



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

ESCUELA DE POSTGRADOS

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA,
MENCIÓN: GESTIÓN POR RESULTADOS**

(Aprobado por: RPC-SO-19-No.02-2016-CES)

TRABAJO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL GRADO DE MAGISTER

Título:
Modelo para evaluar la calidad de los procesos en la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Regional Autónoma de los Andes UNIANDES
Autor/a:
Ricardo Marcelo Luzuriaga Jurado
Tutor/a:
Grisel Perez, Phd

Quito-Ecuador

2019

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mis padres pilares fundamentales de mi vida personal y académica.

A mi esposa e hijos por su apoyo constante.

Agradecimiento

Agradezco a todos los profesores que me impartieron sus conocimientos en el programa de materias de la maestría.

A los directivos y funcionarios de la Universidad Tecnológica Israel

Y a mí tutora de tesis Phd. Grisel Pérez por su guía contribución técnica para la culminación del mismo.

RESUMEN

La calidad de la educación superior se ha convertido en una estrategia importante para la rendición de cuentas a la sociedad de las instituciones y sistemas a nivel mundial. Es por ello que los países se preocupan por la implementación de sistemas de evaluación y acreditación de la calidad que sean válidos y fiables. La presente investigación tiene como finalidad proponer un modelo para la evaluar la calidad en los procesos claves que se desarrollan en la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Regional Autónoma de los Andes. En una primera etapa se desarrollan los fundamentos teóricos sobre evaluación de la calidad de los procesos en la educación superior en el contexto nacional e internacional. Se realizó una entrevista a los directivos de la carrera los cuales reconocen que se ha utilizado el modelo de evaluación y acreditación de carreras para conocer las principales insuficiencias de la carrera, pero no se aplica un instrumento específico adecuado a las características específicas de la misma. Además, se aplicaron encuestas a docentes y estudiantes para identificar el nivel de conocimiento que poