T.C

### **2.3.2.1 Factor social**

Está compuesto por elementos que alteran el desenvolvimiento de forma positiva o negativa de la sociedad, por lo general se presentan en el vivir de las personas y pueden verse representadas por instituciones o elementos que suelen presentarse de forma inesperada, tales factores pueden incidir en el comportamiento de los individuos hacia la sociedad en general.

**Tabla 16:** Análisis Externo (Factor Social).

CÓDIGO	FACTORES CLAVES DEL DESEMPEÑO	COMPORTAMIENTO	IMPACTO	CATEGORIZACIÓN			
				1	2	3	4
AEFS1	Demanda estudiantil.	Demanda limitada por el SNNA (Sistema Nacional de Nivelación y Admisión).	Decremento de estudiantes en la carrera de Ingeniería Comercial.			A	
AEFS2	Valores sociales en las personas.	Pérdida de valores en las personas.	Educación sin ética y valores.			A	
AEFS3	Organizaciones nacionales e internacionales que promuevan el desarrollo social.	Contribución de instituciones para el desarrollo de la sociedad.	Ayuda a mejorar el buen vivir.		O		
AEFS4	Saturación del campo laboral.	Incremento de la demanda de profesionales.	Genera desempleo en las familias ecuatorianas.			A	
AEFS5	Índices de pobreza.	Altos índices de pobreza.	Incremento de problemas sociales.				GA
AEFS6	Índices de desempleo.	Altos índices de desempleo.	Incremento de la delincuencia.				GA

**Elaborado por:** Los Tesistas  
**Fuente:** U.T.C

### 2.3.2.2 *Factor económico*

Hace referencia a las políticas económicas dictadas por el gobierno que afecten a las compañías y a la sociedad en general, siendo fundamental ya que incide no solo directamente en todas las actividades de desarrollo local, nacional e internacional alterando así el desenvolvimiento de instituciones sean estas públicas y privadas debido a que todas se manejan mediante actividades económicas por ende es necesario analizar los factores de relevancia de este indicador.

**Tabla 17:** Análisis Externo (Factor Económico).

CÓDIGO	FACTORES CLAVES DEL DESEMPEÑO	COMPORTAMIENTO	IMPACTO	CATEGORIZACIÓN			
				1	2	3	4
AEFE1	Crisis económica.	Crisis económica en varios sectores del país.	Incremento de la inseguridad social.			A	
AEFE2	Salario básico unificado.	Baja remuneración en los salarios.	Deficiente calidad de vida.			A	
AEFE3	Canasta básica.	Alto costo de la canasta básica en relación al salario básico unificado.	Deficiente calidad de vida.				GA
AEFE4	Inflación.	Variación en el indicador inflación.	Inestabilidad económica.			A	
AEFE5	Tasa activa y pasiva.	Control de tasas por parte del B.C.E.	Estabilidad de tasas.		O		

**Elaborado por:** Los Tesistas  
**Fuente:** U.T.C

### 2.3.2.3 Factor político legal

Son todas las leyes y reglamentos impuestos por un gobierno a diferentes instituciones públicas y privadas entre ellas educativas o manufactureras bajo de regulación del estado, de igual manera hace referencia a leyes y políticas que afectan y benefician a las entidades mencionadas.

**Tabla 18:** Análisis Externo (Factor Político Legal).

CÓDIGO	FACTORES CLAVES DEL DESEMPEÑO	COMPORTAMIENTO	IMPACTO	CATEGORIZACIÓN			
				1	2	3	4
AEFPL1	Ley de Educación Superior.	Aplicación de nuevas leyes para la Educación Superior.	Mejoramiento continuo de la educación.	GO			
AEFPL2	Acreditación y evaluación de las (IES).	Acreditar y evaluar las (IES) de acuerdo a la ley establecida.	(IES) de calidad.	GO			
AEFPL3	Matriz productiva.	Cambio de la economía en el país.	Mejorar las condiciones económicas en el país.		O		
AEFPL4	Relaciones internacionales.	Convenios vigentes con organizaciones internacionales.	Mejorar las Importaciones y Exportaciones.	GO			

**Elaborado por:** Los Tesistas  
**Fuente:** U.T.C

### 2.3.2.4 Factor tecnológico

El factor tecnológico es un factor que se encuentra en total auge y en constante cambio debido a los avances tecnológicos, la mayor parte de estos factores inciden en forma beneficiosa para cualesquier institución del país.

**Tabla 19:** Análisis Externo (Factor Tecnológico).

CÓDIGO	FACTORES CLAVES DEL DESEMPEÑO	COMPORTAMIENTO	IMPACTO	CATEGORIZACIÓN			
				1	2	3	4
AEFT1	Sistema nacional de Ciencia y Tecnología.	Promover proyectos en Ciencia y Tecnología.	Contribuye al desarrollo del país.		O		
AEFT2	Nuevas tecnologías de la información y comunicación.	Creación de nuevas tecnologías.	Fomentar el conocimiento práctico.	GO			
AEFT3	Costos de las tecnologías.	Costos al alcance de todos los niveles sociales.	Utilización de tecnología.		O		
AEFT4	Sistemas de control administrativo con tecnología.	Mayor seguridad y control por medio de la tecnología.	Alta seguridad.		O		

**Elaborado por:** Los Tesistas

**Fuente:** U.T.C



**Tabla 20:** Matriz del Perfil Externo

N.-	CÓDIGO	FACTOR	CLASIFICACIÓN DEL IMPACTO				
			GO	O	A	GA	TOTAL
1	AEFS1	Demanda limitada por el SNNA (Sistema Nacional de Nivelación y Admisión).			●		1
2	AEFS2	Pérdida de valores en las personas.			●		1
3	AEFS3	Contribución de instituciones para el desarrollo de la sociedad.		●			1
4	AEFS4	Incremento de la demanda de profesionales.			●		1
5	AEFS5	Altos índices de pobreza.				●	1
6	AEFS6	Altos índices de desempleo.				●	1
7	AEFE1	Crisis económica en varios sectores del país.			●		1
8	AEFE2	Baja remuneración en los salarios.			●		1
9	AEFE3	Alto costo de la canasta básica en relación al salario básico unificado.				●	1
10	AEFE4	Variación en el indicador inflación.			●		1
11	AEFE5	Control de tasas por parte del BCE.		●			1
12	AEFPL1	Aplicación de nuevas leyes para la Educación Superior.	●				1
13	AEFPL2	Acreditar y evaluar los (IES) de acuerdo a la ley establecida.	●				1
14	AEFPL3	Cambio de la economía en el país.		●			1
15	AEFPL4	Convenios vigentes con organizaciones internacionales.	●				1
16	AEFT1	Promover proyectos en ciencia y tecnología.		●			1
17	AEFT2	Creación de nuevas tecnologías.	●				1
18	AEFT3	Costos al alcance de todos los niveles sociales		●			1
19	AEFT4	Mayor seguridad y control por medio de la tecnología.		●			1
		<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>19</b>
			% 21,05	31,58	31,58	15,79	100,00

**Elaborado por:** Los Tesistas

**Fuente:** U.T.C

### Análisis

- ✓ En el diagnóstico situacional externo realizado se puntualiza un 21.05% con **Gran Oportunidades** y un 31.58% de **Oportunidades** con factores que cuenta la carrera de Ingeniería Comercial para el crecimiento a futuro y la acreditación de la misma, de esta manera entregar un excelente servicio a estudiantes de la Provincia.
- ✓ El 31.58% se puntualiza como **Amenazas** y un 15.79% en **Gran Amenazas** afectando a la carrera de Ingeniería Comercial en la acreditación por el incremento de leyes y normas a las instituciones públicas y privadas del país.
- ✓ Evidentemente la carrera de Ingeniería Comercial rodea de factores negativos que le afectan para la acreditación, donde se deberá tomar decisiones concretas para mejoras y hacer que las amenazas se conviertan en fortalezas.

## **2.4 MATRIZ FODA**

Es una herramienta de análisis que puede ser aplicada a cualquier institución sea esta pública o privada, está conformada de cuatro cuadrantes, dentro del análisis interno se constituye por fortalezas y debilidades mientras que el análisis externo está conformado por oportunidades y amenazas, el desarrollo de estos factores nos permitirá determinar los factores de relevancia de la institución o empresa.

**Tabla 21:** FODA de la carrera de ingeniería comercial.

<b>ANÁLISIS INTERNO</b>	
<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<p><b>F1:</b> Laboratorios equipados con alta tecnología.</p> <p><b>F2:</b> Sílabos correctamente estructurados en base a la temática de las cátedras a impartir.</p> <p><b>F3:</b> Malla curricular diseñada acorde al estudio de pertinencia de la carrera.</p> <p><b>F4:</b> Contar con una planta de docentes a tiempo completo.</p> <p><b>F5:</b> Proyectos desarrollados en diferentes sectores de la provincia.</p> <p><b>F6:</b> Planificación estratégica acorde a la carrera.</p> <p><b>F7:</b> Aulas aptas para el desarrollo de las actividades educativas de la carrera.</p> <p><b>F8:</b> Actividades programadas de acuerdo a las necesidades de los estudiantes.</p> <p><b>F9:</b> Contar con docentes con maestría en el área del conocimiento.</p> <p><b>F10:</b> Participación permanente de docentes y estudiantes en proyectos de vinculación.</p> <p><b>F11:</b> Seguimiento de las actividades de vinculación.</p>	<p><b>D1:</b> Ausencia de docentes con título de doctorado en el área del conocimiento</p> <p><b>D2:</b> Inexistencia de aplicaciones a becas para doctorados.</p> <p><b>D3:</b> Inexistencia de presupuesto para el desarrollo de proyectos.</p> <p><b>D4:</b> Inexistencia de artículos científicos en la carrera.</p> <p><b>D5:</b> Bajo número de docentes con estabilidad laboral.</p> <p><b>D6:</b> Esporádica capacitación en la metodología aplicada en el proceso de enseñanza.</p> <p><b>D7:</b> Esporádica capacitación en el área del conocimiento.</p> <p><b>D8:</b> Inexistencia de proyectos en la carrera.</p> <p><b>D8:</b> Inexistencia de convenios específicos entre la carrera y las instituciones del sector público y privado.</p> <p><b>D9:</b> Inexistencia de servicios especializados por parte de la carrera.</p>
<b>ANÁLISIS EXTERNO</b>	
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<p><b>O1:</b> Aplicación de nuevas leyes para la Educación Superior.</p> <p><b>O2:</b> Acreditar y evaluar los (IES) de acuerdo a la ley establecida.</p> <p><b>O3:</b> Convenios vigentes con organizaciones internacionales.</p> <p><b>O4:</b> Creación de nuevas tecnologías.</p> <p><b>O5:</b> Contribución de instituciones para el desarrollo de la sociedad.</p> <p><b>O6:</b> Control de tasas por parte del BCE.</p> <p><b>O7:</b> Cambio de la economía en el país.</p> <p><b>O8:</b> Promover proyectos en ciencia y tecnología.</p> <p><b>O9:</b> Costos al alcance de todos los niveles sociales</p> <p><b>O10:</b> Mayor seguridad y control por medio de la tecnología.</p>	<p><b>A1:</b> Altos índices de pobreza.</p> <p><b>A2:</b> Altos índices de desempleo.</p> <p><b>A3:</b> Alto costo de la canasta básica en relación al salario básico unificado.</p> <p><b>A4:</b> Demanda limitada por el SNNA (Sistema Nacional de Nivelación y Admisión).</p> <p><b>A5:</b> Pérdida de valores en las personas.</p> <p><b>A6:</b> Incremento de la demanda de profesionales.</p> <p><b>A7:</b> Crisis económica en varios sectores del país.</p> <p><b>A7:</b> Baja remuneración en los salarios.</p> <p><b>A8:</b> Variación en el indicador inflación.</p>

**Elaborado por:** Los Tesistas

**Fuente:** U.T.C

**Tabla 22: Matriz estratégica (FODA)**

	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
	<p><b>F1:</b> Laboratorios equipados con alta tecnología.</p> <p><b>F2:</b> Sílabos correctamente estructurados en base a la temática de las cátedras a impartir.</p> <p><b>F3:</b> Contar con una planta de docentes a tiempo completo.</p> <p><b>F4:</b> Proyectos desarrollados en diferentes sectores de la provincia.</p> <p><b>F5:</b> Actividades programadas de acuerdo a las necesidades de los estudiantes.</p>	<p><b>D1:</b> Ausencia de docentes con título de doctorado en el área del conocimiento</p> <p><b>D3:</b> Inexistencia de artículos científicos en la carrera.</p> <p><b>D4:</b> Esporádica capacitación en la metodología aplicada en el proceso de enseñanza.</p> <p><b>D5:</b> Inexistencia de proyectos en la carrera.</p> <p><b>D6:</b> Inexistencia de convenios específicos entre la carrera y las instituciones del sector público y privado.</p>
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>ESTRATEGIAS - FO</b>	<b>ESTRATEGIAS - DO</b>
<p><b>O1:</b> Aplicación de nuevas leyes para la Educación Superior.</p> <p><b>O2:</b> Acreditar y evaluar los (IES) de acuerdo a la ley establecida.</p> <p><b>O3:</b> Convenios vigentes con organizaciones internacionales.</p> <p><b>O4:</b> Creación de nuevas tecnologías.</p> <p><b>O5:</b> Cambio de la economía en el país.</p> <p><b>O6:</b> Promover proyectos en ciencia y tecnología.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar un plan de mejoramiento continuo de en base a los avances tecnológicos.</li> <li>• Diseñar un plan de mejoramiento continuo en la parte académica de la carrera como lo son sílabos y mallas curriculares.</li> <li>• Aprovechar los recursos disponibles y la economía del país para desarrollar actividades extracurriculares que contribuya al desarrollo intelectual de los estudiantes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar un plan de capacitaciones en la parte metodológica para los docentes.</li> <li>• Crear un comité que analice y desene artículos científicos en base a las problemáticas actuales.</li> <li>• Crear convenios internacionales que fomenten el desarrollo de proyectos en la carrera.</li> </ul>
<b>AMENAZAS</b>	<b>ESTRATEGIAS - FA</b>	<b>ESTRATEGIAS - DA</b>
<p><b>A1:</b> Altos índices de pobreza.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fomentar la inversión privada en</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyar la creación de becas con el fin de</li> </ul>

<p><b>A2:</b> Altos índices de desempleo.</p> <p><b>A3:</b> Alto costo de la canasta básica en relación al salario básico unificado.</p> <p><b>A4:</b> Demanda limitada por el SNNA (Sistema Nacional de Nivelación y Admisión).</p> <p><b>A5:</b> Incremento de la demanda de profesionales.</p> <p><b>A6:</b> Crisis económica en varios sectores del país.</p>	<p>emprendimientos desarrollados por estudiantes de la carrera.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Fomentar la creación de carreras que en la actualidad tienen mucha demanda por parte de los aspirantes a las IES.</li> <li>● Crear convenios con el sector privado para la contratación de profesionales recién graduados</li> </ul>	<p>que los docentes perfeccionen su carpeta profesional.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Gestionar capacitaciones magistrales ilimitadas y sin restricciones docentes que lo deseen sin excepción y podrán</li> <li>● Promocionar y ofertar la carrera de Ingeniería Comercial en todos los colegios de la provincia.</li> </ul>
---	---	---

**Elaborado por:** Los Tesistas

**Fuente:** U.T.C

## 2.5 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### 2.5.1 *Planteamiento del problema.*

Inconvenientes en la utilización de recursos y tiempos en las actividades ejecutadas en los 4 ejes fundamentales de la carrera de ingeniería comercial de la Universidad Técnica de Cotopaxi en el periodo octubre 2014 - febrero 2015.

### 2.5.2 *Descripción del problema*

En los últimos años a nivel mundial la educación ha cobrado un giro inesperado en el desarrollo de sus actividades por lo cual han visto conveniente trabajar bajo un enfoque de procesos los cuales son elaborados como herramientas de soporte para una organización, siendo prácticamente definidos en base a sus actividades que mantienen cada una de ellas, por el cual se obtiene un mayor control en la tareas desarrolladas, ayudando a cumplir con cabalidad la misión, visión y objetivos de las instituciones educativas. Este proceso ha estado vinculado directamente a los cambios políticos, económicos y sociales que se han generado en los diferentes países, donde el desarrollo social, de la ciencia, la técnica, la práctica y la investigación, han obligado a aplicar en el discurso, sino en la práctica efectiva los conceptos de eficiencia, calidad y exigencia en los procesos educativos que realizan las universidades, cada vez más comprometidas y en interacción con la sociedad.

Las reformas institucionales que regula el sistema de educación superior en el Ecuador, requieren de estrategias de alcance, escala, cobertura y profundidad en los procesos de cambios institucionales. Las nuevas reformas de las instituciones de educación superior seguirán reorientándose mediante los criterios de calidad y oportunidad para ser competitivos a nivel de las **IES**. (Instituciones de educación superior.).

En la Universidad Técnica de Cotopaxi, la carrera de ingeniería comercial se encuentra en proceso de acreditación, en lo cual es de suma importancia el cumplimiento de indicadores de evaluación y por ende la misión, visión y objetivos de la carrera, por lo cual es fundamental contar con procesos definidos en las actividades destinadas a alumnos, docentes y personal administrativo, de esta manera se estará generando calidad a nivel educativo institucional.

### ***2.5.3 Formulación del problema***

Cuáles son los principales problemas que limitan el desempeño de las actividades que ejecutan los alumnos, docentes y personal administrativo de la carrera de ingeniería comercial de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

### ***2.5.4 Solución del problema***

Desarrollo de un manual de procesos en base a los 4 ejes fundamentales, para el desarrollo de las actividades de los alumnos, docentes y personal administrativo de la carrera de Ingeniería Comercial.

### ***2.5.5 Justificación***

La presente investigación tiene el interés por investigar debido a que la carrera de Ingeniería Comercial muestra limitaciones al momento de ejecutar sus actividades debido a que se realizan en forma empírica sin ninguna base o guía que permitan ser controladas ya que no se está generando un servicio de calidad y acorde a las necesidades de los estudiantes y docentes y personal administrativo.

La utilidad práctica de la investigación es generar una carrera sólida en el que el orden y la disciplina sean uno de sus valores fundamentales respetando estándares y leyes planteadas por organismos superiores a la institución educativa, los resultados esperados ayudaran a que la carrera mantenga una coordinación eficiente y un control a los estudiantes, docentes y personal administrativo

debido a que los procesos establecidos servirán de guía para el desarrollo interno de la carrera, para elaborar nuestra propuesta necesitaremos de la utilidad metodológica como son encuestas y entrevistas, estas serán dirigidas a estudiantes, docentes y personal administrativo de la carrera.

La novedad metodológica que se observa en esta investigación es totalmente autónoma debido a que no existen investigaciones previas enfocadas a los procesos de la carrera de Ingeniería Comercial por ende hemos visto la necesidad de aportar con nuestros conocimientos en el desarrollo de todos los procesos de los servicios que genera la carrera, en cuanto a la factibilidad de la investigación es totalmente viable los recursos financieros que se utilizaran para su desarrollo serán cubiertos por los integrantes de la investigación, en cuanto a recursos físicos documentales contamos con el total apoyo de los docentes de la carrera así como también de la coordinadora y personal administrativo los cuales nos facilitaran la información necesaria para desarrollar esta investigación.

## **2.6 Objetivos**

### ***2.6.1 Objetivo General***

- ✓ Determinar una correcta y adecuada investigación de los procesos de la carrera para poder desarrollar con exactitud nuestra propuesta, mediante la aplicación de encuestas dirigidas a los estudiantes, docentes, personal administrativo y la respectiva entrevista a la Coordinadora de la Carrera de Ingeniería Comercial de la Universidad Técnica de Cotopaxi en el periodo 2014-2015.

### ***2.6.2 Objetivos Específicos***

- ✓ Realizar las preguntas claras y objetivas que nos permita obtener información relevante para la presente investigación.
- ✓ Determinar la metodología de investigación a utilizarse para recabar información sustentable que ayude al cumplimiento de objetivo general.



- ✓ Aplicar las encuestas y tabular en Microsoft Excel, para poder establecer decisiones correctas en la investigación.
- ✓ Analizar e interpretar los datos obtenidos de la investigación para conocer cuáles han sido las necesidades de estudiantes, docentes y personal administrativo.

## **2.7 Proceso metodológico de investigación**

### ***2.7.1 Modalidad de investigación***

Esta investigación es de campo porque se está desarrollando en la Universidad Técnica de Cotopaxi, en la carrera de Ingeniería Comercial, donde se genera el problema investigado.

### ***2.7.2 Fuentes de información***

#### ***2.7.2.1 Fuentes primarias***

La recolección de datos en la presente investigación se lo hará mediante las fuentes de información primaria debido a que nos proporciona datos de primera mano sobre el objeto que va investigar.

En este caso utilizaremos como primera fuente de información tenemos la observación que se la aplica a todo parte del proceso de funcionamiento de la carrera, como segunda fuente se aplicara una encuesta dirigida a los estudiantes, docentes y personal administrativo de la carrera para conocer las diferentes opiniones que tienen sobre las actividades que se efectúan en la carrera, sobre la manera en que se llevan a cabo, por último se aplicara una entrevista dirigida coordinadora de la carrera para conocer sus principales puntos de vista y posibles soluciones ante el problema.

**Tabla 23:** Descripción de las fuentes primarias

<b>DATOS PRIMARIOS</b>			
<b>ENFOQUES DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>MÉTODO DE CONTACTO</b>	<b>DIRIGIDO</b>	<b>INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN</b>
Observación	Estudiantes, Planta Docente y Administrativos	Actividades	Ficha de Observación
Encuesta	Estudiantes, Planta Docente y Administrativos	Población o Universo	Cuestionario
Entrevista	Coordinadora de la Carrera	Coordinadora	Cuestionario

**Fuente:** Carrera de Ingeniería Comercial

**Elaborado por:** Los Tesistas

### 2.7.2.2 Fuentes secundarias

Las fuentes secundarias hacen relación a información que no haya tenido contacto directo con el fenómeno pero que sirva de base para el desarrollo de la investigación como principales fuentes tenemos textos, artículos y revistas que proporcionen información veraz, confiable y objetiva.

**Tabla 24:** Descripción de las Fuentes Secundarias

<b>FUENTES DE DATOS SECUNDARIAS</b>	<b>EJEMPLOS</b>
Bibliotecas	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Libros</li> <li>✓ Tesis relacionadas con el tema de investigación</li> </ul>
Material electrónico	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Web</li> </ul>

**Fuente:** Carrera de Ingeniería Comercial

**Elaborado por:** Los Tesistas

### ***2.7.3 Diseño Metodológico***

El diseño metodológico consiste en demostrar cómo se desarrolla la investigación de esta manera se está incrementando la validez y confiabilidad de la información obtenida. A continuación se detallara la metodología que se utilizara en el presente proyecto investigativo.

#### ***2.7.3.1 Estudios descriptivos***

La finalidad de aplicar esta clase de estudios es especificar las características, propiedades de grupos, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un proceso de análisis e investigación. De esta manera se está midiendo evaluando y recolectando información acerca de conceptos, variables, componentes del fenómeno a investigar.

#### ***2.7.3.2 Investigación exploratoria***

Investiga cualesquier clase de problemas de una u otra manera sirve para familiarizarnos con fenómenos desconocidos. El funcionamiento de esta metodología es como si se preparara el terreno para realizar estudios analizando conceptos e identificando variables.

Estudios previos a acerca de la Gestión de la Calidad en procesos Académicos. Objetivamente es recomendable realizar un estudio amplio a cerca de la Gestión de la Calidad en procesos académicos como una investigación previa para poder contar con parámetros y directrices necesarias para el levantamiento de la información.

### ***2.7.4 Tipos de Métodos de Investigación***

#### **2.7.4.1 Método inductivo.**

Nos basamos en este método debido a que se partirá de situaciones concretas para encontrar información y proceder a su respectivo análisis, mediante un marco teórico general.

Lo primero que se debe de realiza en encontrar el problema una vez identificado se procede al desarrollo de fundamentos teóricos acorde al tema en investigación, esto ayudara a entender el origen de la problemática facilitando así la comprensión estudio y soluciones para el mismo.

#### **2.7.4.2 Método analítico**

El análisis permita desglosar las distintas partes que contribuyen a los hechos y fenómenos para determinar el grado de prioridad, importancia y funcionamiento.

Este método será aplicable en el trabajo de campo en el cual se identificara y analizará el desarrollo de las actividades internas para definir cuáles son sus procesos ejecutados dentro de los cuatro ejes fundamentales de la Carrera de Ingeniería Comercial.

### **2.7.5 Técnicas**

#### **2.7.5.1 Observación**

La observación es la adquisición activa de información a partir de los sentidos, se trata de una actividad realizado por personas, que detectan y asimilan los rasgos de un elemento utilizando los sentidos como instrumentos principales.

En este caso la observación se lo realizará a los 4 ejes fundamentales de la carrera como lo es Docencia, Investigación, Vinculación y Gestión en las que analizaremos el actual funcionamiento de las unidades estableciendo conclusiones efectivas que ayudaran al desarrollo de un cuestionario eficiente.

### **2.7.5.2 Encuesta**

Una encuesta es un procedimiento de investigación, por el cual el investigador busca recopilar datos en base a un cuestionario previamente diseñando sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información.

La presente encuesta estará dirigida a los estudiantes, docentes y personal administrativo de la carrera de Ingeniería Comercial la misma que generara resultados confiables y de mucha ayuda para concluir eficientemente el trabajo investigativo.

### **2.7.5.3 Entrevista**

Una entrevista es un dialogo entablado entre dos o más personas: el entrevistador o entrevistadores que interrogan y el o los entrevistados que contestan. Se trata de una técnica o instrumento empleado para diversos motivos, investigación, medicina, selección de personal.

La entrevista se aplicara a la coordinadora de la carrera de Ingeniería Comercial la Ing. Msc. Ibett Jácome que está a cargo de la coordinación de la carrera y su conocimiento se extiende hacia los 4 ejes fundamentales y con ello se pretende conocer más a fondo el desarrollo y funcionamiento de la misma.

### **2.7.6 Unidad de Estudio**

La unidad de estudio objeto de nuestra investigación será la coordinación de la carrera d Ingeniería Comercial así como también los responsables de los cuatro ejes fundamentales como lo son Docencia, Investigación, Vinculación y Gestión, los estudiantes, planta docentes y/o personal administrativo.

### 2.7.6.1 Fórmula para el cálculo de la muestra

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

**Dónde:**

**n=** muestra

**e=** error (estimado entre el 1% y el 5%).

**N=** Población o universo.

### 2.7.6.2 Población

Debido a que sumando los estudiantes, docentes y personal administrativo la población total es de 282 personas, se ha visto factible la aplicación del instrumento a su totalidad, de esta manera se incrementará el nivel de fidelidad en las respuestas obtenidas facilitando así la conclusión e interpretación de los resultados.

**Tabla 25:** Población objeto de Estudio en el Levantamiento de Información

<b>TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>CARGO</b>	<b>CANTIDAD</b>
<b>ENTREVISTA</b>	Coordinadora de la Carrera de Ingeniería Comercial	1
	<b>ENCUESTA</b>	
	Estudiantes	262
	Planta Docente	14
	Personal Administrativo	5
	<b>TOTAL</b>	<b>282</b>

**Fuente:** Carrera de Ingeniería Comercial

**Elaborado por:** Los Tesistas

Como se puede observar la entrevista está dirigida a la coordinadora de la carrera y las encuestas a los 262 estudiantes, 14 docentes y 5 del personal administrativo dándonos como resultado nuestra población en estudio de 282 encuestados.

## 2.8 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

### 2.8.1 ENTREVISTA

#### Objetivo.

Conocer los principales puntos de vista de la carrera de Ingeniería Comercial mediante una entrevista para determinar las falencias que mantienen en las actividades.

<b>¿Conoce usted la misión y visión de la carrera de Ingeniería Comercial?</b>	Si
<b>¿Considera que en la carrera de Ingeniería Comercial se cumplen con las metas y objetivos planteados?</b>	No porque no existen procesos que orienten al cumplimiento de las metas y objetivos
<b>¿Cree que existen problemas al momento de ejecutar cualquier actividad en la carrera?</b>	Si porque estas se ejecutan de diferentes formas sin una base que nos oriente a la ejecución
<b>¿Cuáles son estos problemas?</b>	Por ejemplo en plasmar actividades extracurriculares del área
<b>De acuerdo a su criterio ¿Cuáles serían las soluciones para incrementar la calidad en la carrera de Ingeniería Comercial?</b>	Aplicar un manual de procesos que oriente las diferentes actividades
<b>Los actuales procesos están de acuerdo a los requerimientos de los 4 ejes fundamentales, Docencia, Investigación Vinculación y Gestión.</b>	No tenemos procesos, únicamente funciones que no ayudan a la orientación de las actividades
<b>De entre todos los procesos que desarrolla la carrera de Ingeniería Comercial ¿En cuales considera que existen mayores problemas?</b>	En actividades extracurriculares y en capacitación Docente
<b>¿Considera que un manual de procesos incrementara la calidad de la carrera?</b>	Si, debido a que este orientara y guiara las actividades actuales asía un fin específico

### 2.8.2 Encuesta

1.- Conoce usted la Misión y Visión de la carrera de Ingeniería Comercial.

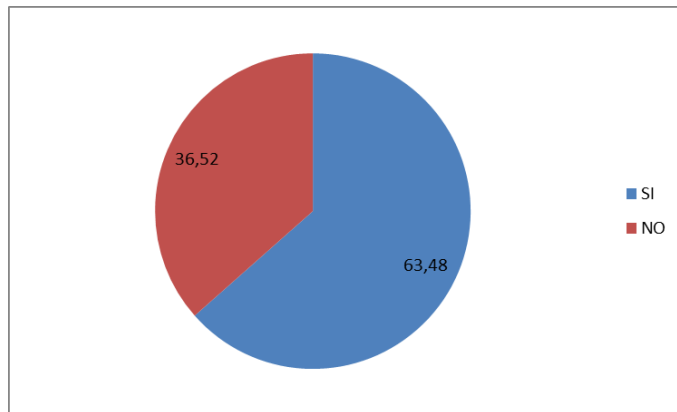
**Tabla 26:** Conocimiento sobre la Misión y la Visión de la carrera

<b>X</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
<b>SI</b>	179	63,48
<b>NO</b>	103	36,52
<b>Total</b>	282	100,00

**Elaborado por:** Los Tesistas

**Fuente:** Encuesta.

**Gráfico 4:** Conocimiento sobre la Misión y la Visión de la carrera



**Elaborado por:** Los Tesistas

**Fuente:** Encuesta:

### Análisis

De acuerdo a la encuesta realizada a los estudiantes, docente y personal administrativo de la carrera de Ingeniería Comercial, se puede apreciar que el 63,48% conoce la Misión y Visión de la carrera, mientras que el 36,52% consideran que no.

### Interpretación

Se puede observar que la mayoría de estudiantes, docentes y personal administrativo conoce sobre la Misión y Visión de la carrera de Ingeniería Comercial, lo cual contribuye al cumplimiento de los objetivos institucionales de la carrera y expectativas en cada una de las actividades planificadas por parte de alumnos, docentes y personal administrativo.



2.- ¿Considera que actualmente se está cumpliendo con la misión y visión de la carrera?

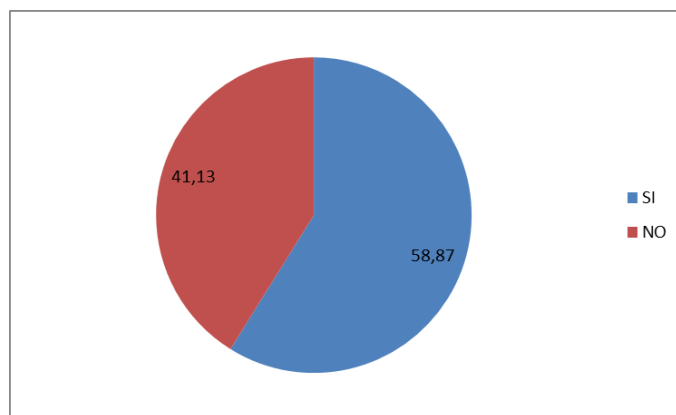
**Tabla 27:** Cumplimiento de la Misión y Visión de la carrera

<b>X</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
<b>SI</b>	166	58,87
<b>NO</b>	116	41,13
<b>Total</b>	282	100,00

**Elaborado por:** Los Tesistas

**Fuente:** Encuesta.

**Gráfico 5:** Cumplimiento de la Misión y Visión de la carrera.



**Elaborado por:** Los Tesistas

**Fuente:** Encuesta.

### **Análisis**

De acuerdo a la encuesta realizada a los estudiantes, docentes y personal administrativo de la carrera de Ingeniería Comercial, se puede apreciar que el 58,87% afirman que se está cumpliendo con la Misión y Visión de la carrera, mientras que el 41,13% desconocen.

### **Interpretación**

Se puede observar que la mayoría de estudiantes, docentes y personal administrativo están de acuerdo que se está cumpliendo con la Misión y la Visión de la carrera de Ingeniería Comercial lo que significa que se está desempeñando con cabalidad la planificación anual de las actividades programadas.

3.- ¿Se han sociabilizado los objetivos de la carrera de Ingeniería Comercial y su cumplimiento?

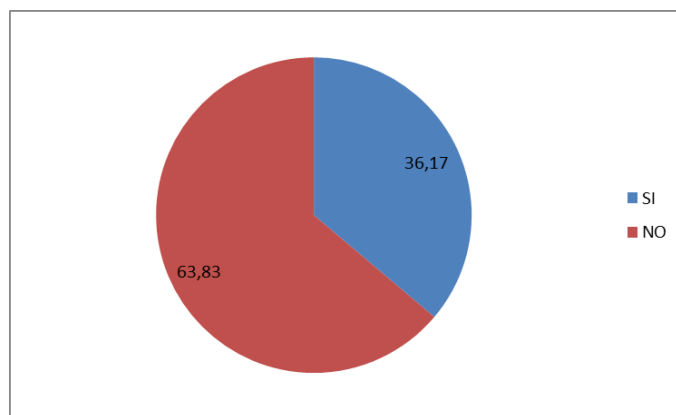
**Tabla 28:** Objetivos de la carrera de Ingeniería Comercial

<b>X</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
<b>SI</b>	102	36,17
<b>NO</b>	180	63,83
<b>Total</b>	282	100,00

**Elaborado por:** Los Tesistas

**Fuente:** Encuesta.

**Gráfico 6:** Objetivos de la carrera de Ingeniería Comercial



**Elaborado por:** Los Tesistas

**Fuente:** Encuesta.

### **Análisis**

De acuerdo a la encuesta realizada a los estudiantes, docentes y personal administrativo de la carrera de Ingeniería Comercial, se puede apreciar que un porcentaje del 68,83 % desconocen los objetivos y cumplimiento de la carrera, mientras que un porcentaje del 36,17% considera lo contrario.

### **Interpretación**

Se puede observar que la mayoría de estudiantes, docentes y personal administrativo desconocen los objetivos y su cumplimiento de la carrera de Ingeniería Comercial, lo que significa que no se han sociabilizado previamente con los estudiantes, afectando así al desarrollo de las actividades que se realiza internamente en cada uno de los ciclos académicos.

4.- En caso de ser su respuesta negativa ¿Cuál de los indicadores considera que es el limitante para el cumplimiento de la misión y visión de la carrera?

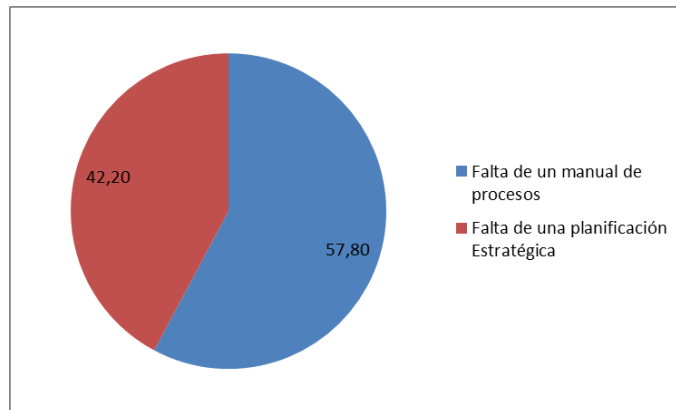
**Tabla 29:** Indicadores de cumplimiento

<b>X</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
<b>Falta de un manual de procesos</b>	163	57,80
<b>Falta de una planificación Estratégica</b>	119	42,20
<b>Total</b>	282	100,00

**Elaborado por:** Los Tesistas

**Fuente:** Encuesta.

**Gráfico 7:** Indicadores de cumplimiento



**Elaborado por:** Los Tesistas

**Fuente:** Encuesta.

### **Análisis**

De acuerdo a la encuesta realizada a los estudiantes, docentes y personal administrativo de la carrera de Ingeniería Comercial, se puede apreciar que el 58,80 % considera que no existe un manual de procesos, mientras que el 42,20% afirman lo contrario.

### **Interpretación**

Se puede observar que la mayoría de estudiantes, docentes y personal administrativo consideran la necesidad de un manual de procesos para el

cumplimiento de las actividades de la carrera ya que servirá de apoyo en el desarrollo de las actividades en sus cuatro ejes fundamentales y en el proceso de evaluación y acreditación de la carrera.

5.- De todos los ejes fundamentales de la Carrera de Ingeniería Comercial. ¿En cuales considera usted que existen mayores problemas?

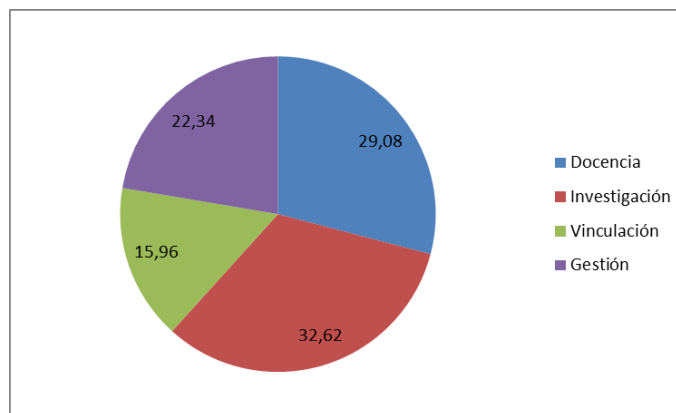
**Tabla 30:** Ejes fundamentales de la carrera.

<b>X</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
<b>Docencia</b>	82	29,08
<b>Investigación</b>	92	32,62
<b>Vinculación</b>	45	15,96
<b>Gestión</b>	63	22,34
<b>Total</b>	<b>282</b>	<b>100,00</b>

**Elaborado por:** Los Tesistas

**Fuente:** Encuesta.

**Gráfico 8:** Ejes fundamentales de la carrera.



**Elaborado por:** Los Tesistas

**Fuente:** Encuesta.

### **Análisis**

De acuerdo a la encuesta realizada a los estudiantes, docentes y personal administrativo de la carrera de Ingeniería Comercial, se puede apreciar que el 32,62% considera que el mayor problema existe en el eje de investigación, mientras que el 29,08 % en docencia, el 22,34 en gestión y el 15,96% en vinculación.

## Interpretación

Se puede observar que la mayoría de estudiantes, docentes y personal administrativo consideran que la mayor falencia se encuentra en el eje de investigación, debido a que no existe proyectos netamente investigativos ejecutados por estudiantes y docentes a la vez siendo una debilidad para la carrera y en la acreditación de la misma.

6.- ¿Conoce si en la carrera existen procesos definidos?

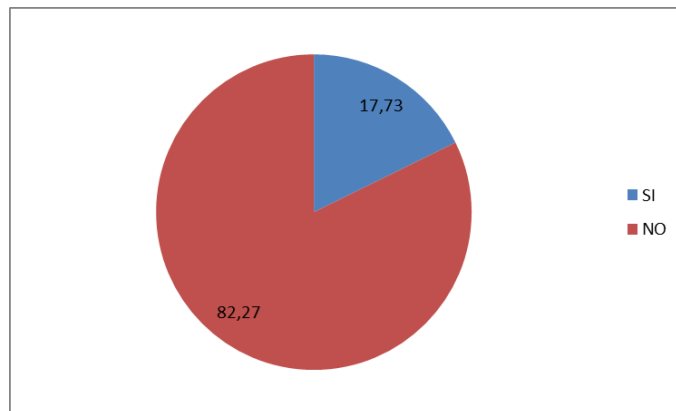
**Tabla 31:** Existencia de procesos

<b>X</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
<b>SI</b>	50	17,73
<b>NO</b>	232	82,27
<b>Total</b>	282	100,00

**Elaborado por:** Los Tesistas

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico 9:** Existencia de procesos



**Elaborado por:** Los Tesistas

**Fuente:** Encuesta

## Análisis

Del 100% de la muestra el 82.27 afirma no conocer que existen procesos definidos especialmente para la carrera de Ingeniería Comercial, mientras que en otra instancia el 17.73% de la población mencionan que la carrera si cuenta con procesos definidos.

## Interpretación

Se puede apreciar que la mayoría de encuestados afirman la no existencia de procesos dentro de la carrera esto significa que se está trabajando empíricamente lo que dificulta el normal desarrollo de las actividades ejecutadas en base a los cuatro ejes fundamentales de la carrera y al no cumplimiento de sus objetivos propuestos.

7.- ¿Considera que diseñando un manual de procesos se contribuye a alcanzar la calidad de la carrera?

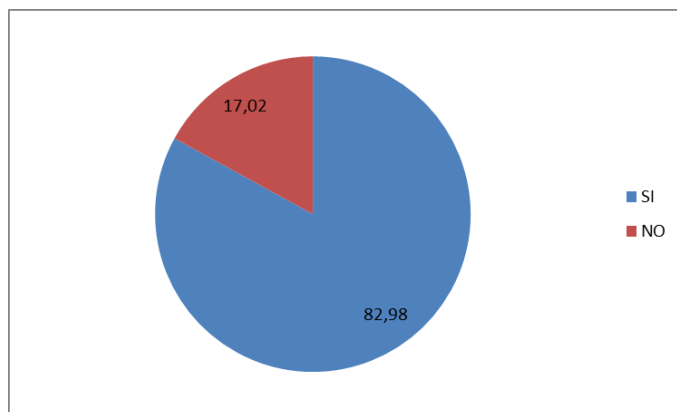
**Tabla 32:** Diseño de un manual de procesos

<b>X</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
<b>SI</b>	234	82,98
<b>NO</b>	48	17,02
<b>Total</b>	282	100,00

**Elaborado por:** Los Tesistas

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico 10:** Diseño de un manual de procesos



**Elaborado por:** Los Tesistas

**Fuente:** Encuesta

## Análisis

El 82.98% de la población coinciden en que diseñando un manual de procesos se alcanzará la calidad de la carrera, mientras que el 17.02% consideran que con el manual no se conseguirá generar calidad en la misma

## Interpretación

La mayoría de los encuestados afirman que mediante el diseño de un manual de procesos contribuye a incrementa la calidad debido a que trabaja como un instrumento de apoyo el cual permite controlar los recursos y tiempos en la ejecución de cada una de las actividades de la carrera.

8.- ¿Considera que los procesos influyen en la gestión de la carrera de Ingeniería Comercial?

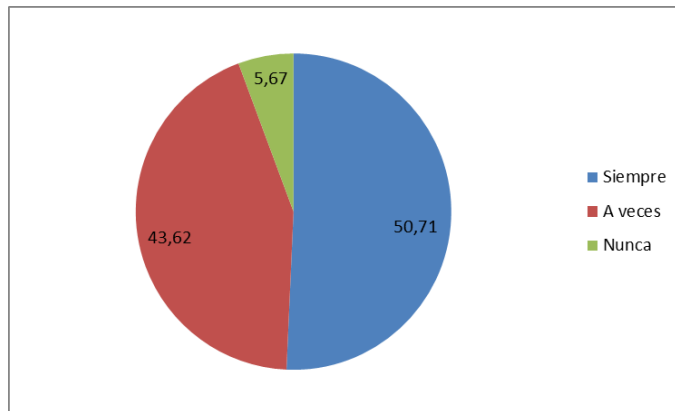
**Tabla 33:** Gestión de la carrera

<b>X</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
<b>Siempre</b>	143	50,71
<b>A veces</b>	123	43,62
<b>Nunca</b>	16	5,67
<b>Total</b>	<b>282</b>	<b>100,00</b>

**Elaborado por:** Los Tesistas

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico 11:** Gestión de la carrera



**Elaborado por:** Los Tesistas

**Fuente:** Encuesta

## Análisis

El 50.71% de la población considera que los procesos influyen siempre en la gestión de la carrera, por otro lado el 43.62% mencionan que en veces influirían y el 5.67% exteriorizan que los procesos nunca influyen en la gestión.

## Interpretación.

La mayoría de la población considera que los procesos influyen siempre en la gestión de la carrera, debido a que fortalecerá en los cuatro ejes fundamentales, trabajando como un instrumento de apoyo para la optimización de recursos y tiempos en las tareas ejecutadas.

9.- ¿Considera que el trabajar bajo un enfoque de procesos contribuirá a la mejora de la gestión dentro de la carrera de Ingeniería Comercial?

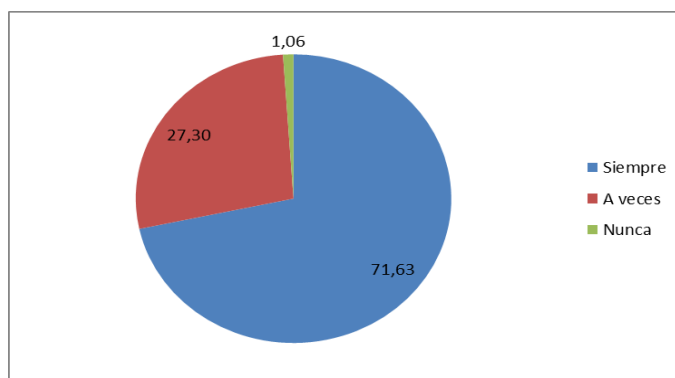
**Tabla 34:** Gestión de la Carrera

<b>X</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
<b>Siempre</b>	202	71,63
<b>A veces</b>	77	27,30
<b>Nunca</b>	3	1,06
<b>Total</b>	<b>282</b>	<b>100,00</b>

Elaborado por: Los Tesistas

Fuente: Encuesta

**Gráfico 12:** Gestión de la Carrera



Elaborado por: Los Tesistas

Fuente: Encuesta

## Análisis

El 71.63% considera que el trabajar bajo un enfoque basado en procesos siempre contribuirá a la mejora de la gestión, mientras que el 27.30% piensan que en ocasiones se estaría contribuyendo y el 1.06% expresan que trabajar bajo un enfoque basado en procesos nunca contribuirá a la mejora de la gestión.



## Interpretación

Gran parte de la población encuestada coincide en que el trabajar bajo un enfoque en procesos indudablemente contribuye a la mejora de la carrera de Ingeniería Comercial debido a que genera valor a cada una de las actividades y procedimientos que se realizan para obtener un servicio de calidad hacia los alumnos docentes y personal administrativo.

10.- ¿Cree usted conveniente llevar adecuadamente un registro de tiempos para controlar de mejor manera los procesos?

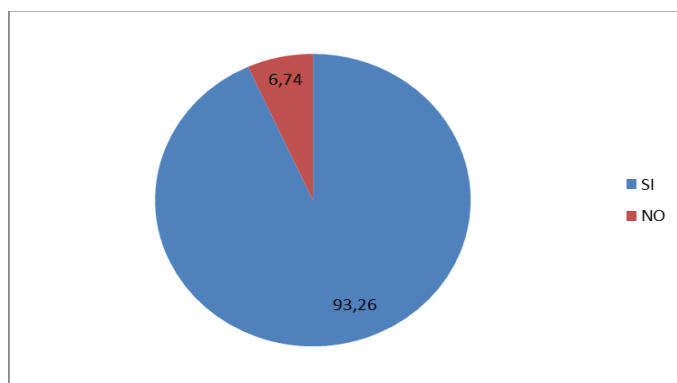
**Tabla 35:** Registro de tiempos para el control de procesos

<b>X</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
<b>SI</b>	263	93,26
<b>NO</b>	19	6,74
<b>Total</b>	282	100,00

**Elaborado por:** Los Tesistas

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico 13:** Registro de tiempos para el control de procesos



**Elaborado por:** Los Tesistas

**Fuente:** Encuesta

## Análisis

El 93.26% exponen que es conveniente llevar un registro adecuado de tiempos para cada uno de los procesos, mientras que el 6.74 piensan que no es necesario mantener un registro de tiempos.

## Interpretación

La mayoría de los encuestados manifiestan que es adecuado llevar un registro de tiempos en las tareas que se ejecutan dentro de la carrera, lo que genera que se disminuyan los retrasos y por ende brindar un servicio de calidad a los beneficiarios.

11.- ¿Considera que al realizar una mejora continua en los procesos de la carrera, contribuirá a incrementar la satisfacción de los estudiantes, planta Docente y administrativos?

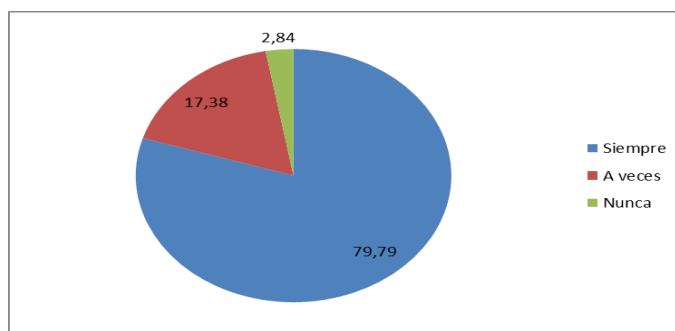
**Tabla 36:** Mejora continua de los procesos

<b>X</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
<b>Siempre</b>	225	79,79
<b>A veces</b>	49	17,38
<b>Nunca</b>	8	2,84
<b>Total</b>	<b>282</b>	<b>100,00</b>

Elaborado por: Los Tesistas

Fuente: Encuesta

**Gráfico 14:** Mejora continua de los procesos



Elaborado por: Los Tesistas

Fuente: Encuesta

## Análisis

El 79.79% de los encuestados piensan que aplicando una mejora continua a los procesos se contribuye a la satisfacción de los beneficiarios mientras que el 17.38% opinan que a veces se contribuye a dicha satisfacción y el 2.84% consideran que no se contribuye a satisfacer las necesidades de la población objeto de estudio.

## **Interpretación**

La mayoría de los encuestados manifiesta que al aplicar una mejora continua a los procesos y tareas contribuye a la satisfacción de los beneficiarios debido a que se corregirán falencias en el transcurso de las actividades desarrolladas en la carrera de Ingeniería Comercial.

## CONCLUSIONES

- ✓ Al concluir con la tabulación de las encuestas hemos evidenciado que existen problemas en el cumplimiento de los objetivos debido a que no se han sociabilizado con los estudiantes, docentes y personal administrativo lo que afecta el alcance de los logros propuestos por parte de la carrera de Ingeniería Comercial,
- ✓ Se determinó que de los cuatro ejes fundamentales que mantiene la carrera, existen la mayor falencia en el eje de investigación, debido a que no se está generando proyectos investigativos en el cual los estudiantes y docentes sean los principales participes de dicha investigación, a la vez no se está cumpliendo con los parámetros de evaluación y acreditación dispuestos por el CEAACES.
- ✓ Se puede concluir que es factible la elaboración de un manual de procesos para la carrera de Ingeniería Comercial, el mismo que ayudara a incrementar la calidad en las actividades que desarrollan diariamente alumnos, docentes y personal administrativo, generando calidad a los procesos de los cuatro ejes fundamentales.
- ✓ También se puede determinar que los alumnos, docentes y personal administrativo desconocen sobre los procesos de la carrera, tomando en cuenta que es una debilidad para el cumplimiento de los objetivos de la carrera de Ingeniería Comercial.
- ✓ El no contar con procesos definidos en la carrera de Ingeniería Comercial genera problemas e inseguridad en las actividades que se ejecutan diariamente, debido a que se trabaja empíricamente, y no utilizando adecuadamente los recursos y tiempos destinados a cada una de las actividades.

## **CAPITULO III**

### **PROPUESTA**

# **DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCESOS PARA INCREMENTAR LA CALIDAD EN LA CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI EN EL PERIODO OCTUBRE 2014 – FEBRERO 2015.**

### **3.1 Antecedentes**

Los antecedentes de la presente investigación han sido desarrollados haciendo hincapié en el problema objeto de estudio partiendo de la observación directa, así como también de criterios emitidos a cerca de la carrera de Ingeniería comercial.

En la actualidad la necesidad de las instituciones de educación superior por generar calidad en sus procesos es elemental debido a que están sujetas a evaluaciones por un ente superior a las universidades, el mismo que analiza cada una de las actividades realizadas por cada carrera y que estas actividades se encuentren vinculadas con el cumplimiento de la misión, visión y objetivos de las carreras. Por tal razón el desarrollo de un manual de procesos ayudara a identificar cuáles de las actividades identificadas dentro de cada uno de los ejes fundamentales son las que generan valor a cada proceso, así como también cuales van vinculadas a generar un mismo servicio y necesiten de los mismos recursos.

El éxito que genere un manual depende mucho de las diversas aplicaciones que genere como el trabajar con tiempos medibles, esto ayuda a la alta dirección a tener una herramienta más para la evaluación del desempeño de los responsable en la ejecución de los procesos y tomar decisiones para aplicar una reingeniería constante e incrementar la calidad y mejorar la las IES.

El personal que labora en instituciones que trabajan bajo este sistema basado en procesos claramente se da cuenta que es mucho más rápido la entrega de un producto o servicio debido a que se tiene una guía para el desarrollo de cada una de las actividades permitiendo la reducción de tiempos y recursos tanto humanos como materiales. Los aspectos que deben estar siempre controlados y acompañados de una correcta planificación de actividades son tiempos, reducción de costos, materiales y bajo rendimiento del personal en labores cotidianas.

## **3.2 FORMATO PARA EL DISEÑO DE PROCESOS**

### **3.2.1 INTRODUCCIÓN**

En la actualidad las IES han visto la necesidad de contar con un instrumento que recopile toda la información de cada uno de los procesos ejecutados dentro de los cuatro ejes fundamentales como lo son docencia, investigación, vinculación y como procesos de apoyo gestión por lo cual se encuentran trabajando bajo un enfoque basado en procesos.

En constancia de lo anterior se presenta a continuación el diseño de un manual de procesos que ha sido elaborado para la carrera de Ingeniería Comercial de la Universidad Técnica de Cotopaxi con el fin de fortalecer los servicios que genera la carrera para su correcto desempeño así también clarificar cada una de las actividades y como se llevan a cabo cada una de ellas, instrumento que será de fácil manejo e interpretación para los usuarios de cada uno de los procesos que genera la carrera.

Es de gran importancia que cada uno de los procesos y subprocesos diseñados en el presente manual sean sometidos posteriormente a una reingeniería la misma que servirá para acoplar las actuales actividades en base a nueva reformas a los reglamentos ya sean estos institucionales o a nivel del Ecuador.

### **3.2.2 OBJETIVOS**

#### **3.2.2.1 General**

- ✓ Elaborar un manual de procesos mediante la utilización de un instrumento para levantar información acerca de las actividades que se ejecutan en los 4 ejes fundamentales para contribuir al incremento de la calidad de la carrera de Ingeniería Comercial de la Universidad Técnica de Cotopaxi en el periodo octubre 2014 - febrero 2015.

#### **3.2.2.2 Específicos**

- ✓ Identificar los macro-proceso, procesos, sub procesos y actividades en los 4 ejes fundamentales como: Docencia, Investigación, Vinculación Social y Gestión para el desarrollo del manual de procesos.
- ✓ Diseñar instrumentos con el cual podamos clarificar las actividades desarrolladas en la carrera para obtener información segura y confiable.
- ✓ Establecer una orientación y lineamientos para el diseño de procesos de la carrera de ingeniería comercial.

#### **3.2.3 Alcance**

El presente manual está sujeto para los alumnos, docentes y personal administrativo de la carrera, siendo utilizado como una guía en los procesos que ejecutan diariamente en los 4 ejes fundamentales: Docencia, Investigación, Vinculación Social y Gestión, e incrementar la calidad, mediante la previa aprobación de la coordinación de la carrera de ingeniería comercial de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

### 3.3 Codificación de procesos

Para la rápida identificación de los procesos se utilizara la presente codificación.

#### 3.3.1 *Macro proceso*

El macro proceso (GESTIÓN) Se identifica con una letra mayúscula. **Ejemplo A.**

#### 3.3.2 *Proceso*

Se identifica con una letra mayúscula correspondiente al macro proceso seguido de un número arábigo de igual manera en secuencia ascendente en el cual la letra representa el macro proceso y el número representa el orden del proceso. **Ejemplo A.1 COMUNICACIÓN.**

#### 3.3.3 *Subproceso*

Se identifica con la letra mayúscula del macroproceso, seguido por un número arábigo de igual manera en secuencia ascendente que representa el proceso y el subproceso **Ejemplo A.1.1 RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS.**

#### 3.3.4 *Actividad*

Se identifican con una letra mayúscula que representa el macro proceso y tres números arábigos en secuencia ascendente, el primer número representa el proceso, el segundo número representa el subproceso mientras que el tercer número representa la actividad que se depende del subproceso. **Ejemplo A.1.1.1. LLENAR EL FORMULARIO DE REGISTRO**

### 3.4 Cadena de Valor

La cadena de valor muestra los procesos que se llevan a cabo en la carrera de Ingeniería Comercial, teniendo como propósito analizar e identificar las



actividades de cada uno de los 4 ejes fundamentales, de esta manera clarificando en el desarrollo de los procesos de la carrera de Ingeniería Comercial.

#### **3.4.1 Procesos.**

En la cadena de valor se incluirá los procesos y subprocesos respectivamente de los 4 ejes fundamentales de la carrera de ingeniería comercial, utilizando instrumentos para el levantamiento de actividades y diseño de los procesos en diagramas de flujo.

#### **3.4.2 Actividades**

Se detallara en una forma general la secuencia de actividades que deben seguir para el diseño del proceso con la información necesaria como:

- ✓ Nombre del proceso
- ✓ Código del proceso.
- ✓ Responsable del proceso.
- ✓ Destinatario
- ✓ Entradas
- ✓ Salidas
- ✓ Registros
- ✓ Tiempo
- ✓ Duración del proceso

#### **3.4.3 Diagrama de procesos**

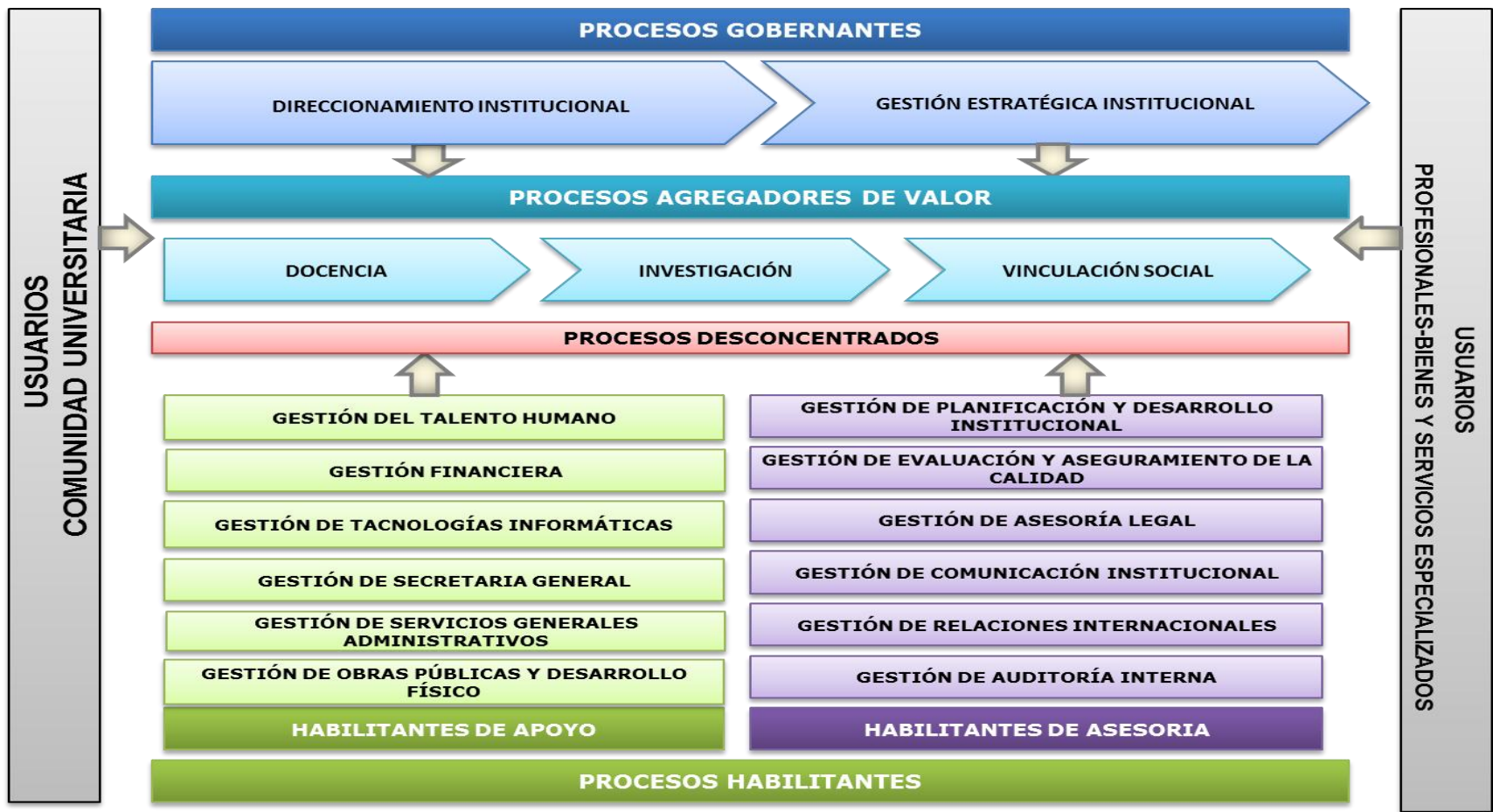
La representación gráfica se diseñara con Microsoft Visio a través del uso de diagramas de flujo, que muestren la secuencia de procesos a desarrollarse dentro de cada uno de los 4 ejes fundamentales de la carrera de Ingeniería Comercial como son: Gestión, Docencia, Investigación y vinculación.

**Figura 9:** Mapa de procesos de la Universidad Técnica de Cotopaxi



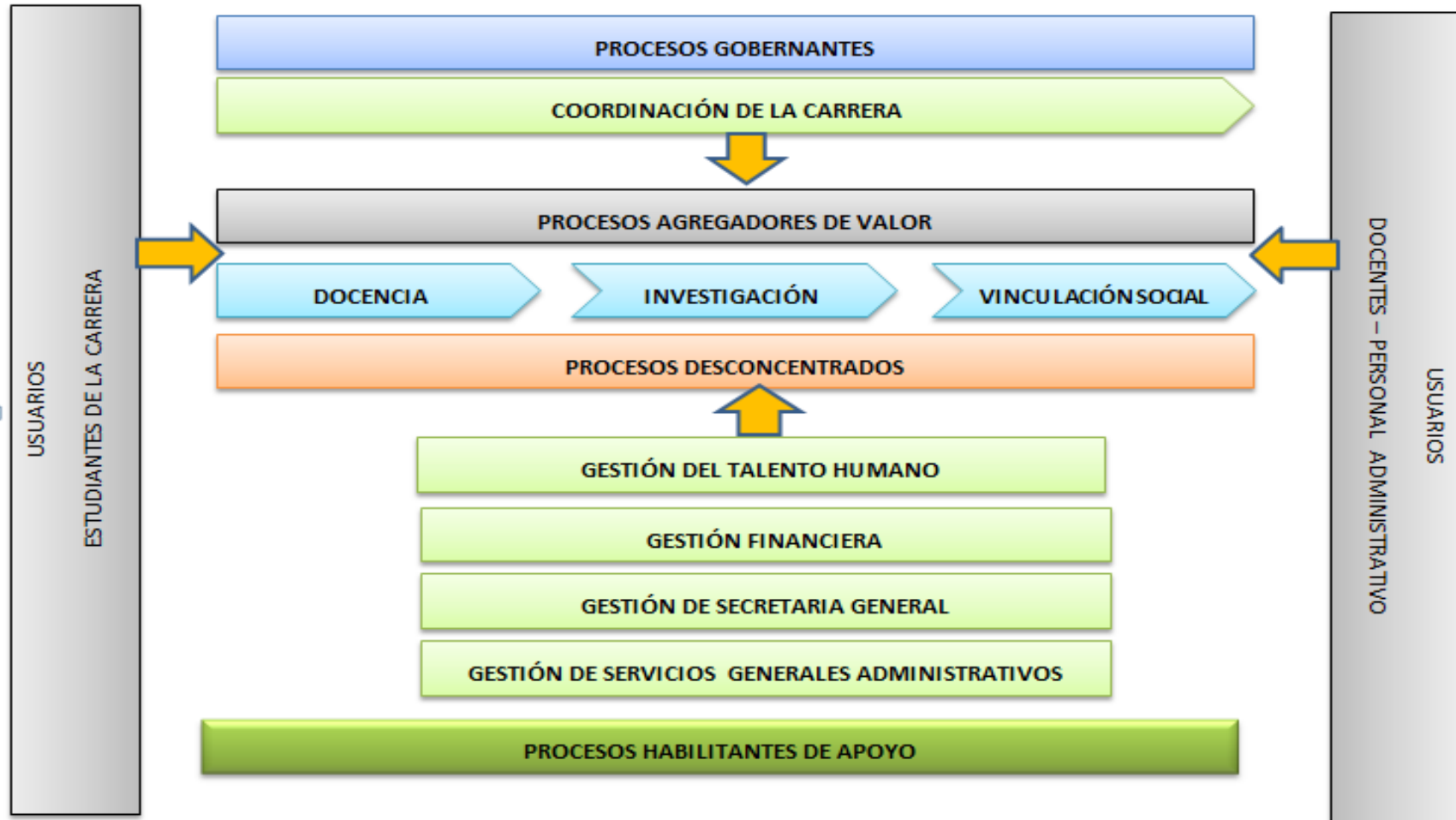
Elaborado por: Tesistas  
Fuente: U.T.C

**Figura 10:** Cadena de valor de la Universidad Técnica de Cotopaxi



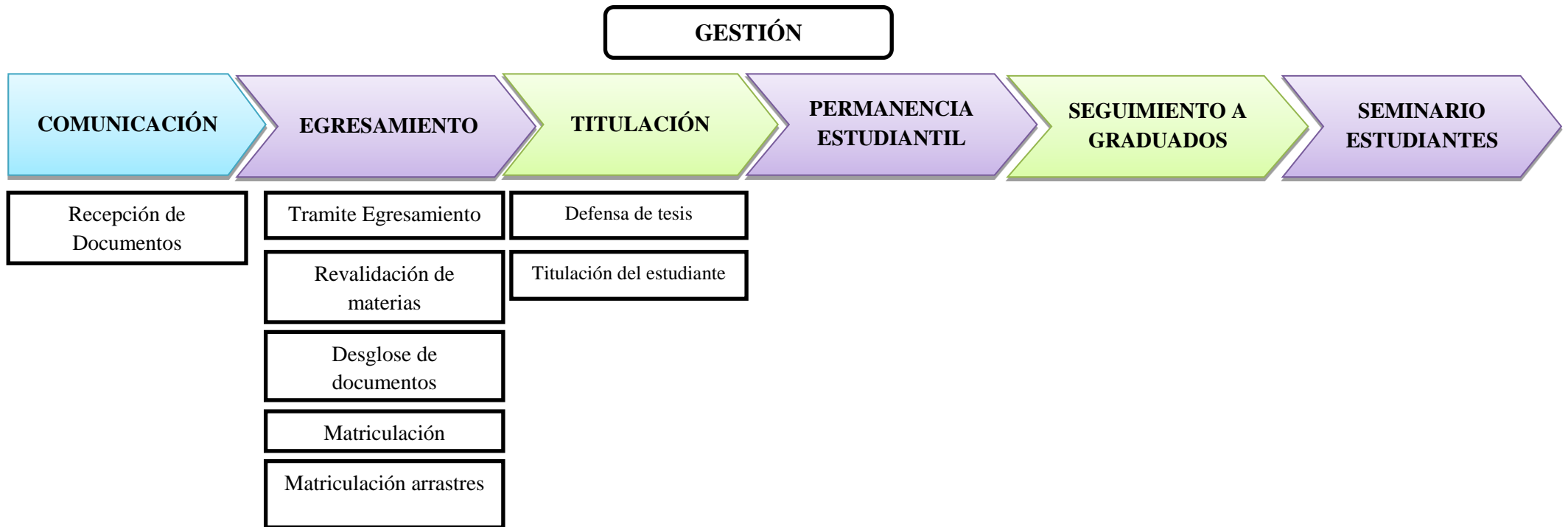
Elaborado por: Tesistas  
Fuente: U.T.C

**Figura 11:** Cadena de valor de la carrera de Ingeniería Comercial




**Elaborado por:** Tesistas  
**Fuente:** U.T.

**Figura 12:** Cadena de valor del Área de Gestión de la carrera de “Ingeniería Comercial”




**Elaborado por:** Tesistas  
**Fuente:** U.T.C

 <p>Ingeniería Comercial</p>	<p><b>MANUAL DE PROCESOS</b></p> <p><b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO.</b></p> <p><i>Nombre del Proceso: Comunicación</i> <span style="float: right;"><i>Código: A.1</i></span></p>
---	--

<b>Macroproceso:</b> Gestión		<b>Código:</b> A
<b>Proceso:</b> Comunicación		<b>Código:</b> A.1
<b>Subproceso:</b> Recepción de documentos		<b>Código:</b> A.1.1
<b>Objetivo:</b> Dar solución a las diferentes gestiones a realizarse en la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas.		
<b>Alcance:</b> A estudiantes, Docentes y clientes externos de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas.		
<b>Líder del proceso:</b> Ing. Sandra Villamarin		
<b>INICIO</b>	<b>CRITERIOS DE CONTROL</b>	<b>FIN</b>
Recepción de documentos	- Seguimiento de la gestión	- Entrega de resultados
<b>ENTRADAS</b>	<b>TRANSFORMACIÓN</b>	<b>SALIDAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oficios</li> <li>- Proyectos</li> <li>- Solicitudes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recepción de diferentes documentos a tramitarse en las diferentes dependencias de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrega de resultados</li> </ul>

	<p>Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Emitir los documentos receptados a las diferentes dependencias para la gestión de los mismos.</li> <li>- Seguimiento de la gestión de los documentos emitidos.</li> <li>- Remisión de resultados a secretarías académica.</li> <li>- Entrega de resultados.</li> </ul>		
<b>RECURSOS VINCULADOS</b>			
<b>Registros</b>	<b>Talento Humano</b>	<b>Aplicación Informática</b>	<b>Duración total del proceso</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitudes</li> <li>- Oficios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Secretaria académica</li> <li>- Directora de la unidad académica</li> <li>- Oficina de Egresamiento y Titulación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistema escolástico de la universidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 48 horas</li> </ul>

 <p>Ingeniería Comercial</p>	<p><b>MANUAL DE PROCESOS</b></p> <p><b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b></p> <p><i>Nombre del Subproceso: Recepción de documentos Código: A.1.1</i></p>
---	--

N.-	Código	Actividades	Responsable
1	A1.1.1	Recepción de diferentes documentos a tramitarse en las diferentes dependencias de Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas.	Secretaria Académica
2	A1.1.2	Emitir los documentos receptados a las diferentes dependencias para la gestión de los mismos.	Secretaria Académica
3	A1.1.3	Seguimiento de la gestión de los documentos emitidos a las diferentes dependencias para el trámite correspondiente.	Secretaria Académica
5	A1.1.4	Remisión de resultados a secretarías académica.	Dependencias de tramitarse
6	A1.1.5	Entrega de resultados de la gestión solicitados por alumnos, docentes, etc.	Secretaria académica



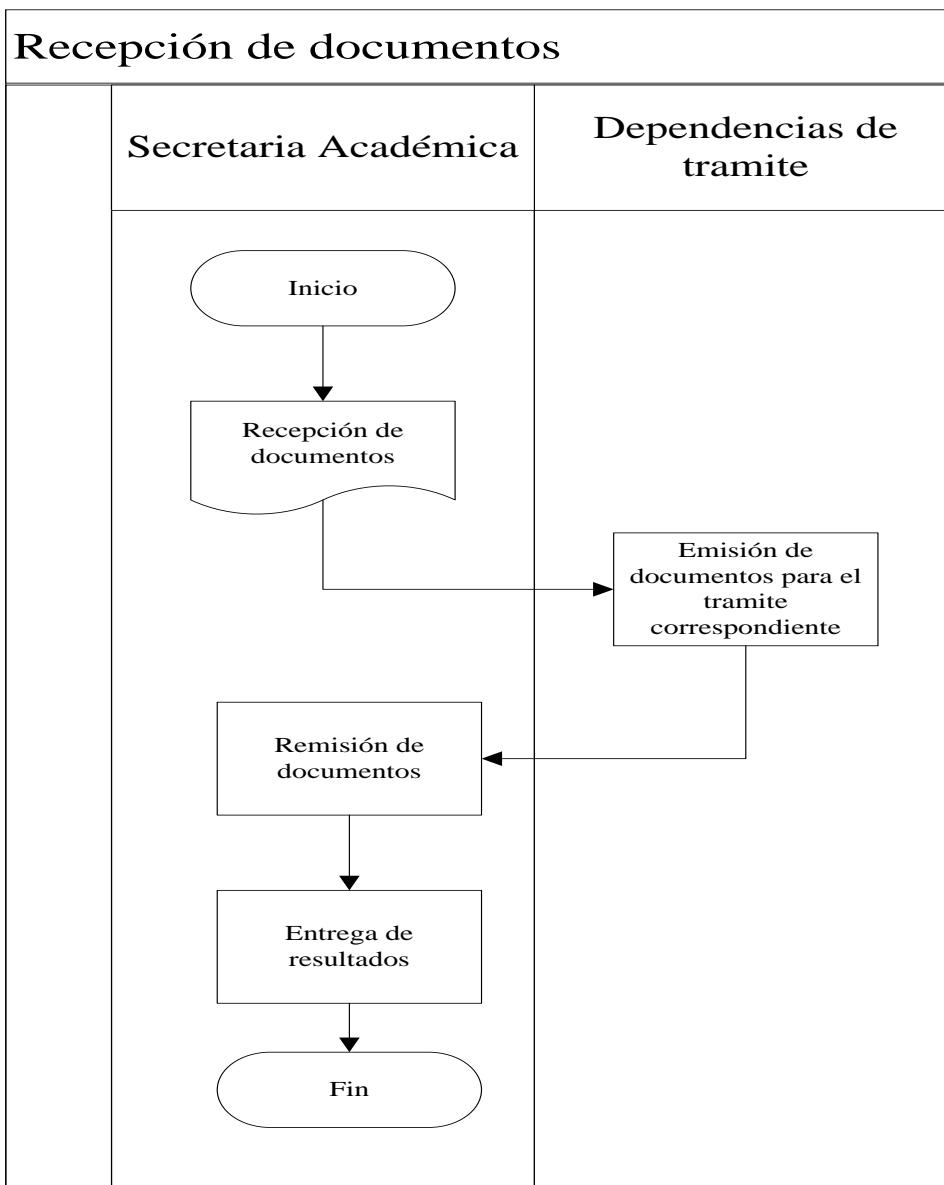


Ingeniería  
Comercial

## MANUAL DE PROCESOS


### DIAGRAMA DE FLUJO

*Nombre del Subproceso:* Recepción de documentos  
*Código:* A.1.1



**Elaborado por:** Tesistas

**Fuente:** U.T.C

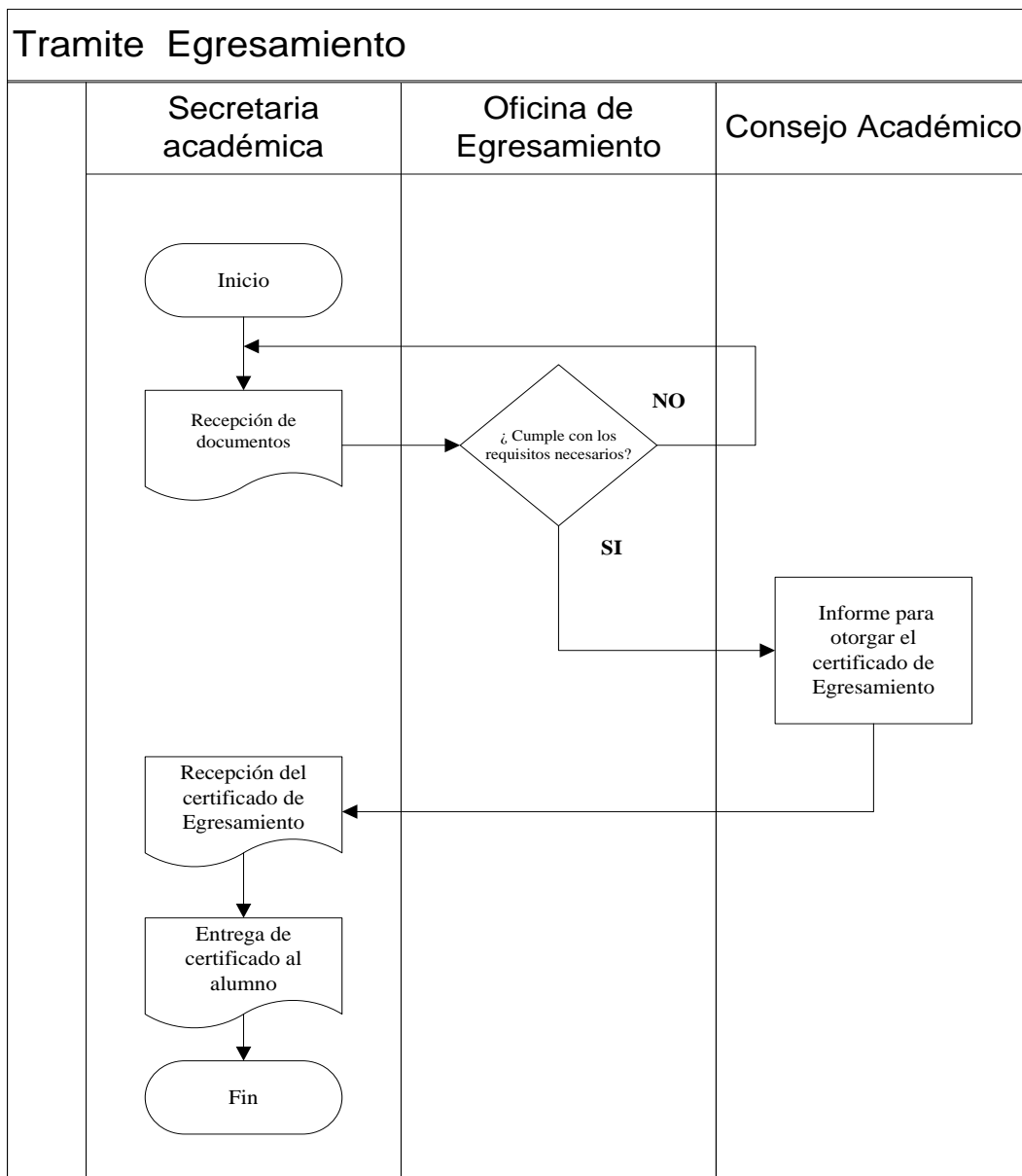
 <p>Ingeniería Comercial</p>	<p><b>MANUAL DE PROCESOS</b></p> <p><i>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO.</i></p> <p><i>Nombre del Proceso: Egresamiento</i> <span style="float: right;"><i>Código: A.2</i></span></p>
---	--

<b>Macroproceso:</b> Gestión		<b>Código:</b> A.
<b>Proceso:</b> Egresamiento		<b>Código:</b> A.2
<b>Subproceso:</b> Tramite Egresamiento		<b>Código:</b> A.2.1
<b>Objetivo:</b> Emitir un certificado al estudiante que ha concluido el proceso académico de una carrera para el trámite de graduación.		
<b>Alcance:</b> Para los estudiantes que hayan concluido los ciclos de formación académica.		
<b>Líder del proceso:</b> Ing. Selena Aguilera		
<b>DE</b>	<b>CRITERIOS DE CONTROL</b>	<b>HASTA</b>
La recepción de documentos para el trámite de Egresamiento en secretaría.	Auditorias de documentos y record académico del alumno.	Entrega del certificado de Egresamiento del alumno.
<b>ENTRADAS</b>	<b>TRANSFORMACIÓN</b>	<b>SALIDAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Solicitud solicitando auditoria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recepción de documentos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Certificado de Egresamiento.</li> </ul>


<p>académica</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Certificado de extensión universitaria</li> <li>▪ Copia del certificado de la suficiencia en idiomas</li> <li>▪ Certificado de la disciplina en cultura física</li> <li>▪ Certificado de práctica pre profesional</li> <li>▪ Copia de documentos personales</li> <li>▪ Informes de aprobación de tutoría de tesis</li> <li>▪ Certificado de no adeudar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Auditoria de record académico</li> <li>▪ Auditoria de documentos</li> <li>▪ Redacción y envío del informe al Consejo Académico</li> <li>▪ Receptar la resolución aprobada del Egresamiento.</li> <li>▪ Entrega del certificado del Egresamiento al alumno.</li> </ul>		
<b>RECURSOS VINCULADOS</b>			
<b>Registros</b>	<b>Talento Humano</b>	<b>Aplicación Informática</b>	<b>Duración total del proceso</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitudes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Secretaria académica.</li> <li>- Consejo Académico.</li> <li>- Oficina de Egresamiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistema escolástico de la universidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 49 horas</li> </ul>

 <p>Ingeniería Comercial</p>	<p><b>MANUAL DE PROCESOS</b></p> <p><b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b></p> <p><i>Nombre del Subproceso: Tramite Egresamiento Código:A.2.1</i></p>
---	--

N.-	Código	Actividades	Responsable
1	A.2.1.1	El alumno presenta los documentos en secretaria académica para el trámite legal de Egresamiento.	Secretaria Académica
2	A.2.1.2	En la oficina de Egresamiento realiza la funcionaria la Auditoria del record académico y los documentos del estudiante.	Oficina de Egresamiento
3	A.2.1.3	La funcionaria emite el informe de que ha cumplido el alumno con todos los requisitos para el Egresamiento al Consejo Académico.	Oficina de Egresamiento
4	A.2.1.4	Consejo académico recepta el informe del alumno para el otorgamiento del certificado de Egresamiento.	Consejo Académico
5	A.2.1.5	Consejo académico remite el certificado aprobado a secretaria académica	Consejo Académico
6	A.2.1.6	Secretaria académica entrega el certificado de Egresamiento al alumno.	Secretaria Académica




Elaborado por: Tesisistas  
Fuente: U.T.C

 <p>Ingeniería Comercial</p>	<p><b>MANUAL DE PROCESOS</b></p> <p><i>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO.</i></p> <p><i>Nombre del Proceso: Egresamiento</i>                      <i>Código: A.2</i></p>
---	--

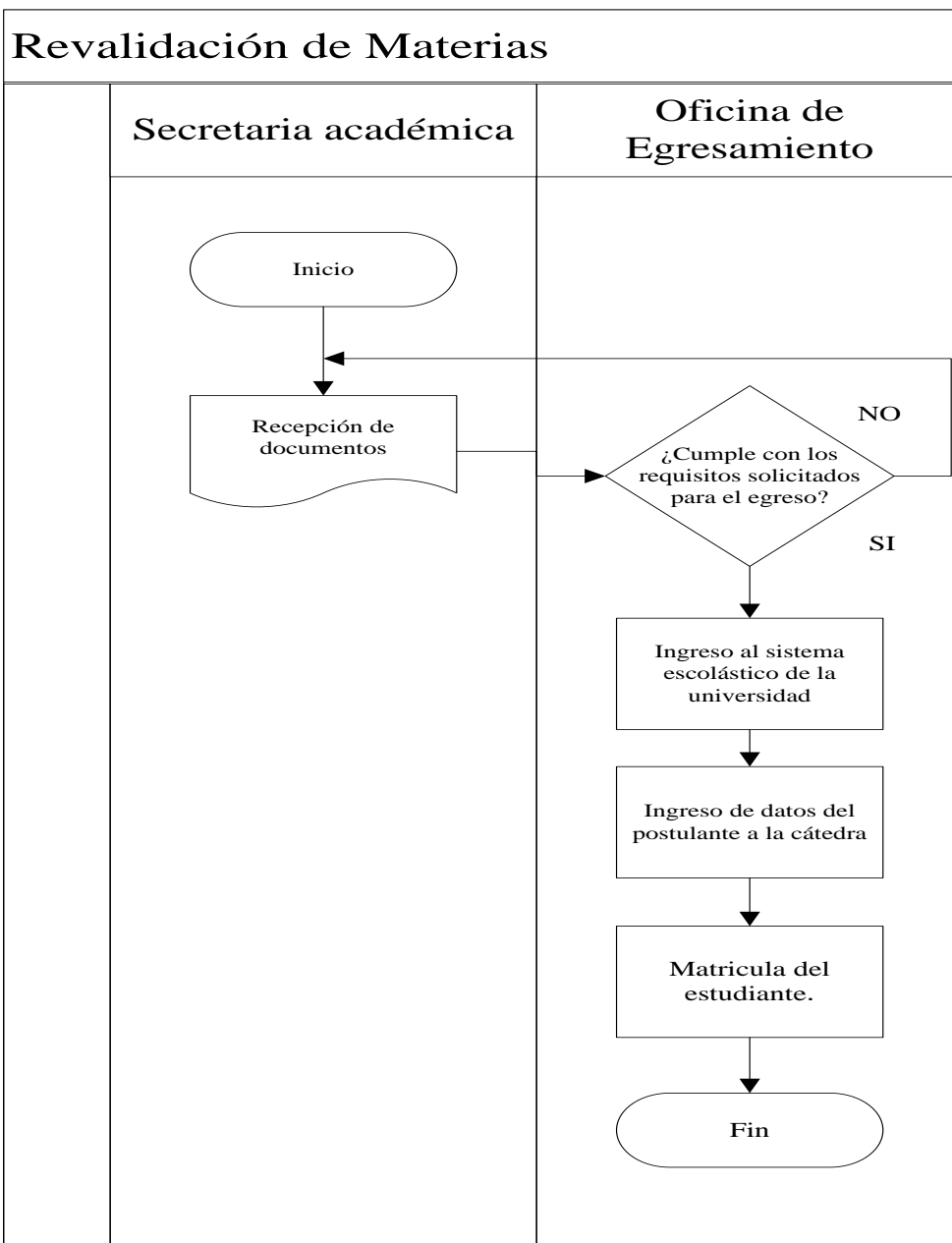
<b>Macroproceso:</b> Gestión		<b>Código:</b> A
<b>Proceso:</b> Egresamiento		<b>Código:</b> A.2
<b>Subproceso:</b> Revalidación de materias		<b>Código:</b> A.2.2
<b>Objetivo:</b> Ubicar al alumno de acuerdo a las asignaturas aprobadas en otra institución de educación superior o en la misma.		
<b>Alcance:</b> A estudiantes internos y externos que anhelan revalidar asignaturas para cambio de carrera.		
<b>Líder del proceso:</b> Ing. Selene Aguilera.		
<b>DE</b>	<b>CRITERIOS DE CONTROL</b>	<b>HASTA</b>
- Recepción de documentos	- Auditorias de documentos y record Académico.	- Ubicación en el nivel asignado
<b>ENTRADAS</b>	<b>TRANSFORMACIÓN</b>	<b>SALIDAS</b>
▪ Solicitud a la Lic. Peralvo	▪ Recepción de la solicitud	▪ Aprobación

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Derecho de revalidación</li> <li>▪ Planes académicos (sílabos)</li> <li>▪ Malla curricular (créditos)</li> <li>▪ Certificado de no tener agotada segunda y tercera matrícula</li> <li>▪ Record académico</li> <li>▪ Título de bachillerato o tecnología</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Auditoria al record académico</li> <li>▪ Ingreso al sistema</li> <li>▪ Cátedra a convalidar</li> <li>▪ Ingreso de datos</li> <li>▪ Aprobación</li> </ul>		
<b>RECURSOS VINCULADOS</b>			
<b>Registros</b>	<b>Talento Humano</b>	<b>Aplicación Informática</b>	<b>Duración total del proceso</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitudes</li> <li>- Oficios emitidos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Secretaria académica</li> <li>- Oficina de Egresamiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistema escolástico de la universidad.</li> </ul>	


 <p>Ingeniería Comercial</p>	<p><b>MANUAL DE PROCESOS</b></p> <p><b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b></p> <p><i>Nombre del Subproceso: Revalidación de materias</i> <i>Código: A.2.2</i></p>
---	--

N.-	Código	Actividades	Responsable
1	A.2.2.1	Recepción de la solicitud del postulante para la asignación de matrícula a un nivel académico.	Secretaria académica.
2	A.2.2.2	Auditoria al record académico del estudiante de acuerdo a la malla curricular de la carrera a revalidar.	Oficina de Egresamiento.
3	A.2.2.3	Ingresar al sistema escolástico de la universidad los datos y asignaturas que han sido auditadas.	
4	A.2.2.4	Asignación de la cátedra a convalidar con el respectivo docente.	
5	A.2.2.5	Ingreso del postulante a la cátedra a convalidar.	
6	A.2.2.6	Matricula del alumno al nivel académico designado.	






Elaborado por: Tesistas  
Fuente: U.T.C

	<p><b>MANUAL DE PROCESOS</b></p> <p><b><i>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO.</i></b></p> <p><i>Nombre del Proceso: Egresamiento</i> <span style="float: right;"><i>Código: A.2</i></span></p>
---	---

<b>Macroproceso:</b> Gestión.		<b>Código:</b> A.
<b>Proceso:</b> Egresamiento		<b>Código:</b> A.2
<b>Subproceso:</b> Desglose de documentos		<b>Código:</b> A.2.3
<b>Objetivo:</b> Entregar los documentos correspondientes que se encuentran en el archivo del estudiante.		
<b>Alcance:</b> A estudiantes que necesiten retirar su documentación que esta archivada en la universidad.		
<b>Líder del proceso:</b> Ing. Selene Aguilera		
<b>DE</b>	<b>CRITERIOS DE CONTROL</b>	<b>HASTA</b>
- Recepción de la solicitud.	- Revisión de archivo del estudiante	- Entrega de documentos solicitados por el estudiante.
<b>ENTRADAS</b>	<b>TRANSFORMACIÓN</b>	<b>SALIDAS</b>
▪ Solicitud en especie valorada	▪ Recepción de la solicitud	- Entrega de documentos del alumno

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Revisión del archivo</li> <li>▪ Entrega de documentos</li> </ul>		
<b>RECURSOS VINCULADOS</b>			
<b>Registros</b>	<b>Talento Humano</b>	<b>Aplicación Informática</b>	<b>Duración total del proceso</b>
- Solicitud emitida para el desglose de documentos	- Funcionarios de secretaria académica.	- Ninguno	- 48 horas

 <p>Ingeniería Comercial</p>	<p><b>MANUAL DE PROCESOS</b></p> <p><b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b></p> <p><i>Nombre del Subproceso: Desglose de documentos</i> <i>Código: A.2.3</i></p>
---	--

N.-	Código	Actividades	Responsable
1	A.2.3.1	Recepción de la solicitud del desglose de documentos solicitado por el estudiante.	Secretaria académica.
2	A.2.3.2	El funcionario/a procederá a revisar en el archivo correspondiente del estudiante los documentos solicitados en la solicitud de desglose.	Oficina de Egresamiento
3	A.2.3.3	El funcionario/a entregara los documentos solicitados por el estudiante a través de un acta de entrega de los mismos.	Oficina de Egresamiento

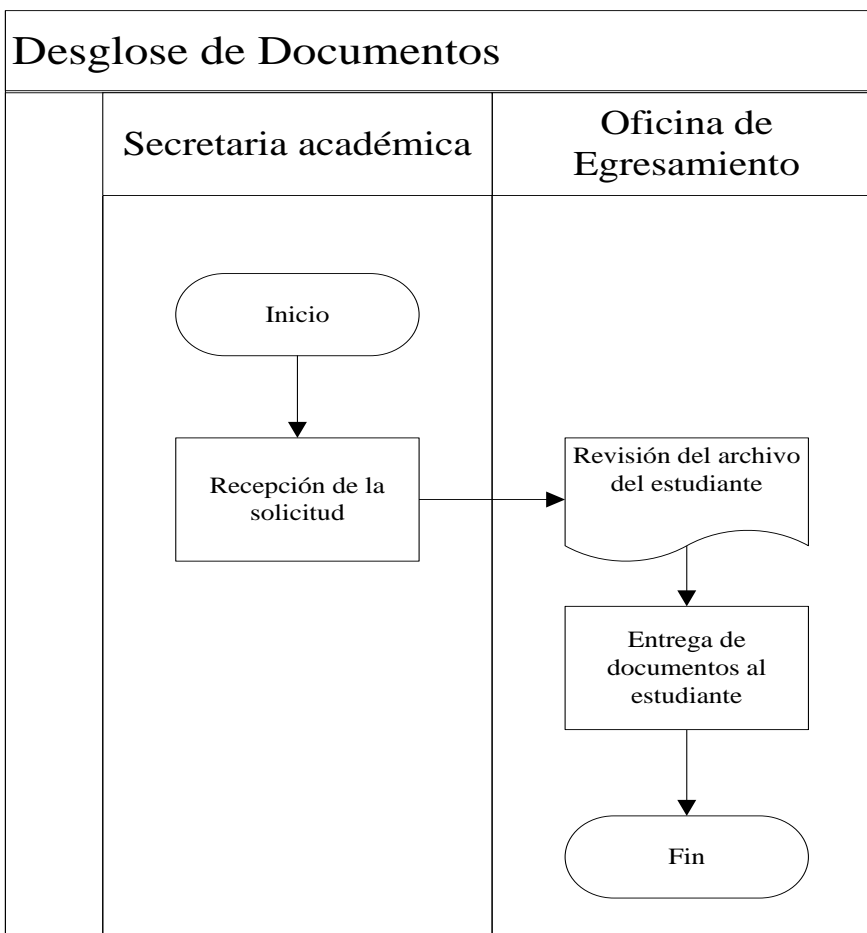


Ingeniería  
Comercial

## MANUAL DE PROCESOS


### DIAGRAMA DE FLUJO

*Nombre del Subproceso: Desglose de documentos*  
*Código: A.2.3*



**Elaborado por:** Tesistas

**Fuente:** U.T.C

	<p><b>MANUAL DE PROCESOS</b></p> <p><b><i>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO.</i></b></p> <p><i>Nombre del Proceso: Egresamiento</i> <span style="float: right;"><i>Código: A.2</i></span></p>
---	---

<b>Macroproceso:</b> Gestión.		<b>Código:</b> A.
<b>Proceso:</b> Egresamiento		<b>Código:</b> A.2
<b>Subproceso:</b> Matricula Regular.		<b>Código:</b> A.2.4
<b>Objetivo:</b> Realizar una auditora del record académico y documentos para proceder a la matricula del estudiante.		
<b>Alcance:</b> Para estudiantes que han culminado con normalidad el ciclo académico.		
<b>Líder del proceso:</b> Ing. Susana Aguilera.		
<b>DE</b>	<b>CRITERIOS DE CONTROL</b>	<b>HASTA</b>
- Recepción de documentos	- Auditoria de documentos	- Registro de matrícula en el sistema escolástico de la universidad.
<b>ENTRADAS</b>	<b>TRANSFORMACIÓN</b>	<b>SALIDAS</b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Matricula del estudiante registrado</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Copia de documentos personales</li> <li>▪ Record académico</li> <li>▪ Solicitud en especie valorada</li> <li>▪ Una foto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recepción de documentos</li> <li>▪ Auditoria de documentos</li> <li>▪ Ingreso de información al sistema</li> <li>▪ Entrega de comprobante de matricula</li> </ul>	<p>en el sistema de la universidad.</p>	
<b>RECURSOS VINCULADOS</b>			
<b>Registros</b>	<b>Talento Humano</b>	<b>Aplicación Informática</b>	<b>Duración total del proceso</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Record académico</li> <li>- Solicitud emitida a la directora académica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Secretaria académica</li> <li>- Alumnos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistema escolástico de la universidad</li> </ul>	<p>48 Horas</p>



Ingeniería  
Comercial

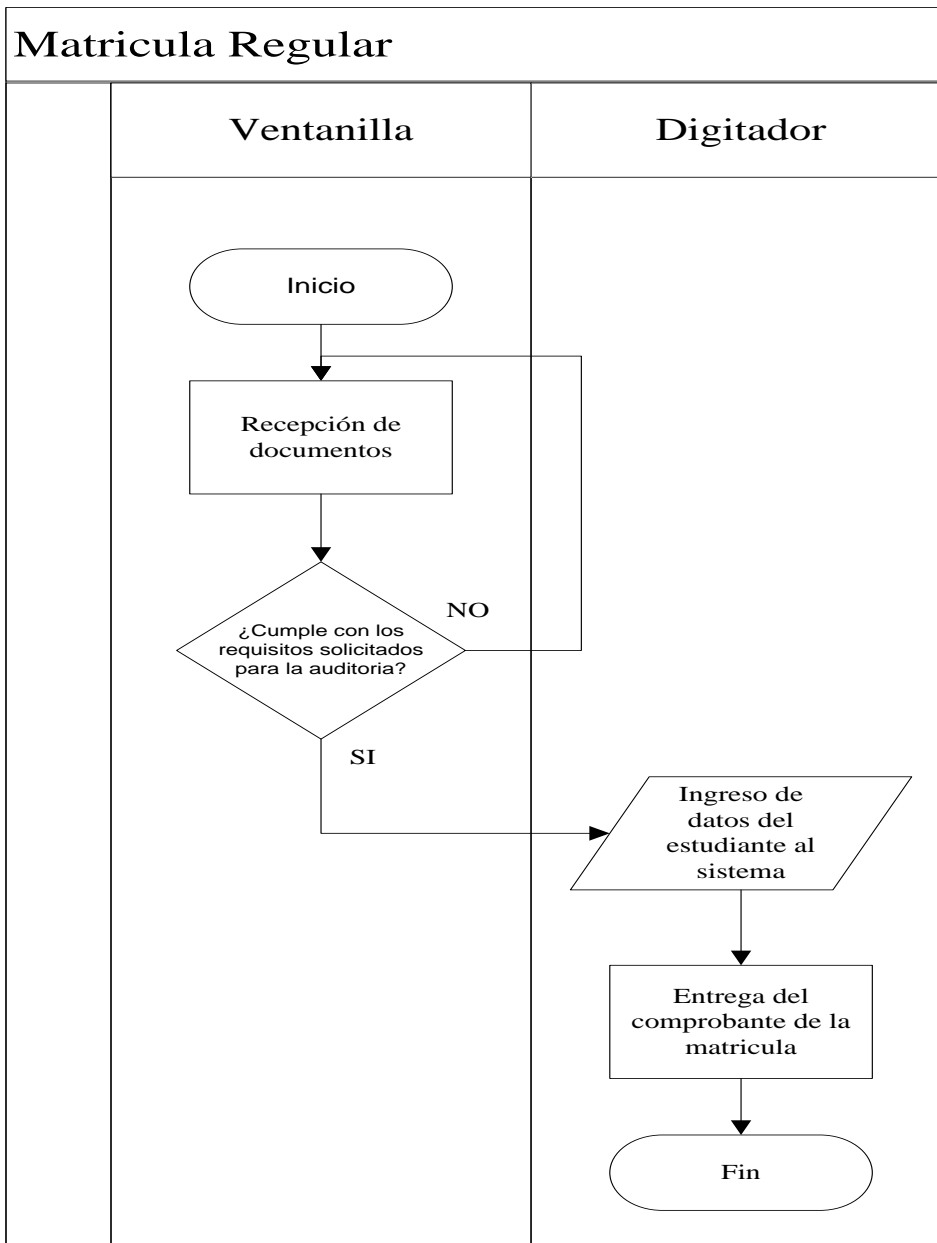
## MANUAL DE PROCESOS

### DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES


*Nombre del Subproceso: Matricula regular Código: A.2.4*

<b>N.-</b>	<b>Código</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsable</b>
1	A.2.4.1	Recepción de documentos al estudiante en la ventanilla de matriculación.	Secretaria académica.
2	A.2.4.2	Auditoria del record académico y documentos del estudiante.	Secretaria académica
3	A.2.4.3	Ingreso de información del estudiante al sistema escolástico de la universidad.	Digitador
4	A.2.4.4	Entrega de comprobante de matrícula en constancia que está matriculado en el ciclo académico correspondiente.	Digitador






Elaborado por: Tesistas  
Fuente: U.T.C

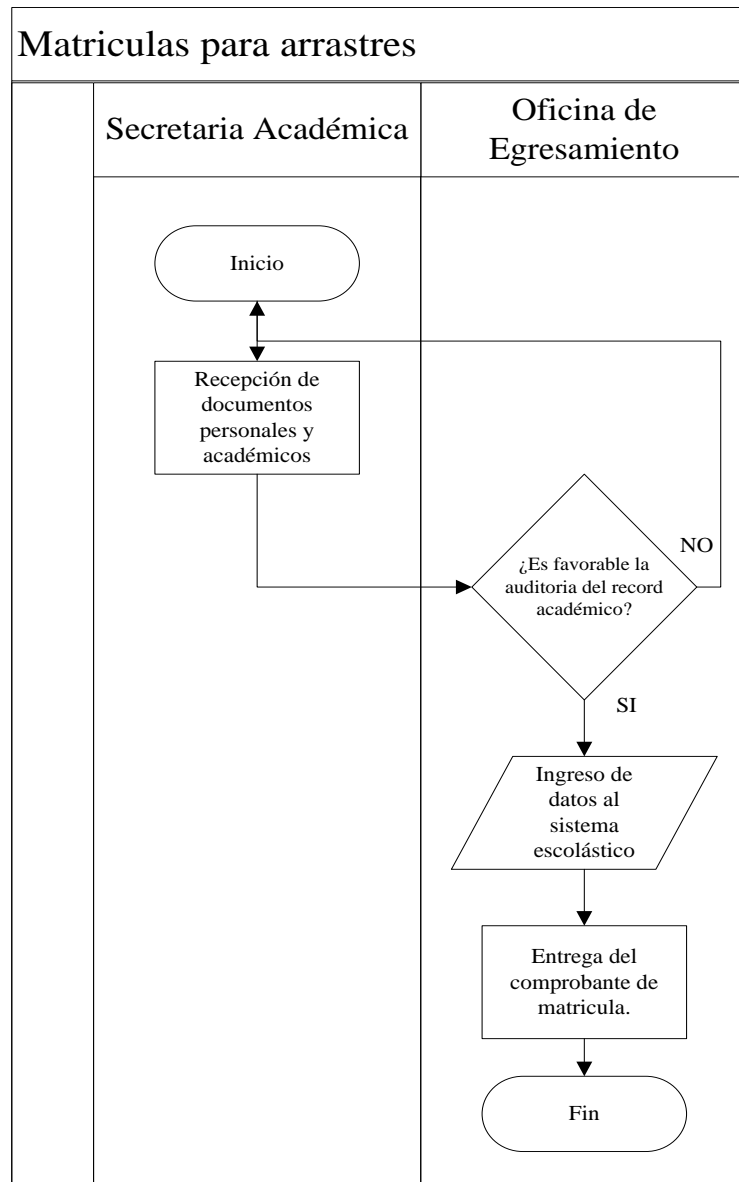
 <p>Ingeniería Comercial</p>	<p><b>MANUAL DE PROCESOS</b></p> <p><i>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO.</i></p> <p><i>Nombre del Proceso: Egresamiento</i> <span style="float: right;"><i>Código: A.2</i></span></p>
---	--

<b>Macroproceso:</b> Gestión		<b>Código:</b> A.
<b>Proceso:</b> Egresamiento		<b>Código:</b> A.2
<b>Subproceso:</b> Matrícula para arrastres		<b>Código:</b> A.2.5
<b>Objetivo:</b> Brindar las bases objetivas para la continuación y la aprobación de los ciclos académicos.		
<b>Alcance:</b> A estudiante que tengan reprobadas hasta dos materias en el nivel académico.		
<b>Líder del proceso:</b> Ing. Selene Aguilera.		
<b>DE</b>	<b>CRITERIOS DE CONTROL</b>	<b>HASTA</b>
- Recepción de documentos	- Auditoria de record académico y documentos del alumno.	- Certificado de constar matriculado.
<b>ENTRADAS</b>	<b>TRANSFORMACIÓN</b>	<b>SALIDAS</b>

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Solicitud en especie valorada</li> <li>▪ Ficha de aprobación por la coordinadora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recepción de documentos</li> <li>▪ Auditoria al record académico</li> <li>▪ Ingreso al sistema</li> <li>▪ Entrega de certificado de estar matriculado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro en el sistema escolástico de matrícula de la asignatura que arrastra.</li> </ul>	
<b>RECURSOS VINCULADOS</b>			
<b>Registros</b>	<b>Talento Humano</b>	<b>Aplicación Informática</b>	<b>Duración total del proceso</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitud emitida para la aprobación de matrícula del arrastre.</li> <li>- Ficha de aprobación del coordinar/a de la carrera.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordinadora de la carrera</li> <li>- Secretaria académica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistema escolástico de la universidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 20 minutos</li> </ul>

 <p>Ingeniería Comercial</p>	<p><b>MANUAL DE PROCESOS</b></p> <p><b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b></p> <p><i>Nombre del Subproceso: Matricula arrastres Código: A.2.5</i></p>
---	--

N.-	Código	Actividades	Responsable
1	A.2.5.1	Recepción de documentos personales y académicos del estudiante	Secretaria académica
2	A.2.5.2	Auditoria al record académico y documentos del estudiante a matricularse en las materias de arrastre.	Oficina de Egresamiento
3	A.2.5.3	Ingreso de datos al sistema escolástico de la Universidad.	Oficina de Egresamiento
4	A.2.5.4	Entrega de comprobante de estar matriculado en la materia de arrastre.	Oficina de Egresamiento



**Elaborado por:** Tesistas

**Fuente:** U.T.C



Ingeniería  
Comercial

## MANUAL DE PROCESOS


### CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO.

*Nombre del Proceso: Titulación*

*Código: A.3*

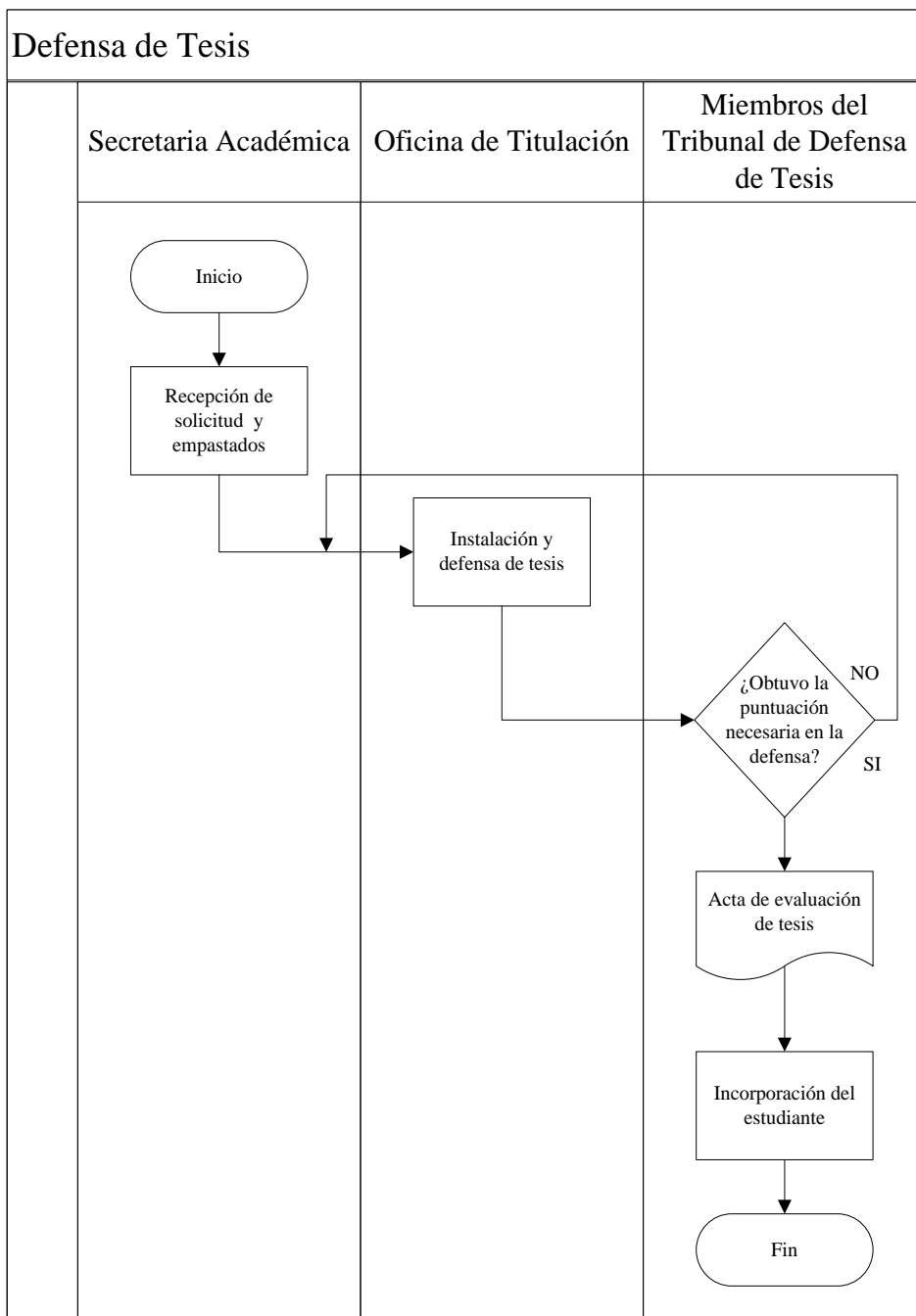
<b>Macroproceso:</b> Gestión		<b>Código:</b> A.
<b>Proceso:</b> Titulación		<b>Código:</b> A.3
<b>Subproceso:</b> Defensa de tesis.		<b>Código:</b> A.3.1
<b>Objetivo:</b> Incorporar al estudiante en base a su tema de tesis.		
<b>Alcance:</b> A estudiantes que han culminado su proceso académico en la carrera.		
<b>Líder del proceso:</b> Lic. Susana Gavilanes		
<b>DE</b>	<b>CRITERIOS DE CONTROL</b>	<b>HASTA</b>
- Desde la recepción de requisitos.	- Auditoria de requerimientos	- Incorporación del estudiante.
<b>ENTRADAS</b>	<b>TRANSFORMACIÓN</b>	<b>SALIDAS</b>
		▪ Acta de graduación del estudiante.

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Solicitud</li> <li>▪ Empastados de la tesis</li> <li>▪ Computador</li> <li>▪ Proyector</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recepción de la solicitud con empastados</li> <li>▪ Instalación de la defensa de tesis</li> <li>▪ Elaboración del acta de evaluación de tesis</li> <li>▪ Evaluación de la defensa</li> <li>▪ Incorporación del estudiante</li> </ul>		
<b>RECURSOS VINCULADOS</b>			
<b>Registros</b>	<b>Talento Humano</b>	<b>Aplicación Informática</b>	<b>Duración total del proceso</b>
- Registro de acta de grado de secretaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Miembros del tribunal de tesis</li> <li>- Secretaria académica</li> <li>- Alumnos</li> </ul>	- Ninguno	- 48 horas

 <p>Ingeniería Comercial</p>	<p><b>MANUAL DE PROCESOS</b></p> <p><b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b></p> <p><i>Nombre del Subproceso: Defensa de Tesis    Código: A.3.1</i></p>
---	--

N.-	Código	Actividades	Responsable
1	A.3.1.1	Recepción de la solicitud de defensa de tesis con los respectivos empastados.	Secretaría Académica
2	A.3.1.2	Instalación de la defensa de tesis del estudiante.	Oficina de Titulación
3	A.3.1.3	Dictamen por los miembros que conforman el tribunal de tesis.	Miembros del Tribunal de Defensa de Tesis
4	A.3.1.4	Elaboración del acta de evaluación de tesis del estudiante.	Oficina de Titulación
5	A.3.1.5	Incorporación del estudiante	Oficina de Titulación





Elaborado por: Tesistas

Fuente: U.T.C



**MANUAL DE PROCESOS**  
**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO.**

*Nombre del Proceso: Titulación*


*Código: A.3*

<b>Macroproceso:</b> Gestión		<b>Código:</b> A
<b>Proceso:</b> Titulación		<b>Código:</b> A.3
<b>Subproceso:</b> Titulación del estudiante.		<b>Código:</b> A.3.2
<b>Objetivo:</b> Otorgar el título correspondiente al estudiante que ha culminado con sus estudios superiores.		
<b>Alcance:</b> A estudiantes que han defendido la tesis de la carrera.		
<b>Líder del proceso:</b>		
<b>DE</b>	<b>CRITERIOS DE CONTROL</b>	<b>HASTA</b>
- Elaboración del acta de grado del estudiante.	- Dictamen de graduación	- Entrega del título al estudiante.
<b>ENTRADAS</b>	<b>TRANSFORMACIÓN</b>	<b>SALIDAS</b>

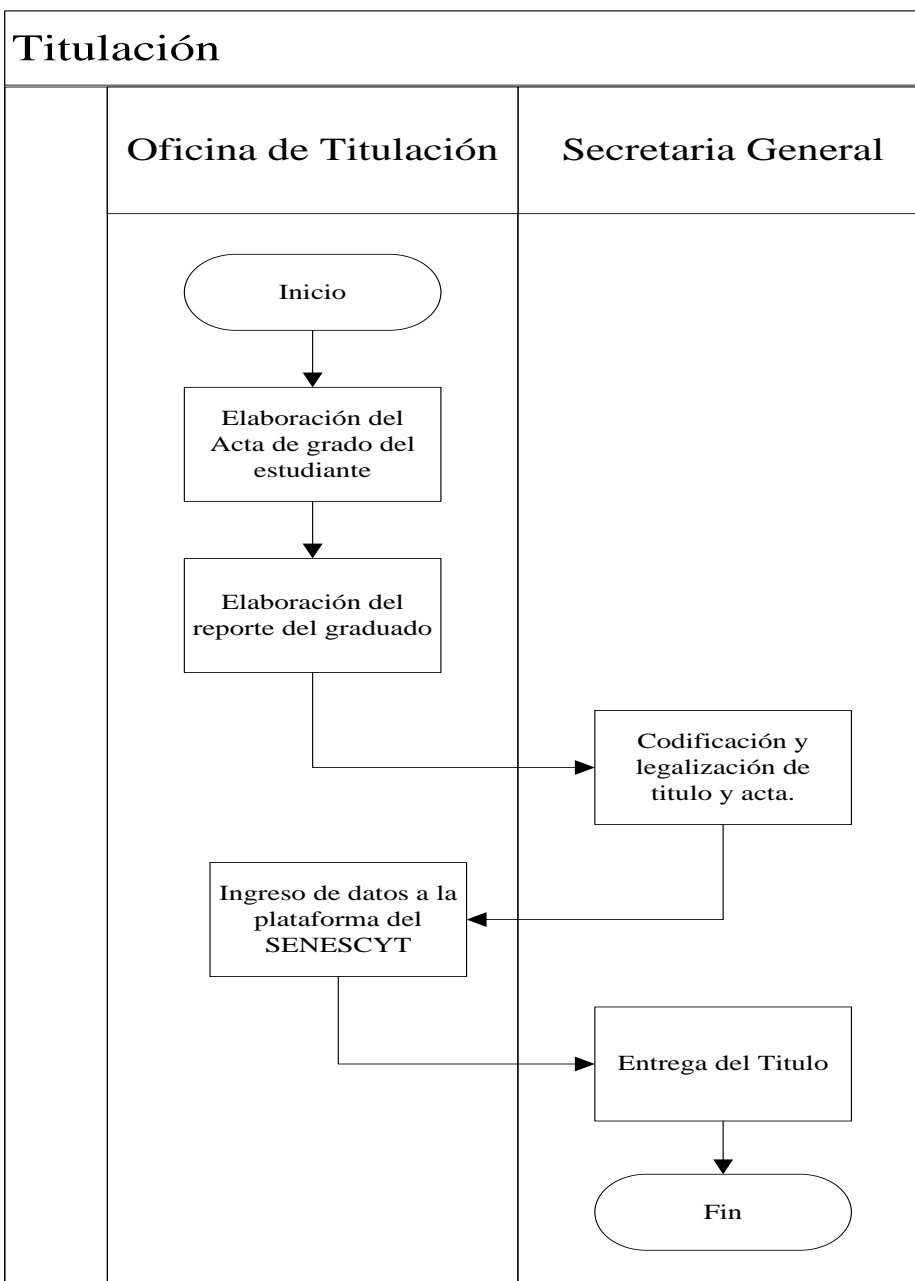
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comprobante del depósito bancario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elaboración del acta de grado</li> <li>▪ Elaboración del reporte graduado</li> <li>▪ Enviar a secretaria general</li> <li>▪ Legalización de títulos y actas</li> <li>▪ Ingreso a la página del SENECYT</li> <li>▪ Entrega del título al estudiante</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Título del estudiante.</li> </ul>
---	--	--

**RECURSOS VINCULADOS**


<b>Registros</b>	<b>Talento Humano</b>	<b>Aplicación Informática</b>	<b>Duración total del proceso</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acta de evaluación de tesis.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Secretaría Académica</li> <li>- Funcionarios de la SENECYT</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistema escolástico de la universidad</li> <li>- Página Web de la SENECYT</li> <li>- Plantilla de registro de estudiantes graduados por año en Microsoft Excel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 70 minutos</li> </ul>

	<b>MANUAL DE PROCESOS</b> <b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b> <i>Nombre del Subproceso: Titulación del estudiante</i> <i>Código: A.3.2</i>
---	---

<b>N.-</b>	<b>Código</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsable</b>
1	A.3.2.1	Elaboración del acta de grado del estudiante.	Oficina Titulación
2	A.3.2.2	Elaboración del reporte del estudiante graduado.	Oficina Titulación
3	A.3.2.3	Enviar a secretaria general el acta y reporte del graduado.	Secretaría General
4	A.3.2.4	Codificación y legalización del título y acta de grado del estudiante graduado.	Secretaría General
5	A.3.2.5	Ingreso de datos del estudiante a la plataforma del SENESCYT.	Oficina Titulación
6	A.3.2.6	Entrega del título y acta de grado al estudiante.	Secretaria general



**Elaborado por:** Tesistas  
**Fuente:** U.T.C

 <p>Ingeniería Comercial</p>	<p><b>MANUAL DE PROCESOS</b></p> <p><b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO.</b></p> <p><i>Nombre del Proceso: Permanencia. Código: A.</i></p>
---	---

<b>Macroproceso:</b> Gestión		<b>Código:</b> A
<b>Proceso:</b> Permanencia		<b>Código:</b> A.4
<b>Objetivo:</b> Determinar las deficiencias en las carreras para fortalecer con planes de apoyo a los estudiantes y docentes.		
<b>Alcance:</b> A estudiantes y docentes de la carrera de ingeniería comercial.		
<b>Líder del proceso:</b>		
<b>INICIO</b>	<b>CRITERIOS DE CONTROL</b>	<b>FIN</b>
- Informes de dificultades y avances de la carrera.	- Seguimiento a las dificultades que tiene la carrera.	- Planificaciones e informes de apoyo.
<b>ENTRADAS</b>	<b>TRANSFORMACIÓN</b>	<b>SALIDAS</b>
▪	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informe de dificultades y avances de las carreras</li> <li>▪ Matriz de resultados de aprendizaje</li> <li>▪ Plan de apoyo Académico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Reuniones de Juntas de Carrera</li> <li>▪ Elaboración de la matriz de resultados de aprendizaje</li> <li>▪ Planificación, monitoreo y ejecución</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Plan de Acompañamiento Estudiantil</li> <li>▪ Plan de tutorías</li> <li>▪ Informe de aprobados, reprobados y desertores.</li> </ul>	<p>de apoyos académicos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Planificación, monitoreo y ejecución de acompañamiento estudiantil</li> <li>▪ Planificación, monitoreo y ejecución de tutorías estudiantiles</li> </ul>	
<b>RECURSOS VINCULADOS</b>			
<b>Registros</b>	<b>Talento Humano</b>	<b>Aplicación Informática</b>	<b>Duración total del proceso</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Directora académica</li> <li>- Coordinador de la carrera</li> <li>- Docentes</li> <li>- Secretaria académica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ninguno</li> </ul>	



Ingeniería  
Comercial

## MANUAL DE PROCESOS

### DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

*Nombre del Proceso: Permanencia*

*Código: A.4*

<b>N.-</b>	<b>Código</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsable</b>
1	A.4.1	Informe de dificultades y avances de las carreras	Dirección académica
2	A.4.2	Matriz de resultados de aprendizaje	Dirección académica
3	A.4.3	Plan de apoyo Académico	Dirección académica
4	A.4.4	Plan de Acompañamiento Estudiantil	Dirección académica
5	A.4.5	Plan de tutorías	Dirección académica
6	A.4.6	Informe de aprobados, reprobados y desertores.	Dirección académica





Ingeniería  
Comercial

## MANUAL DE PROCESOS

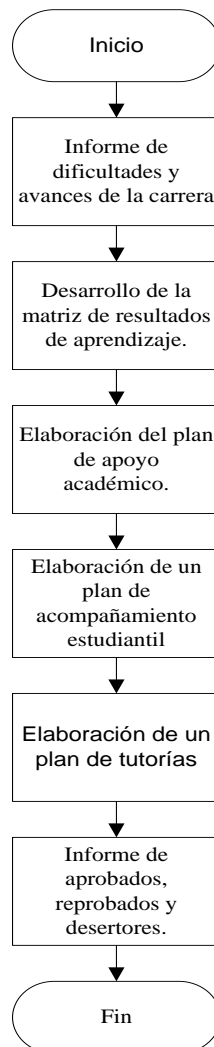
### DIAGRAMA DE FLUJO

Nombre del Proceso: Permanencia

Código: A.4


#### Permanencia estudiantil

##### Dirección académica




Elaborado por: Tesistas

Fuente: U.T.C

 <p>Ingeniería Comercial</p>	<p><b>MANUAL DE PROCESOS</b></p> <p><b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO.</b></p> <p><i>Nombre del Proceso: Seguimiento a graduados</i> <span style="float: right;"><i>Código: A.5</i></span></p>
---	---

<b>Macroproceso:</b> Gestión		<b>Código:</b> A.
<b>Proceso:</b> Seguimiento a graduados		<b>Código:</b> A.5
<b>Objetivo:</b> Mantener un seguimiento a los graduados con el fin de determinar si el estudiante se encuentra ejerciendo la profesión.		
<b>Alcance:</b> A estudiantes graduados de la carrera de ingeniería comercial.		
<b>Líder del proceso:</b> Ing. Rosario Cifuentes		
<b>INICIO</b>	<b>CRITERIOS DE CONTROL</b>	<b>FIN</b>
- Generar datos del estudiante	- Registros en base de datos	- Plan de mejoramiento académico.
<b>ENTRADAS</b>	<b>TRANSFORMACIÓN</b>	<b>SALIDAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cuestionario de preguntas</li> <li>▪ Formularios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Generar una ficha en base a los datos del estudiante</li> <li>▪ Registrar en la base de datos de los graduados</li> <li>▪ Localización del lugar de trabajo o</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Plan de mejoramiento académico</li> </ul>

	<p>domicilio del estudiante</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aplicación de encuestas al 1, 3 y 5 año de haber culminado la carrera</li> <li>▪ Envío de la información a servicios informáticos los cuales tabularan las encuestas</li> <li>▪ Remite al departamento de planeamiento y coordinador de carrera los cuales elaboraran el informe</li> <li>▪ Envío a la unidad de Desarrollo Académico</li> </ul>		
<b>RECURSOS VINCULADOS</b>			
<b>Registros</b>	<b>Talento Humano</b>	<b>Aplicación Informática</b>	<b>Duración total del proceso</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formularios</li> <li>- Encuesta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordinación de planificación</li> <li>- Coordinación de grados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistema escolástico de la Universidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 5 años</li> </ul>

 <p>Ingeniería Comercial</p>	<p><b>MANUAL DE PROCESOS</b></p> <p><b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b></p> <p><i>Nombre del Proceso: Seguimiento a graduados Código: A.5</i></p>
---	---

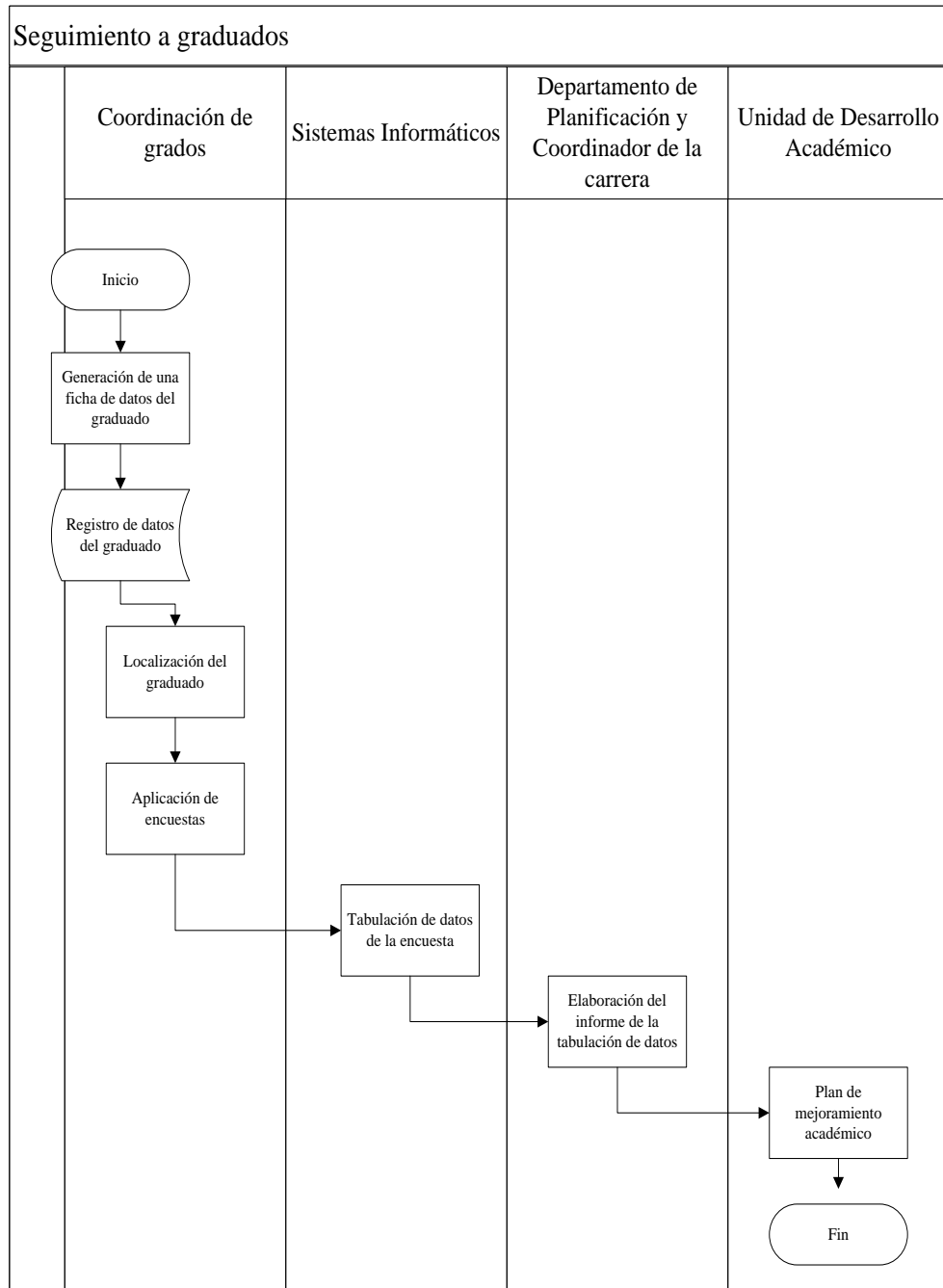
N.-	Código	Actividades	Responsable
1	A.5.1	Generar una ficha en base a los datos del estudiante	Coordinación de grados
2	A.5.2	Registrar en la base de datos de los graduados	Coordinación de grados
3	A.5.3	Localización del lugar de trabajo o domicilio del estudiante.	Coordinación de grados
4	A.5.4	Aplicación de encuestas al 1, 3 y 5 año de haber culminado la carrera	Coordinación de grados
5	A.5.5	Envío de la información a servicios informáticos los cuales tabularan las encuestas	Sistemas informáticos
6	A.5.6	Remite al departamento de planeamiento y coordinador de carrera los cuales elaboraran el informe	Coordinación de planificación y Coordinador de carreras
7	A.5.7	Envío de informe a la unidad de desarrollo académico para su análisis.	Unidad de desarrollo académica
8	A.5.8	Plan de mejoramiento académico	Unidad de desarrollo académica




# MANUAL DE PROCESOS

## DIAGRAMA DE FLUJO

Nombre del Proceso: Seguimiento a graduados Código: A.5




Elaborado por: Tesistas  
Fuente: U.T.C

 <p>Ingeniería Comercial</p>	<p><b>MANUAL DE PROCESOS</b></p> <p><b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO.</b></p> <p><i>Nombre del Proceso: Seminarios estudiantes. Código: A.6</i></p>
---	---

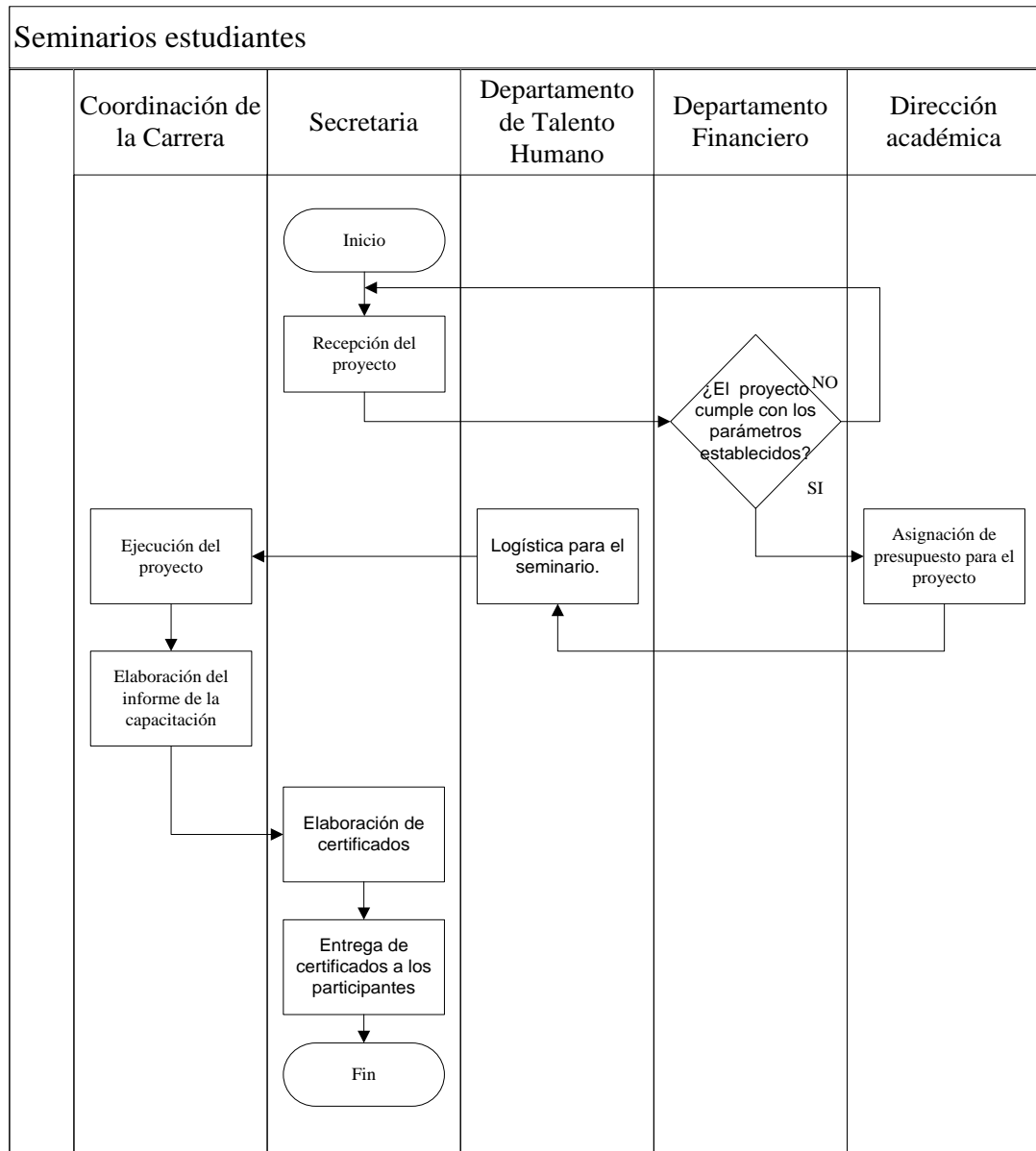
<b>Macroproceso:</b> Gestión		<b>Código:</b> A
<b>Proceso:</b> Seminario de estudiantes.		<b>Código:</b> A.6
<b>Objetivo:</b> Impartir seminarios a estudiantes para fortalecer los conocimientos de temas que desconocen en la actualidad.		
<b>Alcance:</b> El seminario a estudiantes es de conocimiento y aplicación para estudiantes de la carrera.		
<b>Líder del proceso:</b> Coordinación de la carrera de ingeniería comercial.		
<b>DE</b>	<b>CRITERIOS DE CONTROL</b>	<b>HASTA</b>
- Recepción del proyecto		- Ejecución del seminario.
<b>ENTRADAS</b>	<b>TRANSFORMACIÓN</b>	<b>SALIDAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Proyecto de capacitación</li> <li>▪ Sala de capacitación</li> <li>▪ Computadores</li> <li>▪ Amplificadores material didáctico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recepción del proyecto</li> <li>▪ Aprobación de la Directora Académica.</li> <li>▪ Logística del seminario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Proyecto de capacitación</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ejecución del seminario</li> <li>▪ Entrega de informes</li> <li>▪ Elaboración de certificados</li> <li>▪ Entrega de certificados a los estudiantes</li> </ul>		
<b>RECURSOS VINCULADOS</b>			
<b>Registros</b>	<b>Talento Humano</b>	<b>Aplicación Informática</b>	<b>Duración total del proceso</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oficios</li> <li>- Lista de asistencias</li> <li>- Certificados otorgados a los participantes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordinador/a de la carrera</li> <li>- Departamento de Talento Humano.</li> <li>- Docentes de la carrera</li> <li>- Panelistas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ninguno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 139 horas</li> </ul>

 <p>Ingeniería Comercial</p>	<p><b>MANUAL DE PROCESOS</b></p> <p><b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b></p> <p><i>Nombre del Proceso: Seminario estudiantes Código: A.6</i></p>
---	---

N.-	Código	Actividades	Responsable
1	A.6.1	Recepción del proyecto para impartir seminarios a los estudiantes.	Secretaria Académica
2	A.6.2	La directora de las carreras de ciencias Administrativas y humanísticas determinara la aprobación del proyecto o reprobación del mismo.	Dirección Académica
3	A.6.3	Una vez aprobado el proyecto se realizara la logística respectiva para llevar dicho seminario determinando: Lugar, fecha, hora, panelistas que van impartir, alumnos que van asistir.	Departamento de T.H
4	A.6.4	Ejecución del seminario a estudiantes de la carrera.	Coordinación de carrera
5	A.6.5	Desarrollo de informes del seminario impartido y entrega del mismo a secretaria de Ciencias Administrativas y Humanísticas.	Coordinación de carrera
6	A.6.6	Elaboración de certificados para los alumnos que han recibido y aprobado el seminario.	Secretaria Académica
7	A.6.7	Entrega de certificados a los estudiantes en los respectivos cursos.	Coordinación de carrera





Elaborado por: Tesistas

Fuente: U.T.C



Ingeniería  
Comercial

## MANUAL DE PROCESOS

### CADENA DE VALOR

Área: *Docencia*

Código: B.

**Figura 13:** Cadena de valor del Área de Docencia de la carrera de “Ingeniería Comercial”



Elaborado por: Tesistas

Fuente: U.T.C



Ingeniería  
Comercial

## MANUAL DE PROCESOS

### CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO.

*Nombre del Proceso:* Desarrollo académico curricular

*Código:* B.1

<b>Macroproceso:</b> Docencia		<b>Código:</b> B.
<b>Proceso:</b> Desarrollo académico Curricular		<b>Código:</b> B.1
<b>Objetivo:</b> Diseñar los sílabos correspondientes para cada asignatura en base a la malla curricular vigente de la carrera.		
<b>Alcance:</b> A docentes de la carrera de ingeniería comercial que dentro de su proceso de enseñanza-aprendizaje incluye la utilización de sílabos.		
<b>Líder del proceso:</b>		
<b>INICIO</b>	<b>CRITERIOS DE CONTROL</b>	<b>FIN</b>
- Desde el estudio de cada una de las asignaturas	- Seguimiento a elementos curriculares.	- Elaboración de sílabos
<b>ENTRADAS</b>	<b>TRANSFORMACIÓN</b>	<b>SALIDAS</b>
▪ Planificación de actividades	▪ Elaboración de sílabos por	▪ Sílabo por asignatura

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Encuestas</li> </ul>	<p>asignatura.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Planificación de los Resultados de Aprendizaje por asignatura y por parcial.</li> <li>▪ Monitoreo y ejecución de los sílabos y resultados de Aprendizaje.</li> <li>▪ Seguimiento a los elementos curriculares del sílabo: uso de bibliotecas virtuales.</li> <li>▪ Seguimiento a los elementos curriculares del sílabo: uso del Urkund</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Matriz RDA</li> <li>▪ Fichas de seguimiento y monitoreo.</li> <li>▪ Encuestas para verificar el uso, registro de usuarios</li> <li>▪ Encuestas para verificar el uso, registro de usuarios</li> </ul>
---	---	--

**RECURSOS VINCULADOS**

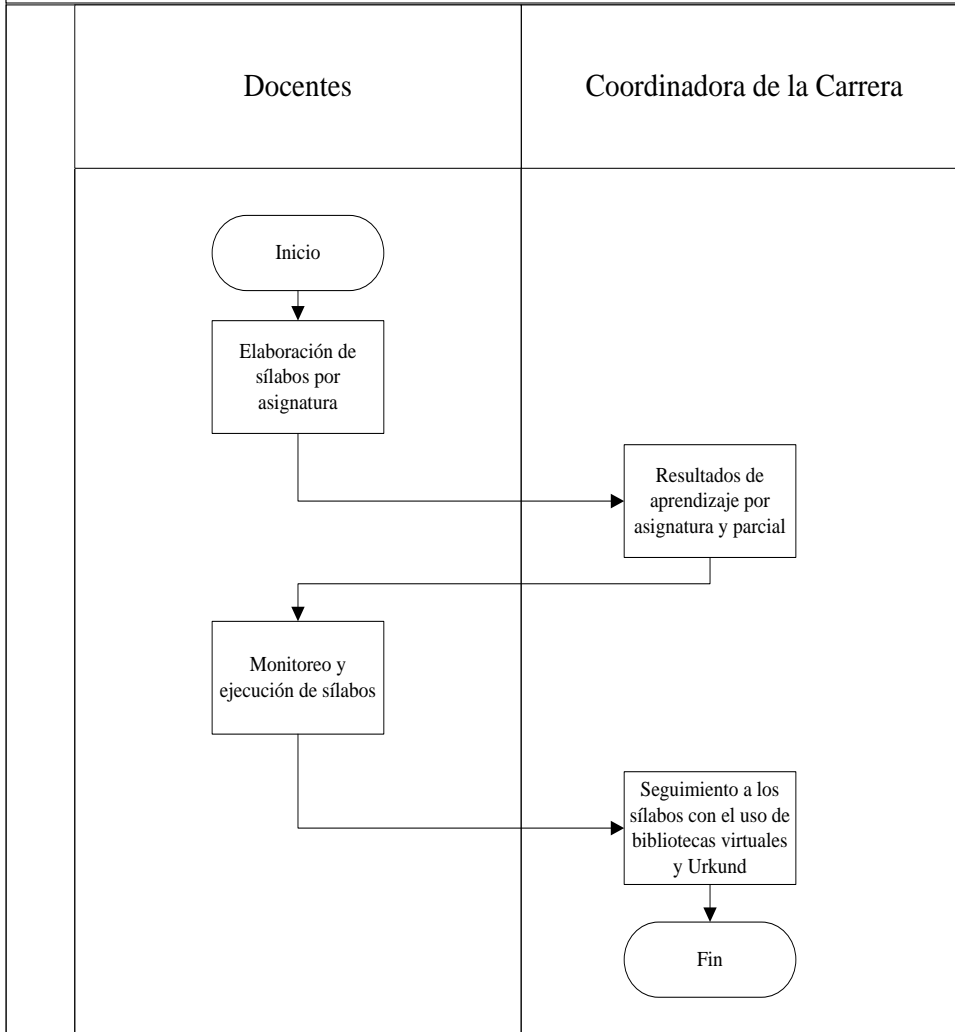
<b>Registros</b>	<b>Talento Humano</b>	<b>Aplicación Informática</b>	<b>Duración total del proceso</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuestas</li> <li>- Planificaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Directora académica</li> <li>- Coordinador de carrera</li> <li>- Docentes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistema Urkund</li> <li>- Página web de la universidad</li> </ul>	<p align="center">-</p>

 <p>Ingeniería Comercial</p>	<p><b>MANUAL DE PROCESOS</b></p> <p><b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b></p> <p><i>Nombre del Proceso: Desarrollo A. Curricular Código: B.1</i></p>
---	--


N.-	Código	Actividades	Responsable
1	B.1.1	Elaboración de sílabos por asignatura.	Docentes
2	B.1.2	Planificación de los Resultados de Aprendizaje por asignatura y por parcial	Coordinadora de la carrera
3	B.1.3	Monitoreo y ejecución de los sílabos y resultados de Aprendizaje.	Docentes
4	B.1.4	Seguimiento a los elementos curriculares del sílabo: uso de bibliotecas virtuales.	Coordinadora de la carrera
5	B.1.5	Seguimientos a los elementos curriculares del silabo: Urkund	Coordinadora de la carrera



Desarrollo Académico Curricular



Elaborado por: Tesistas  
Fuente: U.T.C

 <p>Ingeniería Comercial</p>	<p><b>MANUAL DE PROCESOS</b></p> <p><b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO.</b></p> <p><i>Nombre del Proceso: Plan de capacitación Docentes</i>      <i>Código: B.2</i></p>
---	---

<b>Macroproceso:</b> Docencia		<b>Código:</b> B
<b>Proceso:</b> Plan de capacitación docente.		<b>Código:</b> B.2
<b>Objetivo:</b> Capacitar a docentes y estudiantes para el fortalecimiento de conocimientos acorde a asignaturas impartidas por la carrera.		
<b>Alcance:</b> El plan de capacitación es de carácter fundamental para docentes y alumnos.		
<b>Líder del proceso:</b> Coordinación de la carrera de ingeniería comercial.		
<b>INICIO</b>	<b>CRITERIOS DE CONTROL</b>	<b>FIN</b>
- Reunión de coordinadores para el plan de capacitación.	- Cronograma para las capacitaciones.	- Capacitación impartir a alumnos y docentes de la carrera.
<b>ENTRADAS</b>	<b>TRANSFORMACIÓN</b>	<b>SALIDAS</b>
▪ Proyecto de capacitación	▪ Reunión con los coordinadores	▪ Capacitación para docentes y

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sala de capacitación</li> <li>▪ Computadores</li> <li>▪ Amplificadores</li> <li>▪ Material didáctico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elaboración del proyecto de capacitación</li> <li>▪ Envió de oficio adjuntando el proyecto a la Directora de la carrera.</li> <li>▪ Aprobación del proyecto</li> <li>▪ Remisión de proyecto a Talento Humano</li> <li>▪ Talento Humano remite la aprobación a Rectorado</li> <li>▪ Ejecución de la capacitación</li> </ul>	<p>alumnos de la carrera.</p>	
<b>RECURSOS VINCULADOS</b>			
<b>Registros</b>	<b>Talento Humano</b>	<b>Aplicación Informática</b>	<b>Duración total del proceso</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oficios</li> <li>- Hojas de asistencia</li> <li>- Certificados otorgados a participantes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordinador/a de la carrera</li> <li>- Departamento de Talento Humano.</li> <li>- Docentes de la carrera</li> <li>- Panelistas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ninguno</li> </ul>	



	<b>MANUAL DE PROCESOS</b> <b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b> <i>Nombre del Proceso: Plan de capacitación Código: B.2</i>
---	---

N.-	Código	Actividades	Responsable
1	B.2.1	Reunión con los coordinadores para determinar los temas de capacitación para alumnos y docentes de la carrera.	Coordinación de la carrera
2	B.2.2	Elaboración del proyecto de capacitación para los alumnos y docentes de la carrera	Coordinación de la carrera
3	B.2.3	Remitir el oficio correspondiente adjuntando el proyecto a la directora de Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas para la previa aprobación del plan de capacitación.	Coordinación de la carrera
4	B.2.4	La dirección de la carrera determinara la aprobación o reprobación del proyecto de capacitación.	Licda. Roció Peralvo.
5	B.2.5	El proyecto aprobado se remitiera a al departamento de Talento Humano para la gestión de la capacitación.	Ing. Sandra Villamarin
6	B.2.6	Departamento de Talento Humano remite la aprobación a Rectorado	Departamento de T.H
7	B.2.7	Ejecución de la capacitación de acorde el proyecto para docentes o alumnos de la carrera.	Coordinación de la carrera

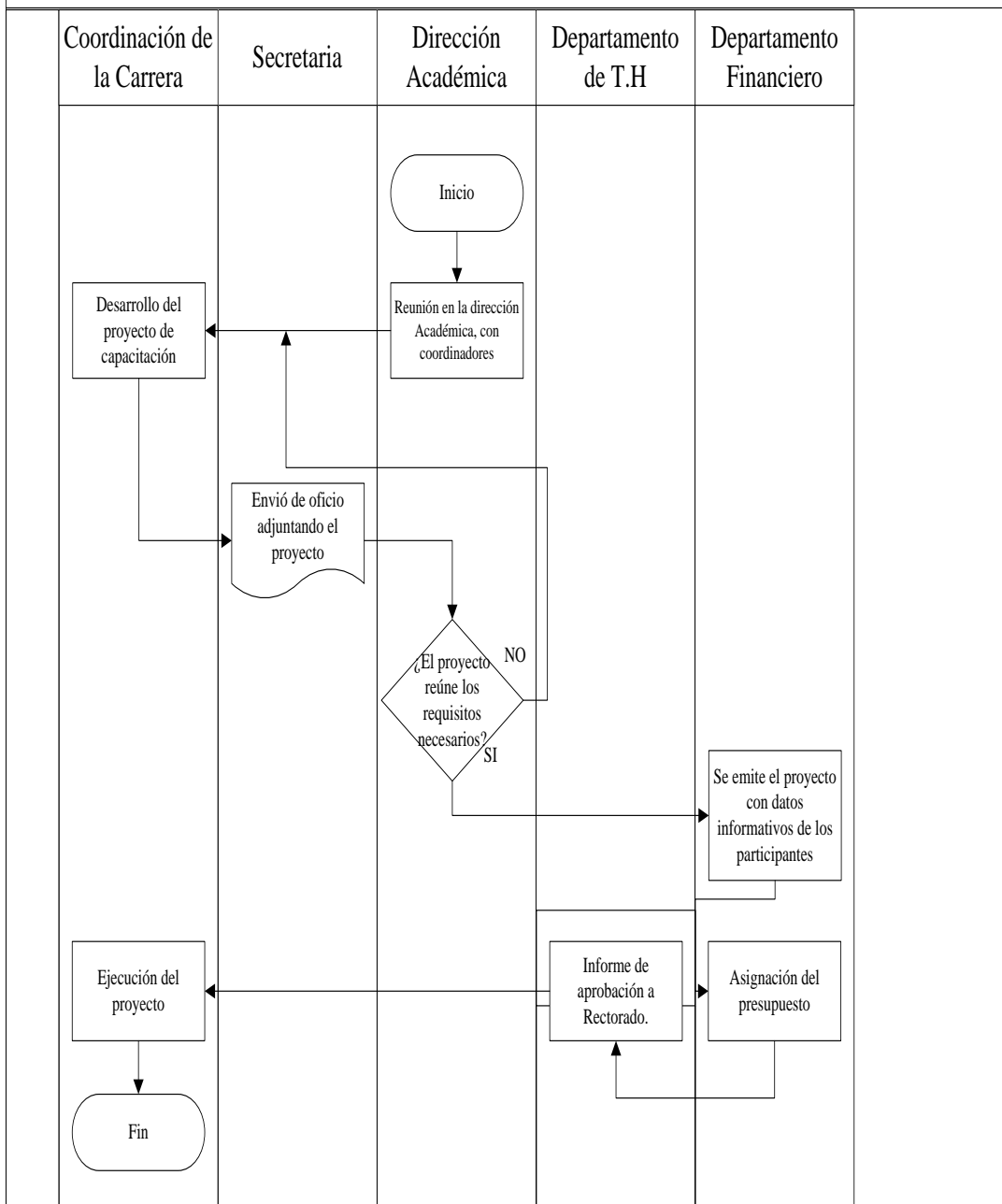


# MANUAL DE PROCESOS


## DIAGRAMA DE FLUJO

Nombre del Proceso: Plan de capacitación Código: B.2

### Formación y Capacitación Docente




Elaborado por: Tesistas  
Fuente: U.T.C

 <p>Ingeniería Comercial</p>	<p><b>MANUAL DE PROCESOS</b></p> <p><b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO.</b></p> <p><i>Nombre del Proceso: Becas a docentes</i>      <i>Código: B.3</i></p>
---	--

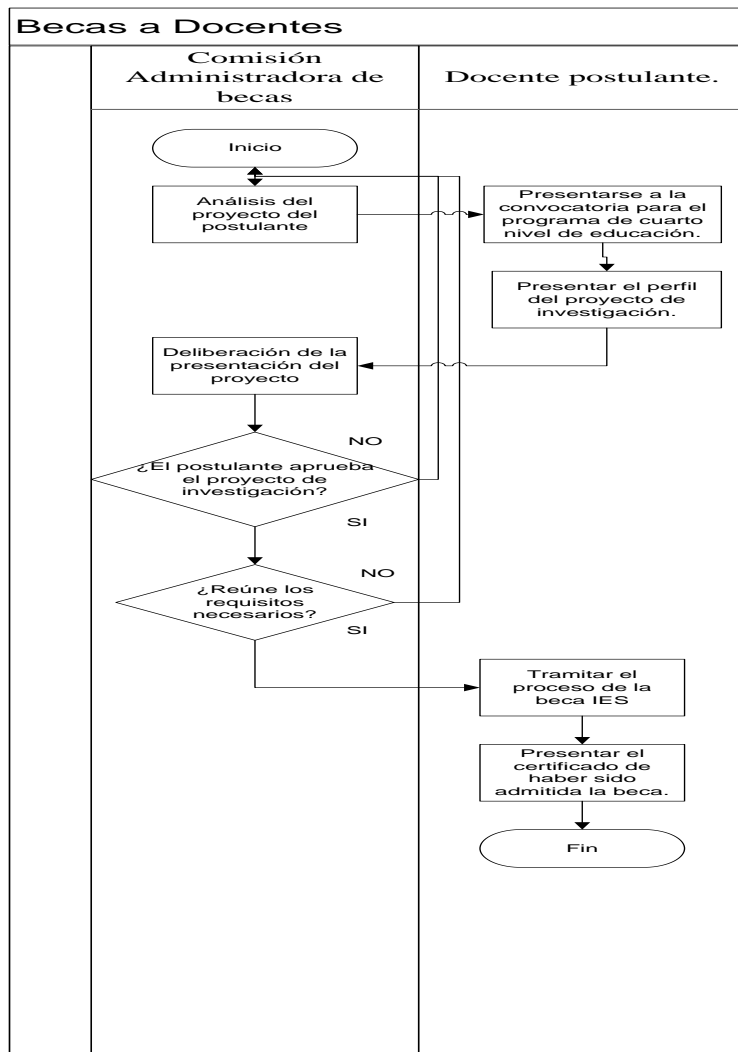
<b>Macroproceso:</b> Docencia		<i>Código: B</i>
<b>Proceso:</b> Becas a docentes		<i>Código: B.3</i>
<b>Objetivo:</b> Fomentar la formación académica del docente mediante un incentivo como son las becas de PHD en diferentes países.		
<b>Alcance:</b> Únicamente para docentes con maestría de la Universidad Técnica de Cotopaxi		
<b>Líder del proceso:</b> Comisión Administradora de Becas		
<b>DE</b>	<b>CRITERIOS DE CONTROL</b>	<b>HASTA</b>
Propuesta del proyecto	Parámetros de evaluación	Proceso de adjudicación de beca
<b>ENTRADAS</b>	<b>TRANSFORMACIÓN</b>	<b>SALIDAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Propuesta del proyecto</li> <li>▪ Solicitud dirigida al Rector</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analizar profundamente el proyecto del investigación del postulante</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aprobación del proyecto</li> <li>▪ Adjudicación de beca al postulante.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Formulario solicitud del programa de cuarto nivel.</li> <li>▪ Copias de documentos personales.</li> <li>▪ Currículo Vitae.</li> <li>▪ Certificación de ser docente titular.</li> <li>▪ Título de tercer nivel.</li> <li>▪ Grado de maestría.</li> <li>▪ Informe del programa de cuarto nivel en relación a la oferta académica institucional.</li> <li>▪ Informe del tema o proyecto de investigación del postulante.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Presentarse a la convocatoria para el programa de cuarto nivel.</li> <li>▪ Presentar el perfil del proyecto de investigación.</li> <li>▪ Argumentar el proyecto de investigación.</li> <li>▪ Deliberación por parte de los 3 miembros de la unidad administradora.</li> <li>▪ Notificación del promedio final del postulante.</li> <li>▪ Analizar el expediente del postulante.</li> <li>▪ Realizar el proceso de admisión en la IES.</li> <li>▪ Presentación del certificado de ser admitido la beca.</li> </ul>		
<b>RECURSOS VINCULADOS</b>			
<b>Registros</b>	<b>Talento Humano</b>	<b>Aplicación Informática</b>	<b>Duración total del proceso</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proyecto</li> <li>- Oficios</li> <li>- Informes</li> <li>- Documentos personales</li> <li>- Logros académicos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vicerrector Académico</li> <li>- Director Académico</li> <li>- Director de Investigación</li> <li>- Director de Posgrado</li> <li>- Director de Planeamiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plataformas informáticas de la U.T.C</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 960 horas</li> </ul>

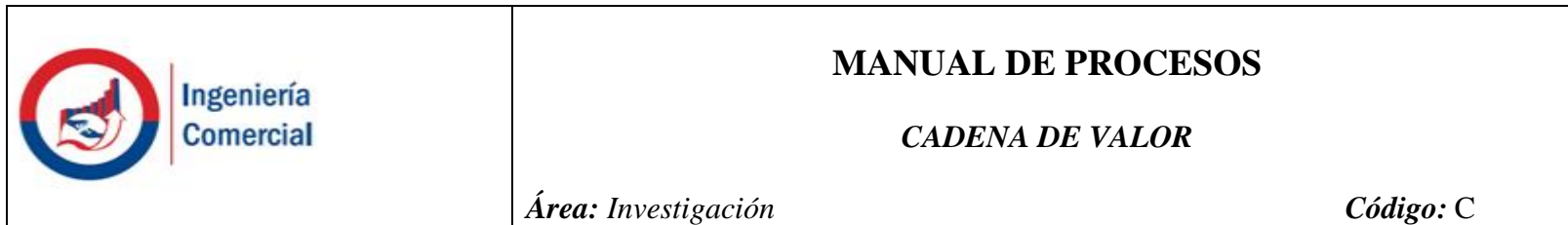
	<ul style="list-style-type: none"><li>- Miembros del comité científico.</li><li>- Presidente de la Asociación de Docentes.</li><li>- Secretaria del vicerrector académico.</li></ul>		
--	--	--	--

 <p>Ingeniería Comercial</p>	<p><b>MANUAL DE PROCESOS</b></p> <p><b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b></p> <p><i>Nombre del Proceso: Becas a docentes    Código: B.3</i></p>
---	---

N.-	Código	Actividades	Responsable
1	B.3.1	Analizar profundamente el proyecto del investigador del postulante	Comisión Administradora de becas
2	B.3.2	Presentarse a la convocatoria para el programa de cuarto nivel.	Docente postulante.
3	B.3.3	Presentar el perfil del proyecto de investigación.	Docente Postulante.
4	B.3.4	Argumentar el proyecto de investigación.	Docente Postulante.
5	B.3.5	Deliberación por parte de los 3 miembros de la unidad administradora	Comisión Administradora de becas
6	B.3.6	Notificación del promedio final del postulante	Comisión Administradora de becas
7	B.3.7	Analizar el expediente del postulante.	Comisión Administradora de becas
8	B.3.8	Realizar el proceso de admisión en la IES.	Docente Postulante.
9	B.3.9	Presentación del certificado de ser admitida la beca.	Docente Postulante.



Elaborado por: Tesistas  
Fuente: U.T.C



**Figura 14:** Cadena de valor del Área de Investigación de la carrera de “Ingeniería Comercial”



**Elaborado por:** Tesistas  
**Fuente:** U.T.C





Ingeniería  
Comercial

## MANUAL DE PROCESOS

### CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO.

*Nombre del Proceso:* Elaboración del perfil de proyecto


*Código:* C.1

<b>Macroproceso:</b> Investigación.		<b>Código:</b> C.
<b>Proceso:</b> Elaboración del perfil de proyecto.		<b>Código:</b> C.1
<b>Objetivo:</b> Contribuir al desarrollo de proyectos generados por estudiantes y docentes de la carrera de ingeniería comercial.		
<b>Alcance:</b> A estudiante y docente que anhelan desarrollar un proyecto para la carrera.		
<b>Líder del proceso:</b> Dueño de la investigación.		
<b>INICIO</b>	<b>CRITERIOS DE CONTROL</b>	<b>FIN</b>
- Propuesta de proyecto	- Cronogramas establecidos	- Ejecución del proyecto.
<b>ENTRADAS</b>	<b>TRANSFORMACIÓN</b>	<b>SALIDAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Propuesta del proyecto</li> <li>▪ Tipo de investigación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Diseño del proyecto en el formato establecido por la SENPLADES</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Proyecto aprobado por SENPLADES</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Presentación, análisis y aprobación del proyecto por parte del comité de investigación</li> <li>▪ Remite el proyecto a la dirección de planeamiento de la universidad</li> <li>▪ Registro del proyecto en la plataforma SENPLADES</li> <li>▪ Auditoria y aprobación del proyecto por la SENPLADES</li> <li>▪ Ejecución del proyecto de investigación</li> </ul>	
--	--	--

**RECURSOS VINCULADOS**

<b>Registros</b>	<b>Talento Humano</b>	<b>Aplicación Informática</b>	<b>Duración total del proceso</b>
- Oficios	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Docentes y Estudiantes</li> <li>- Departamento de investigación</li> <li>- Departamento Financiero</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plataforma SENPLADES</li> </ul>	- 139 HORAS

 <p>Ingeniería Comercial</p>	<p><b>MANUAL DE PROCESOS</b></p> <p><b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b></p> <p><i>Nombre del Proceso: Diseño de proyectos    Código: C.1</i></p>
---	--

N.-	Código	Actividades	Responsable
1	C.1.1	Diseño del proyecto en el formato establecido por la SENPLADES	Dueño de la investigación
2	C.1.2	Presentación, análisis y aprobación del proyecto por parte del comité de investigación	Comité de investigación
3	C.1.3	Remite el proyecto a la dirección de planeamiento de la universidad para revisión.	Dirección de planeamiento
4	C.1.4	Registro del proyecto en la plataforma SENPLADES	Comité de investigación
5	C.1.5	Auditoria y aprobación del proyecto por la SENPLADES	SENPLADES
6	C.1.6	Ejecución del proyecto de investigación	Dueño de la investigación

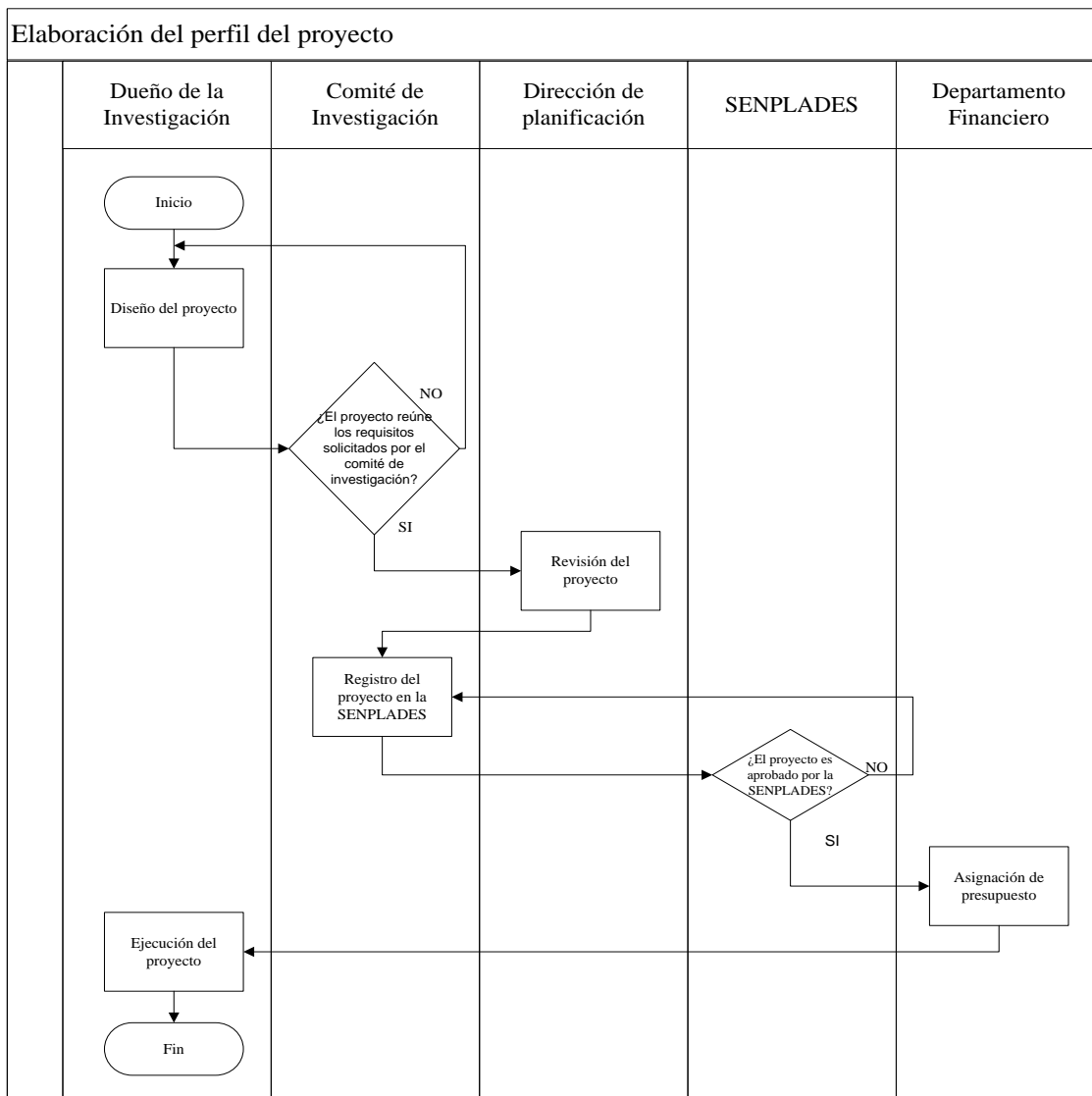


Ingeniería  
Comercial

## MANUAL DE PROCESOS

### DIAGRAMA DE FLUJO

Nombre del Proceso: Elaboración perfil P. Código: C.1



Elaborado por: Tesistas  
Fuente: U.T.C



Ingeniería  
Comercial

## MANUAL DE PROCESOS

### CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO.

**Nombre del Proceso:** Diseño de un artículo científico

**Código:** C.2

<b>Macroproceso:</b> Investigación.		<b>Código:</b> C.
<b>Proceso:</b> Diseño de un artículo científico.		<b>Código:</b> C.2
<b>Objetivo:</b> Promover la investigación científica a docentes y estudiantes de la carrera en base a la problemática actual.		
<b>Alcance:</b> Involucra a todos los estudiantes y docentes de la carrera de Ingeniería Comercial.		
<b>Líder del proceso:</b> Dueño de la investigación.		
<b>INICIO</b>	<b>CRITERIOS DE CONTROL</b>	<b>FIN</b>
- Tema a tratar en el artículo	- Evaluación de pares.	- Publicación del artículo científico.
<b>ENTRADAS</b>	<b>TRANSFORMACIÓN</b>	<b>SALIDAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Temática a tratar</li> <li>▪ Oficio dirigido al coordinador de investigación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Investigación bibliográfica en base al tema establecido</li> <li>▪ Recolección de datos mediante la</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Artículo científico</li> </ul>

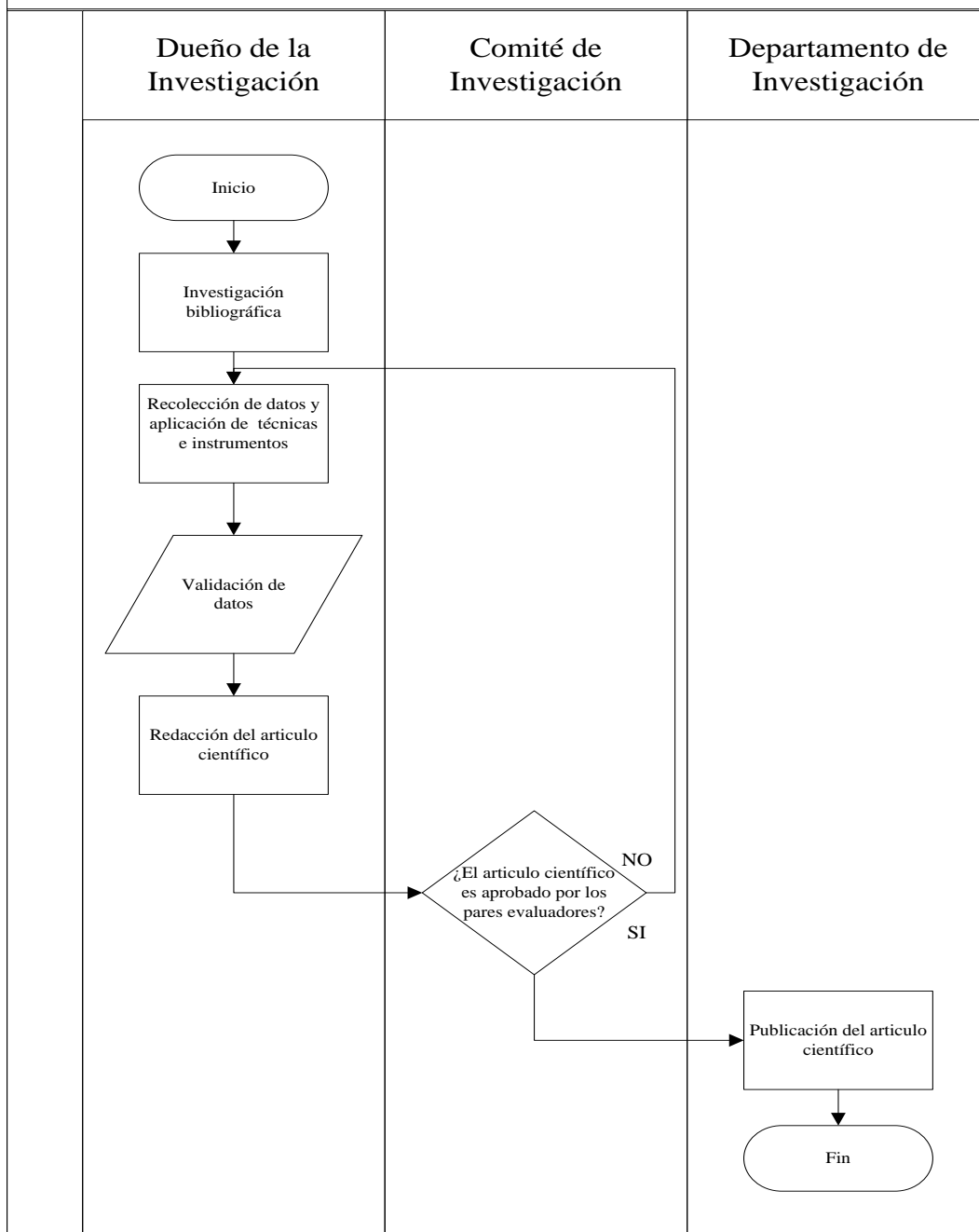
	<p>aplicación de técnicas e instrumentos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Validación de datos investigados</li> <li>▪ Redacción del artículo científico</li> <li>▪ Asignación de pares evaluadores del artículo</li> <li>▪ Publicación de artículo científico en la revista asignada</li> </ul>		
<b>RECURSOS VINCULADOS</b>			
<b>Registros</b>	<b>Talento Humano</b>	<b>Aplicación Informática</b>	<b>Duración total del proceso</b>
- Oficios	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dueño de la investigación</li> <li>- Departamento de investigación</li> </ul>	- Ninguno	- 1440 horas

 <p>Ingeniería Comercial</p>	<p><b>MANUAL DE PROCESOS</b></p> <p><b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b></p> <p><i>Nombre del Proceso: Diseño de artículo científico Código: C.2</i></p>
---	---

N.-	Código	Actividades	Responsable
1	C.2.1	Investigación bibliográfica en base al tema establecido para el artículo a publicarse.	Dueño de la investigación
2	C.2.2	Recolección de datos mediante la aplicación de técnicas e instrumentos de la investigación.	Dueño de la investigación
3	C.2.3	Validación y tabulación de datos investigados para el artículo científico.	Dueño de la investigación
4	C.2.4	Redacción y desarrollo del artículo científico por el investigador.	Dueño de la investigación
5	C.2.5	Evaluación y revisión por pares evaluadores del artículo científico	Comité de investigación
6	C.2.6	Publicación del artículo científico en la revista universitaria.	Departamento de investigación



### Elaboración de artículo científico



Elaborado por: Tesistas

Fuente: U.T.C





Ingeniería  
Comercial

## MANUAL DE PROCESOS


### CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO.

*Nombre del Proceso: Publicación de libros*

*Código: C.3*

<b>Macroproceso:</b> Investigación		<b>Código:</b> C
<b>Proceso:</b> Publicación de libros		<b>Código:</b> C.3
<b>Objetivo:</b> Apoyar investigaciones con derechos de autor acerca de temas de relevancia ya sea estos universitarios, provincia o del ecuador.		
<b>Alcance:</b> A Docentes de la Universidad Técnica de Cotopaxi.		
<b>Líder del proceso:</b> Dueño de la investigación		
<b>INICIO</b>	<b>CRITERIOS DE CONTROL</b>	<b>FIN</b>
- Presentación del tema del libro	- Control de avances en la redacción del libro.	- Publicación del libro.
<b>ENTRADAS</b>	<b>TRANSFORMACIÓN</b>	<b>SALIDAS</b>
▪ Propuesta del tema del libro para	▪ Presentación de tema del libro a	▪ Publicación del libro.

<p>el desarrollo de su contenido.</p>	<p>desarrollar al director de investigación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Asignación de carga horaria destinada a la elaboración del libro</li> <li>▪ Asignación de presupuesto destinado a la publicación del libro</li> <li>▪ Control de avances y desarrollo de la redacción del libro.</li> <li>▪ Evaluación y revisión por pares evaluadores del libro</li> <li>▪ Aprobación para la publicación del libro</li> <li>▪ Lanzamiento y publicación del libro</li> </ul>		
<b>RECURSOS VINCULADOS</b>			
<b>Registros</b>	<b>Talento Humano</b>	<b>Aplicación Informática</b>	<b>Duración total del proceso</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oficios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Autor del libro</li> <li>- Departamento de investigación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ninguno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 433 horas</li> </ul>

 <p>Ingeniería Comercial</p>	<p><b>MANUAL DE PROCESOS</b></p> <p><b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b></p> <p><i>Nombre del Proceso: Publicación de libros    Código: C.3</i></p>
---	--

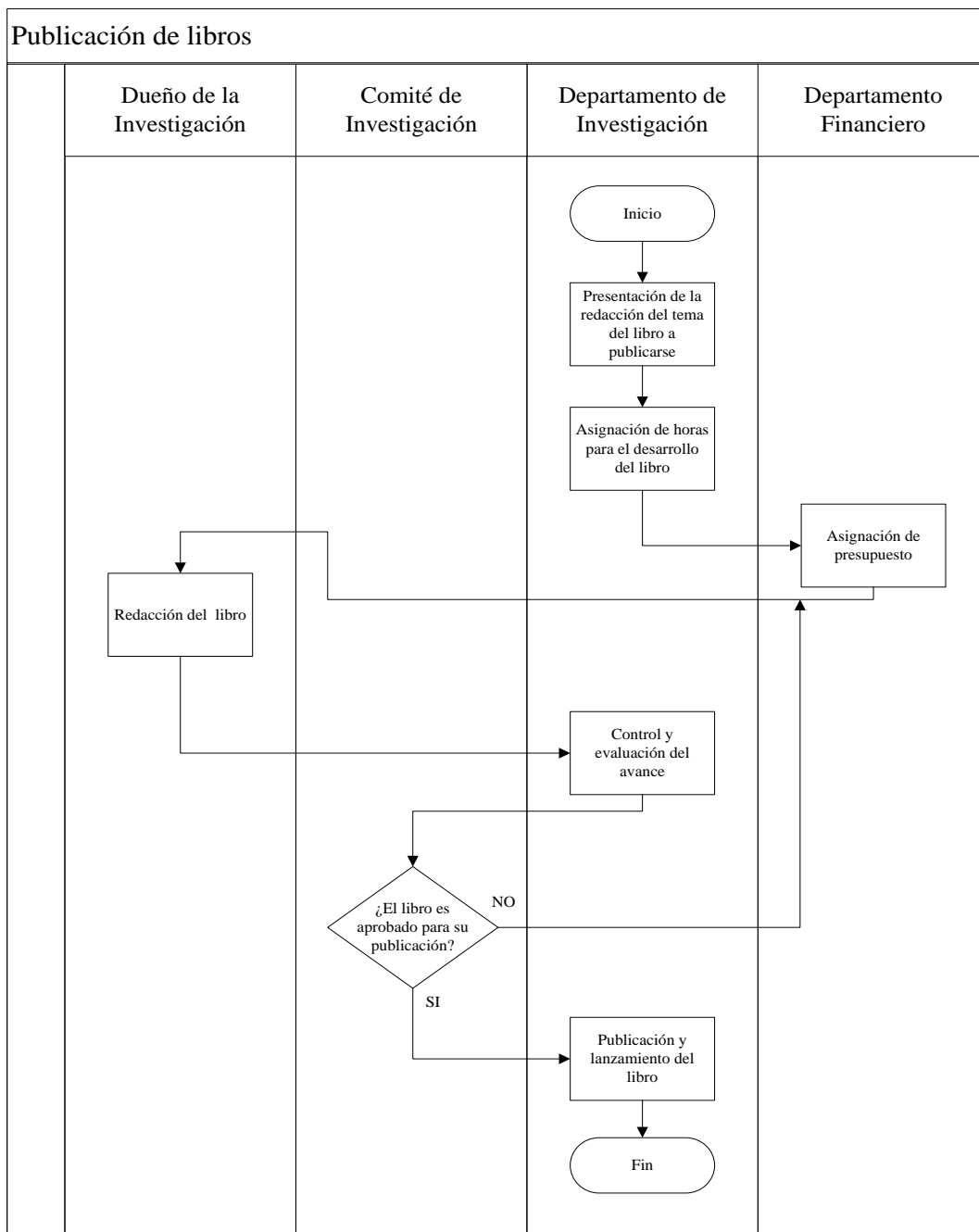
N.-	Código	Actividades	Responsable
1	C.3.1	Presentación de tema del libro al Director de investigación para su desarrollo del mismo.	Dueño de la investigación.
2	C.3.2	Asignación de carga horaria destinada a al desarrollo del libro	Departamento de investigación
3	C.3.3	Asignación de presupuesto para la publicación e impresión del libro.	Departamento Financiero
3	C.3.4	Control y evaluación del avance y desarrollo de la redacción del libro que se está desarrollando.	Departamento de investigación
4	C.3.5	Asignación de pares evaluadores del libro para su revisión del contenido del mismo.	Comité de investigación
5	C.3.6	Aprobación del libro a publicarse con el número de copias a reproducirse.	Departamento de investigación
7	C.3.7	Lanzamiento y publicación del libro.	Departamento de investigación y autor del libro.




# MANUAL DE PROCESOS

## DIAGRAMA DE FLUJO

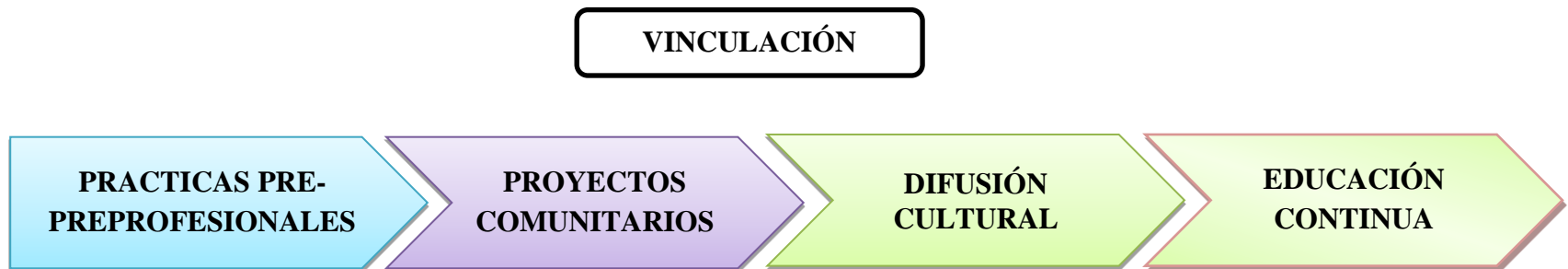
Nombre del Proceso: *Publicación de libros* Código: C.3



Elaborado por: Tesistas  
Fuente: U.T.C

 <p>Ingeniería Comercial</p>	<p><b>MANUAL DE PROCESOS</b></p> <p><i>CADENA DE VALOR</i></p> <p><i>Área: Vinculación Social</i> <span style="float: right;"><i>Código: D.</i></span></p>
---	--

**Figura 15:** Cadena de valor del Área de Vinculación Social de la carrera de “Ingeniería Comercial”



**Elaborado por:** Tesistas  
**Fuente:** U.T.C



## MANUAL DE PROCESOS

### CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO.

**Nombre del Proceso:** *Practicas Pre-profesionales*

**Código:** D.1

<b>Macroproceso:</b> Vinculación		<b>Código:</b> D.
<b>Proceso:</b> Practicas Pre-profesionales		<b>Código:</b> D.1
<b>Objetivo:</b> Ubicar a los estudiantes en empresas públicas y privadas para la realización de las prácticas pre-profesionales.		
<b>Alcance:</b> A estudiantes que estén cruzando el décimo ciclo de la carrera de ingeniería comercial.		
<b>Líder del proceso:</b> Lic. Lorena Logroño.		
<b>INICIO</b>	<b>CRITERIOS DE CONTROL</b>	<b>FIN</b>
- Capacitación a estudiantes	- Informes mensuales	- Certificado de prácticas pre-profesionales
<b>ENTRADAS</b>	<b>TRANSFORMACIÓN</b>	<b>SALIDAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Reglamento de prácticas pre profesional</li> <li>▪ Manual de procedimientos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elaboración del calendario de fechas para capacitaciones y presentación de documentos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Certificado de haber culminado las practicas pre-profesionales.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Resoluciones del H.C.U</li> <li>▪ Distributivos practicas docentes y estudiantes</li> <li>▪ Resoluciones del H.C.A</li> <li>▪ Solicitud dirigida a la coordinadora</li> <li>▪ Una foto</li> <li>▪ Record académico impecable</li> <li>▪ Formulario 1, 2,3.</li> <li>▪ Planificación de actividades</li> <li>▪ Fichas de actividades diarias</li> <li>▪ Informes final</li> <li>▪ Certificado de la empresa</li> <li>▪ Matriz de las actividades de la práctica</li> <li>▪ Informes al H.C.A sobre las prácticas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recepción de documentos personales y académicos en la secretaria de coordinación de prácticas pre profesionales</li> <li>▪ Auditoria de documentos personales y académicos</li> <li>▪ Subir la información a sistema escolástico de acuerdo al distributivo en relación a la empresa pública y privada</li> <li>▪ Entrega de oficios respectivos para a empresa asignada</li> <li>▪ Panificación y elaboración del proyecto</li> <li>▪ Recepción de informes mensuales con las actividades diarias que realiza en las practicas pre profesionales</li> <li>▪ Recepción del informe final luego</li> </ul>	
---	--	--

	<p>de haber terminado la pasantía</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informe del docente supervisor</li> <li>▪ Auditoria de cumplimiento de la pasantía</li> <li>▪ Entrega de certificado de haber cumplido con la práctica pre profesional</li> </ul>	
--	--	--

**RECURSOS VINCULADOS**

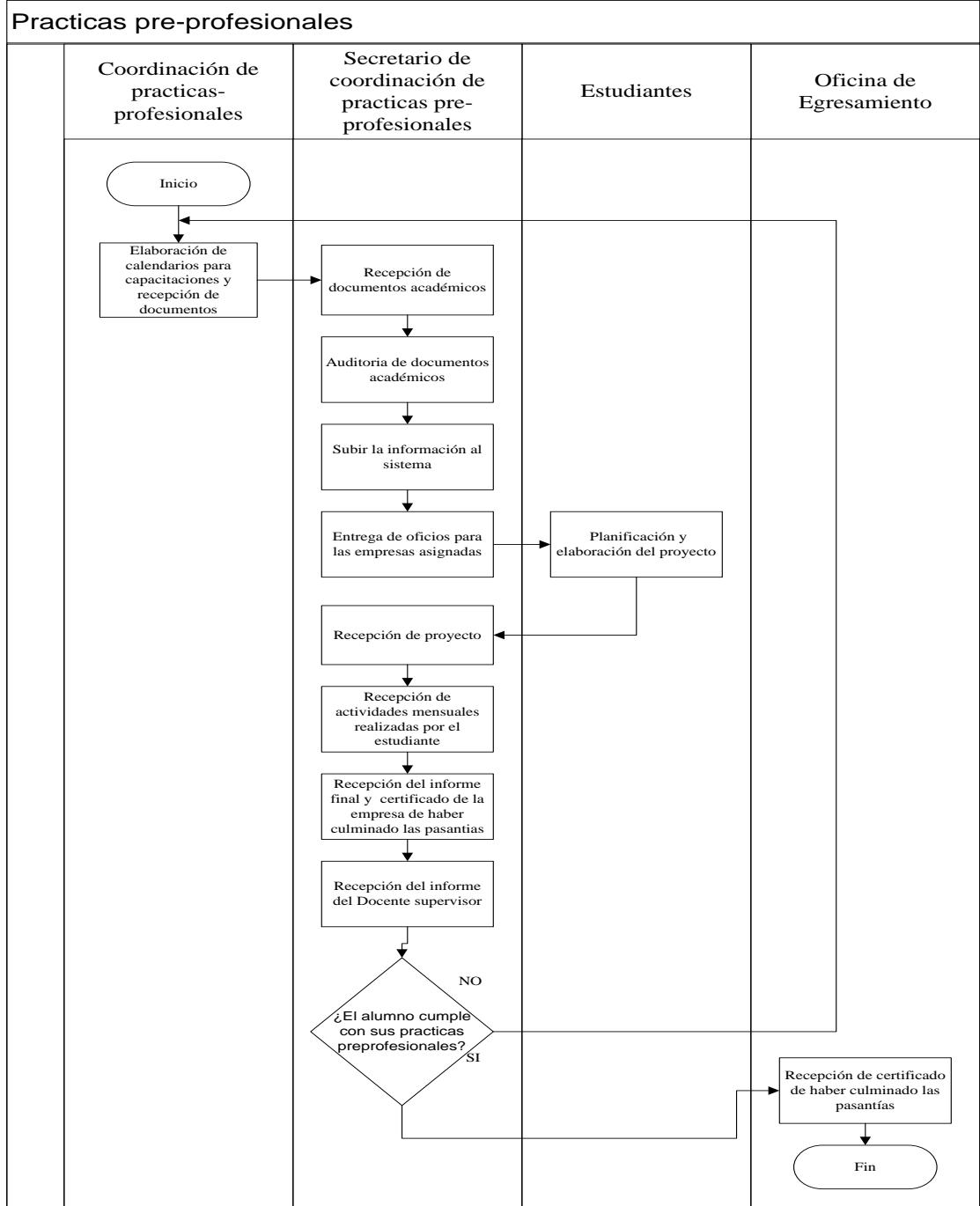
<b>Registros</b>	<b>Talento Humano</b>	<b>Aplicación Informática</b>	<b>Duración total del proceso</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oficios</li> <li>- Informes de actividades mensuales</li> <li>- Informes de supervisión a las practicas pre-profesionales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordinación de prácticas pre-profesionales</li> <li>- Secretario de la coordinación.</li> <li>- Docentes supervisores de prácticas pre-profesionales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ninguno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1000 horas</li> </ul>



	<b>MANUAL DE PROCESOS</b> <b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b> <i>Nombre del Proceso: Practicas pre-profesionales Código: D.1</i>
---	--

<b>N.-</b>	<b>Código</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsable</b>
1	D.1.1	Elaboración del calendario de fechas para capacitaciones y presentación de documentos a los estudiantes.	Coordinación de prácticas pre-profesionales
2	D.1.2	Recepción de documentos personales y académicos en la secretaria de coordinación de prácticas pre-profesionales	Secretario de coordinación
3	D.1.3	Auditoria de documentos personales y académicos	Secretario de coordinación
4	D.1.4	Subir la información al sistema de acuerdo al distributivo en relación a la empresa pública y privada	Secretario de coordinación
5	D.1.5	Entrega de oficios respectivos para la empresa asignada de cada uno de los estudiantes	Secretario de coordinación
6	D.1.6	Panificación y elaboración del proyecto	Estudiantes
7	D.1.7	Recepción de informes mensuales con las actividades diarias que realiza en las practicas pre profesionales	Secretario de coordinación
8	D.1.8	Recepción del informe final y certificado de la empresa de haber terminado las prácticas pre-profesionales.	Estudiantes
9	D.1.9	Recepción del informe final de supervisiones del docente supervisor de cada uno de los estudiantes.	Docente supervisor

10	D.1.10	Auditoria de cumplimiento de la pasantía	Secretario de coordinación
11	D.1.11	Entrega de certificado de haber concluido con la práctica pre-profesional	Coordinación de prácticas pre-profesionales



Elaborado por: Tesistas  
Fuente: U.T.C



**MANUAL DE PROCESOS**  
**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO.**

*Nombre del Proceso: Proyectos comunitarios*

*Código: D.2*

<b>Macroproceso:</b> Vinculación		<b>Código:</b> D.
<b>Proceso:</b> Proyectos comunitarios		<b>Código:</b> D.2
<b>Objetivo:</b> Fortalecer la vinculación de la universidad con el pueblo mediante el desarrollo de proyectos comunitarios.		
<b>Alcance:</b> A estudiantes de la carrera de ingeniería comercial.		
<b>Líder del proceso:</b> Lic. José Otáñez		
<b>INICIO</b>	<b>CRITERIOS DE CONTROL</b>	<b>FIN</b>
- Desde la planificación de proyectos.	- Informes semanales y mensuales por supervisores	- Evaluación del proyecto
<b>ENTRADAS</b>	<b>TRANSFORMACIÓN</b>	<b>SALIDAS</b>
▪ Convocatoria	▪ Planificación de proyectos comunitarios de vinculación con la sociedad	▪ Proyecto comunitario

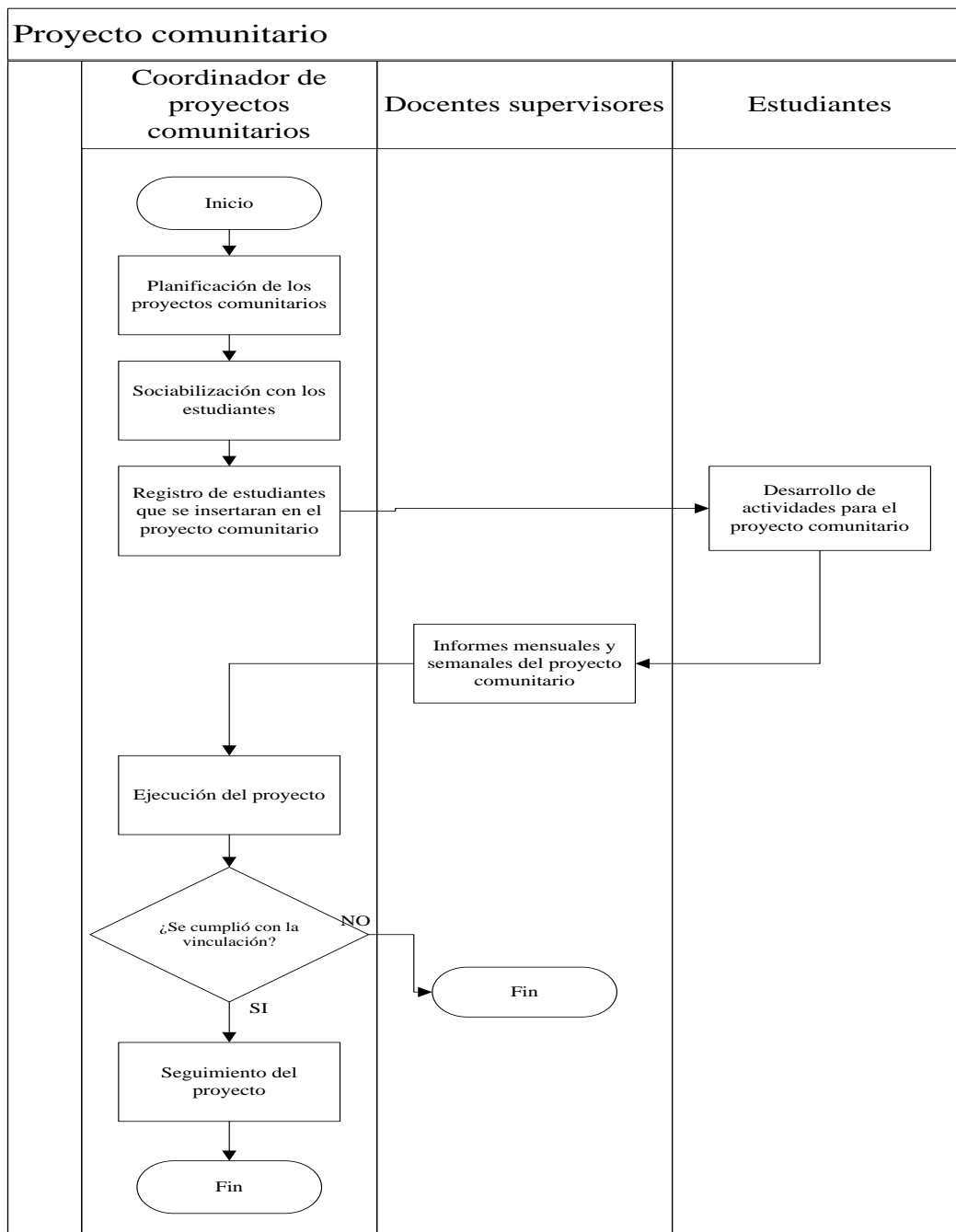
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Socialización a los estudiantes</li> <li>▪ Registro de los estudiantes que se insertaran en el proyecto de vinculación</li> <li>▪ Desarrollo del proyecto comunitario</li> <li>▪ Informes semanales y mensuales de los docentes supervisores del proyecto comunitario</li> <li>▪ Evaluación y monitoreo del proyecto comunitarios</li> </ul>	
--	---	--

**RECURSOS VINCULADOS**

<b>Registros</b>	<b>Talento Humano</b>	<b>Aplicación Informática</b>	<b>Duración total del proceso</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oficios</li> <li>- Registros de control y supervisión.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordinador de extensión universitaria.</li> <li>- Docentes, alumnos y personas involucrados en el proyecto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ninguno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 120 horas</li> </ul>

 <p>Ingeniería Comercial</p>	<p><b>MANUAL DE PROCESOS</b></p> <p><b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b></p> <p><i>Nombre del Proceso: Proyectos comunitarios Código: D.2</i></p>
---	--

N.-	Código	Actividades	Responsable
1	D.2.1	Planificación de proyectos comunitarios de vinculación con la sociedad Socialización a los estudiantes	Coordinador de proyectos comunitarios
2	D.2.2	Registro de los estudiantes que se insertaran en el proyecto de vinculación	Coordinador de proyectos comunitarios
3	D.2.3	Desarrollo del proyecto comunitario el ciclo académico.	Estudiantes
4	D.2.4	Informes semanales y mensuales de los docentes supervisores del proyecto comunitario	Docentes Supervisores
5	D.2.5	Evaluación y monitoreo del proyecto comunitarios	Coordinador de proyectos comunitarios



Elaborado por: Tesistas  
Fuente: U.T.C



## MANUAL DE PROCESOS

### CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO.


*Nombre del Proceso: Difusión Cultural*

*Código: D.3*

<b>Macroproceso:</b> Vinculación		<b>Código:</b> D.
<b>Proceso:</b> Difusión cultural		<b>Código:</b> D.3
<b>Objetivo:</b> Fomentar la cultura y tradiciones a los estudiantes para transmitirlos a la sociedad.		
<b>Alcance:</b> A estudiantes de las diferentes carreras que deseen participar en las diferentes disciplinas de difusión cultural.		
<b>Líder del proceso:</b> Ing. Elías Valdés		
<b>INICIO</b>	<b>CRITERIOS DE CONTROL</b>	<b>FIN</b>
- Sociabilización del programa	- Control de asistencia del alumno	- Entrega de certificados al alumno.
<b>ENTRADAS</b>	<b>TRANSFORMACIÓN</b>	<b>SALIDAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Documentos personales</li> <li>▪ Estar matriculado legalmente</li> <li>▪ Foto</li> <li>▪ Hoja de inscripción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sociabilización del programa de danza, teatro y música por cada una de las aulas universitarias.</li> <li>▪ Realizar una preinscripción dentro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Certificados.</li> </ul>



	<p>del programa de difusión cultural</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Control de asistencia de los participantes que se han inscrito.</li> <li>▪ Auto selección de los postulantes</li> <li>▪ Selección personal apto para el programa</li> <li>▪ Realizar presentaciones a nivel nacional y local</li> <li>▪ Entrega de un certificado anual y de oro a los miembros del grupo</li> <li>▪ Entrega de certificado de extensión universitaria cuando haya cumplido tres años en el grupo</li> </ul>		
<b>RECURSOS VINCULADOS</b>			
<b>Registros</b>	<b>Talento Humano</b>	<b>Aplicación Informática</b>	<b>Duración total del proceso</b>
- Registro de asistencia de los participantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordinación de difusión cultural</li> <li>- Instructores de las disciplinas</li> </ul>	- Ninguno	- 3 años

 <p>Ingeniería Comercial</p>	<p><b>MANUAL DE PROCESOS</b></p> <p><b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b></p> <p><i>Nombre del Proceso: Difusión Cultural    Código: D.4.3</i></p>
---	--

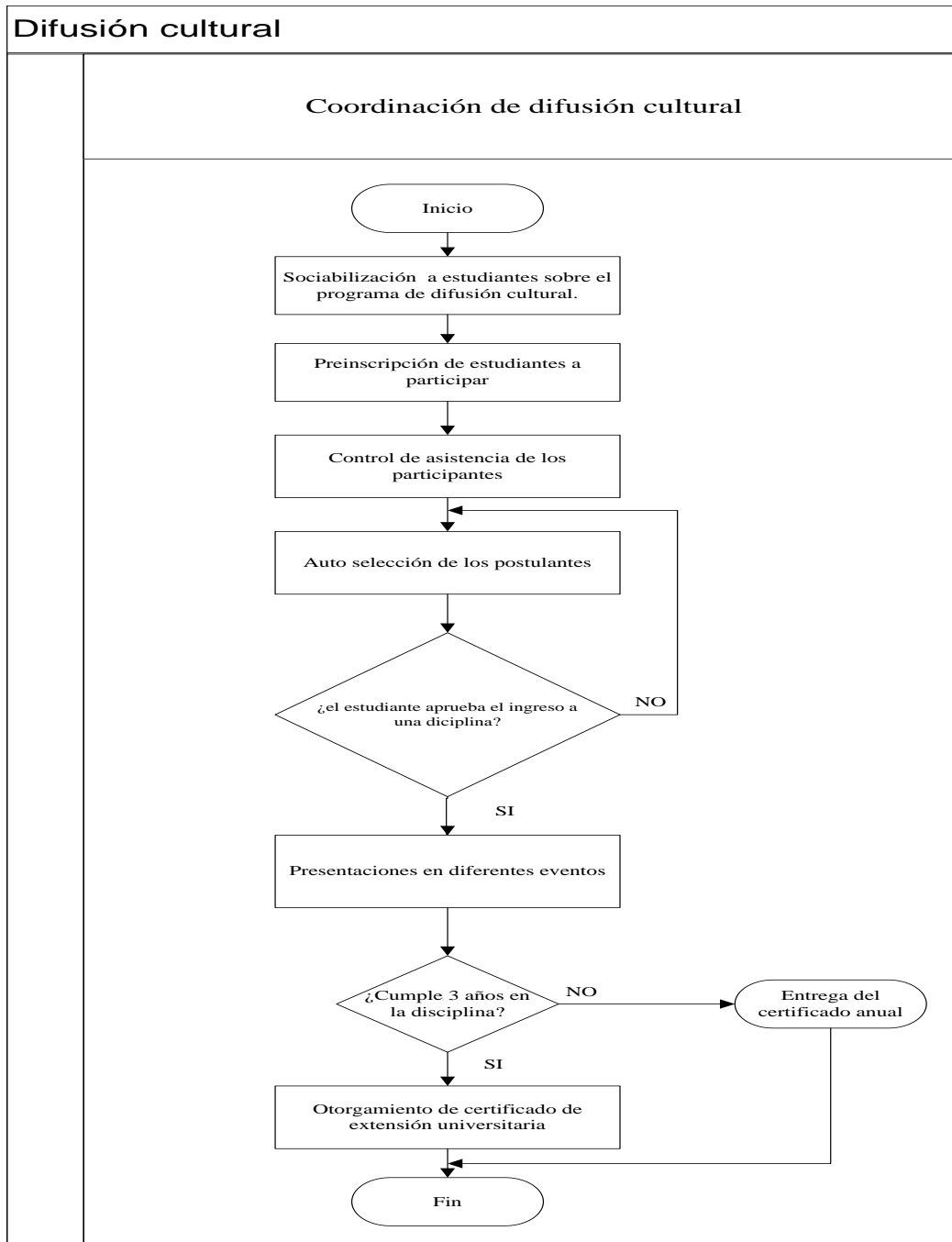
N.-	Código	Actividades	Responsable
1	D.3.1	Sociabilización del programa de difusión cultural en las siguientes disciplinas: danza, teatro y música en cada una de las aulas en los primeros ciclos académicos.	Coordinación de difusión cultural
2	D.3.2	Realización de una preinscripción dentro del programa de difusión cultural	Coordinación de difusión cultural
3	D.3.3	Control de asistencia de los participantes	Coordinación de difusión cultural
4	D.3.4	Auto selección de los postulantes	Coordinación de difusión cultural
5	D.3.5	Selección personal apto para el programa	Coordinación de difusión cultural
6	D.3.6	Realizar presentaciones a nivel nacional y local	Coordinación de difusión cultural
7	D.3.7	Entrega de un certificado anual y de oro a los miembros de los grupos que conforman danza, teatro y música.	Coordinación de difusión cultural
8	D.3.8	Entrega de certificado de extensión universitaria cuando haya cumplido tres años en el grupo que conforman danza, teatro y música.	Coordinación de difusión cultural



## MANUAL DE PROCESOS

### DIAGRAMA DE FLUJO

Nombre del Proceso: *Difusión Cultural* Código: D.3



Elaborado por: Tesisistas  
Fuente: U.T.C



## MANUAL DE PROCESOS

### CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO.


*Nombre del Proceso: Educación continua*

*Código: D.4*

<b>Macroproceso:</b> Vinculación		<b>Código:</b> D
<b>Proceso:</b> Educación continua		<b>Código:</b> D.4
<b>Objetivo:</b> Fortalecer los conocimientos de los estudiantes y docentes de la carrera de Ingeniería comercial en las asignaturas con mayor deficiencia.		
<b>Alcance:</b> A docentes y estudiantes de carrera la carrera de ingeniería comercial.		
<b>Líder del proceso:</b>		
<b>INICIO</b>	<b>CRITERIOS DE CONTROL</b>	<b>FIN</b>
- Diagnóstico de las necesidades de capacitación,	- Evaluación de la capacitación mediante herramientas prácticas.	- Entrega de certificados a los participantes.
<b>ENTRADAS</b>	<b>TRANSFORMACIÓN</b>	<b>SALIDAS</b>
▪ Proyecto de capacitación	▪ Realización de la investigación y	▪ Capacitación

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Capacitadores</li> </ul>	<p>diagnostico en base a las necesidades de estudiantes y docentes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Planificación y desarrollo del proyecto de capacitación</li> <li>▪ Autorización por la dirección de Consejo Académico para la capacitación.</li> <li>▪ Ejecución de la capacitación establecida.</li> <li>▪ Seguimiento y control al proceso de capacitación.</li> <li>▪ Evaluar el desarrollo del proyecto</li> <li>▪ Entrega de certificados a participantes</li> </ul>		
<b>RECURSOS VINCULADOS</b>			
<b>Registros</b>	<b>Talento Humano</b>	<b>Aplicación Informática</b>	<b>Duración total del proceso</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oficios</li> <li>- Certificados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Director de Vinculación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ninguno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 240 horas</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>- Coordinador de educación continua</li><li>- Docentes y alumnos</li></ul>		
--	--	--	--

 <p>Ingeniería Comercial</p>	<p><b>MANUAL DE PROCESOS</b></p> <p><b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b></p> <p><i>Nombre del Proceso: Educación continua    Código: D.4</i></p>
---	---

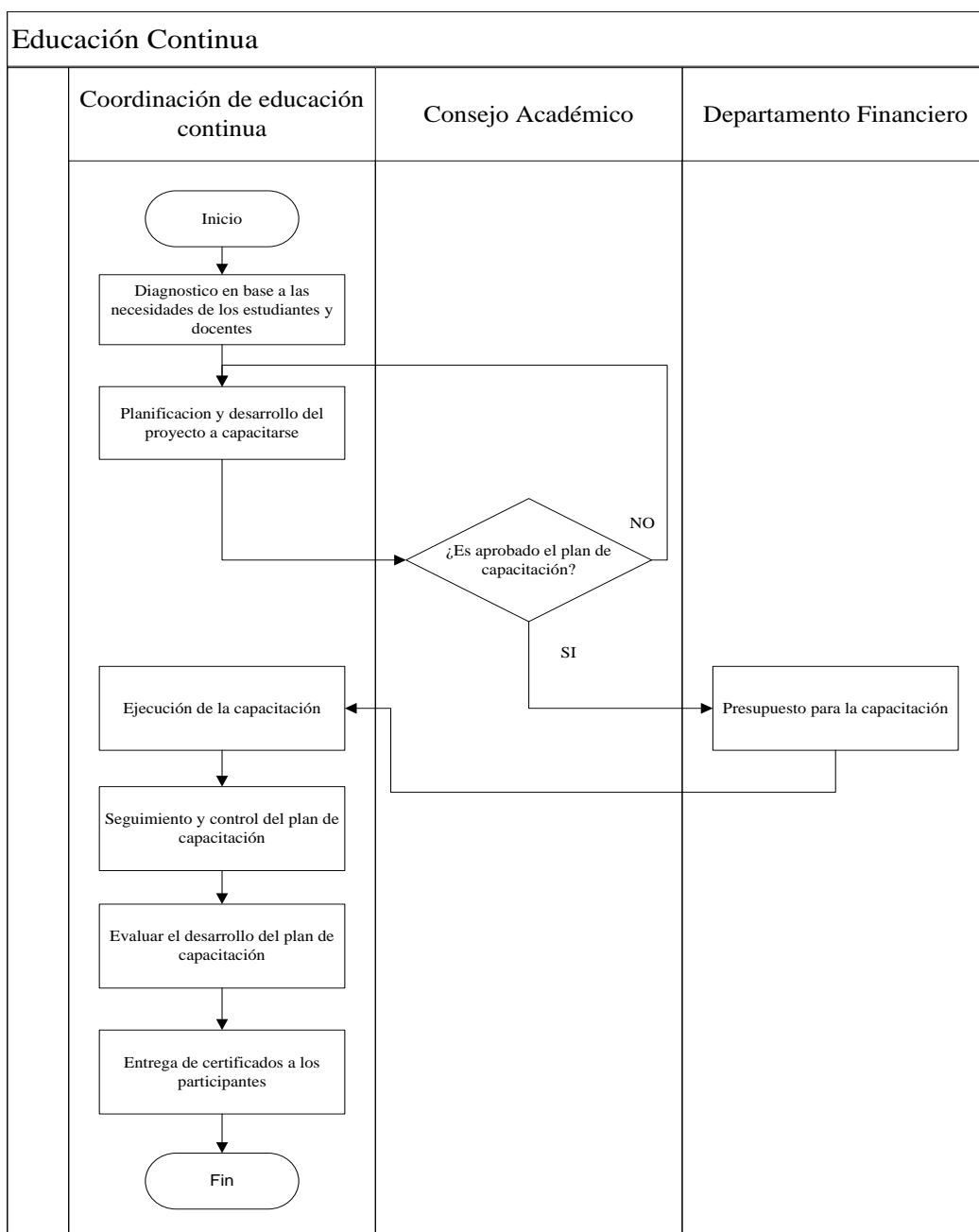
N.-	Código	Actividades	Responsable
1	D.4.1	Realización de la investigación y diagnóstico en base a las necesidades de estudiantes y docentes	Coordinador de educación continua
2	D.4.2	Planificación y desarrollo del proyecto de capacitación	Coordinador de educación continua
3	D.4.3	Autorización para la capacitación a docentes y alumnos de la carrera	Consejo académico
4	D.4.4	Ejecución de la capacitación establecida	Coordinador de educación continua
5	D.4.5	Seguimiento y control al proceso de capacitación	Coordinador de educación continua
6	D.4.6	Evaluar el desarrollo del proyecto	Coordinador de educación continua
7	D.4.7	Entrega de certificados a participantes	Coordinador de educación continua



## MANUAL DE PROCESOS

### DIAGRAMA DE FLUJO

Nombre del Proceso: Educación continua Código: D.4



Elaborado por: Tesistas  
Fuente: U.T.C



## CONCLUSIONES

- ✓ Sustentar teóricamente la investigación aportando al desarrollo del estudio de campo y la propuesta, en la que se describen partes esenciales y precisas de las categorías fundamentales estipuladas para el presente tema de tesis.
- ✓ El estudio de campo realizado en el capítulo II proporciona información veraz en referencia a la carrera de Ingeniería Comercial en la que podemos extraer características y la situación actual en la que se encuentra, además que sirve como base para la elaboración de la propuesta que en este caso es el manual de procesos.
- ✓ El diseño de procesos contribuye a incrementar la calidad en la carrera mediante la clarificación de los procesos y procedimientos que se debe de realizar dentro de los cuatro ejes fundamentales a su vez determina las actividades que cada funcionario debe de cumplir dentro de la institución
- ✓ Al momento en que el manual de procesos entre en funcionamiento se identificara claramente los tiempos y recursos desperdiciados debido a que se empezará a trabajar en base a un manual interno y tendrán que acoplarse a las exigencias y requerimientos de dicho instrumento.
- ✓ Mediante el diseño del manual tanto clientes internos como externos contarán con una guía de procedimientos la misma que mostrara los requisitos que deben de recopilar y como deberán de proceder previo a la realización de un proceso dentro de la carrera de Ingeniería Comercial, a su vez clarificara cada una de las actividades que deberán de cumplir dentro de cada uno de los ejes de formación Académica.
- ✓ En la actualidad tanto docentes como estudiantes de la carrera desconocen los beneficios que la misma se encuentra ofertando, esto es el caso de las becas para docentes que luego de cumplir con determinados requisitos los mismos

podrán ser beneficiarios de dichas becas, esto con el fin de mejorar e incrementar los conocimientos y logros profesionales de los docentes.

- ✓ Al presente año tanto la parte administrativa como la académica de la carrera de Ingeniería Comercial realiza sus funciones de forma empírica es decir que no tiene una base teórica que guíe el trabajo de las personas encargadas de dichos departamentos, lo que conlleva al mal manejo de la información y documentación de los, siendo esta una de los factores limitantes en el desarrollo de la carrera de Ingeniería Comercial.
- ✓ El instrumento base a ser empleado en el diseño del manual de procesos es el “levantamiento de información” el mismo que servirá como base para diseñar los formatos a ser utilizados en el proceso de recopilación de la información.
- ✓ El presente manual está diseñado en base a normas, estatutos y reglamentos como lo es: La Ley de Educación Superior, Reglamento del CES, LOES, El Reglamento interno de becas y el Plan Estratégico de Desarrollo Institucional de la Universidad Técnica de Cotopaxi, todas estas es función al año 2015.
- ✓ El desarrollo de este manual de procesos es un instrumento clave que ayudara a dar cumplimiento a la misión, visión, metas y objetivos de la carrera de forma organizada y eficiente, generando un nivel de calidad aceptable en la carrera. Además sirve actualmente como un documento requerido en el proceso de evaluación y acreditación de la carrera de Ingeniería Comercial.

## RECOMENDACIONES

- ✓ En calidad de autores de la presente investigación nos permitimos recomendar que para diseñar un manual de procesos es importante clarificar y estructurar el marco teórico en base a las categorías fundamentales extrayendo contenidos claves y sobre todo referencias bibliográficas actualizadas.
  
- ✓ En la investigación de campo es muy importante el utilizar instrumentos adecuados para el levantamiento de información y construcción de una metodología adecuada que ayude al análisis e interpretación de resultados de esta manera determinaremos la situación actual de la Carrera de Ingeniería Comercial.
  
- ✓ Es recomendable que dentro de cualquier dependencia se identifique claramente cuál es el proceso gobernante, proceso, subproceso y actividades, si se trabaja de esta manera se mantendrá un control total de los cuatro ejes fundamentales y el producto que se generara y será de calidad en el tiempo estipulado.
  
- ✓ Se recomienda que posterior a la ejecución de este manual se realice la respectiva reingeniería en base a los resultados que genere el trabajar con el presente manual de procesos, para la reingeniería se tendrá en cuenta los tiempos, recursos y actividades a realizar sin dejar de lado el responsable de cada uno de los procedimientos.
  
- ✓ Difundir información acerca de los beneficios que otorga la Universidad tanto docentes como a estudiantes, no únicamente de manera verbal sino que también se pueda difundir el presente manual de procesos el mismo que les mostrara como proceder y cuáles son los requisitos necesarios para poder ser partícipes de las becas a docentes.

- ✓ Se recomienda tomar como base el presente manual en el desarrollo de las actividades de la carrera debido a que este ayudará a optimizar tiempos y recursos que en la actualidad no se los está aprovechando, de igual manera se estará incrementando el nivel de satisfacción de los estudiantes y docentes.
- ✓ Debido a la cantidad de información que se maneja en la propuesta y considerando que este tipo de trabajos servirá para terceras personas se recomienda utilizar formatos de levantamiento de información sencillos en los cuales muestren las actividades a realizar, los insumos o recursos que se necesitan y por ende el responsable esto con el fin de no confundir a las personas que darán uso del presente manual.
- ✓ En base a que la Educación Superior está en constante avance y evaluación pueden aparecer nuevas leyes y reglamentos que interfieran en el desarrollo del presente manual, por lo que es necesario estar actualizados con lo que suceda en el transcurso de un tiempo y de requerirlo la rápida modificación de este manual evitando así que los procesos se vuelvan obsoletos.
- ✓ Es factible que previo al desarrollo del manual de procesos conozcamos a dónde quiere llegar la Carrera, cuál es su misión y visión, para de esta manera desarrollar el manual en base a una ideología en común que satisfaga las necesidades de estudiantes, personal administrativo y cuerpo docente de la carrera de Ingeniería Comercial.

## BIBLIOGRAFIA CITADA

1. **HEREDIA, Wladimir.** “DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCESOS PARA EL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA FLORÍCOLA TAMBO ROSES S.A, PARA EL PERIODO JULIO-DICIEMBRE 2012” . Latacunga : s.n., 2013.
2. **AGUILAR, Patricia.** “LOS PROCESOS ACADÉMICOS Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO”. Ambato : s.n., 2013.
3. **MUNCH, Lourdes.** Administracion, escuelas, proceso administrativo, areas funcionales y desarrollo emprendido. Mexico : Pearson , 2007.
4. **HERNANDEZ , Sergio.** Introduccion a la administracion teoria general, evaluacion y vanguardia . Mexico : Interamericana editores S.A, 2011.
5. **KOONTZ, Harold.** Administracion una prespectiva global y empresarial. Peru : Editora el Comercio S.A, 2012.
6. **RUBIO, Pedro.** Introduccion a la Gestion Empresarial. España : Eumednet, 2006.
7. **CARRAZCO, Juan.** Gestion de procesos. Chile : Evolucion S.A, 2009.
8. **CHIAVENATO, Idalberto.** Administracion, Proceso Administrativo. Bogota : Makron Books du Brasil , 2001.
9. Administracion, Proceso Administrativo. Bogota : Makron Books do Brasil, 2001.
10. **UNESCO.** Calidad Educativa. Quito : s.n., 2007.
11. **CAMISON, Cesar.** Gesion de la calidad coceptos, enfoque, modelos y sistemas. Madrid : Pearson Educacion , 2007.
12. **SORIA, Oscar.** Calidad Academica en la Eduacacion Superior. Bogota : Educacion, 2005.

## **BIBLIOGRAFIA CONSULTADA**

Disponible en: [https://es.wikipedia.org/wiki/Cadena\\_de\\_valor](https://es.wikipedia.org/wiki/Cadena_de_valor)

Disponible en: [https://es.wikipedia.org/wiki/Calidad\\_educativa](https://es.wikipedia.org/wiki/Calidad_educativa)

Disponible en: [http://www.uncu.edu.ar/extension/upload/Alicia\\_Camilloni.pdf](http://www.uncu.edu.ar/extension/upload/Alicia_Camilloni.pdf)

Disponible en: [https://es.wikipedia.org/wiki/Calidad\\_educativa](https://es.wikipedia.org/wiki/Calidad_educativa)

Disponible en: Disponible en: <http://www.ces.gob.ec/descargas/ley-organica-de-educacion-superior>

Disponible en: [http://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/03/estandares\\_2012.pdf](http://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/03/estandares_2012.pdf)


Disponible en: <http://www.administracionpublica.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/10/Acuerdo-No.-1580-13-02-13-NORMA-T%C3%89CNICA-DE-ADMINISTRACI%C3%93N-POR-PROCESOS.pdf>

Disponible en:

<http://www.upec.edu.ec/dmdocuments/DESCARGASUPEC/REGLAMENTOLOES.pdf>

# ANEXOS

## FORMULARIOS DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACION

 <p>Ingeniería Comercial</p>	<p><b>MANUAL DE PROCESOS</b></p> <p><i>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO.</i></p> <p><i>Nombre del Proceso:</i> _____ <i>Código:</i> _____</p>
---	--

<b>Macroproceso:</b>	<b>Código:</b>	
<b>Proceso:</b>	<b>Código:</b>	
<b>Subproceso:</b>	<b>Código:</b>	
<b>Objetivo:</b>		
<b>Alcance:</b>		
<b>Líder del proceso:</b>		
<b>INICIO</b>	<b>CRITERIOS DE CONTROL</b>	<b>FIN</b>

<b>ENTRADAS</b>	<b>TRANSFORMACIÓN</b>		<b>SALIDAS</b>
<b>RECURSOS VINCULADOS</b>			
<b>Registros</b>	<b>Talento Humano</b>	<b>Aplicación Informática</b>	<b>Duración total del proceso</b>



 <p>Ingeniería Comercial</p>	<p><b>MANUAL DE PROCESOS</b></p> <p><b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b></p> <p><i>Nombre del Proceso:</i> _____ <i>Código:</i> _____</p>
---	--

N.-	Código	Actividades	Responsable

## FICHA DE LA ENTREVISTA

### ENTREVISTA

#### Objetivo.

Conocer los principales puntos de vista de la carrera de Ingeniería Comercial mediante una entrevista para determinar las falencias que mantienen en las actividades.

¿Conoce usted la misión y visión de la carrera de Ingeniería Comercial?	
¿Considera que en la carrera de Ingeniería Comercial se cumplen con las metas y objetivos planteados?	
¿Cree que existen problemas al momento de ejecutar cualquier actividad en la carrera?	
¿Cuáles son estos problemas?	
De acuerdo a su criterio ¿Cuáles serían las soluciones para incrementar la calidad en la carrera de Ingeniería Comercial?	
Los actuales procesos están de acuerdo a los requerimientos de los 4 ejes fundamentales, Docencia, Investigación Vinculación y Gestión.	
De entre todos los procesos que desarrolla la carrera de Ingeniería Comercial ¿En cuales considera que existen mayores problemas?	
¿Considera que un manual de procesos incrementara la calidad de la carrera?	

## FORMULARIO DE LA ENCUESTA

### ENCUESTA

#### Objetivo:

Determinar cuáles son los procesos que generan valor en la carrera de Ingeniería Comercial de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

#### Instrucciones:

- ✓ Lea detenidamente cada una de las preguntas y responda marcando con una X en el cuadro de las opciones.
- ✓ Responder las preguntas efectuadas con mucha sinceridad.

### CUESTIONARIO

1. Conoce usted la Misión y Visión de la carrera de Ingeniería Comercial.

Si   
No

2. ¿Considera que actualmente se está cumpliendo con la misión y visión de la carrera?

Si   
No

3. ¿Se han sociabilizado los objetivos de la carrera de Ingeniería Comercial y su cumplimiento?

Si   
No

4. En caso de ser su respuesta negativa ¿Cuál de los indicadores considera que es el limitante para el cumplimiento de la misión y visión de la carrera?

**Falta de un manual de procesos.**

**Falta de una planificación estratégica.**

5. De todos los ejes fundamentales de la Carrera de Ingeniería Comercial. ¿En cuales considera usted que existen mayores problemas?

**Docencia**

**Investigación**

**Vinculación**

**Gestión**

6. ¿Conoce si en la carrera existen procesos definidos?

**Si**

**No**

7. ¿Considera que diseñando un manual de procesos se contribuye a alcanzar la calidad de la carrera?

**Si**

**No**

8. ¿Considera que los procesos influyen en la gestión de la carrera de Ingeniería Comercial?

**Siempre**

**A veces**

**Nunca**

9. ¿Considera que el trabajar bajo un enfoque de procesos contribuirá a la mejora de la gestión dentro de la carrera de Ingeniería Comercial?

**Siempre**   
**A veces**   
**Nunca**

10. ¿Cree usted conveniente llevar adecuadamente un registro de tiempos para controlar de mejor manera los procesos?

**Si**   
**No**

11. ¿Considera que al realizar una mejora continua en los procesos de la carrera, contribuirá a incrementar la satisfacción de los estudiantes, planta Docente y administrativos?

**Siempre**   
**A veces**   
**Nunca**

**Gracias por su colaboración**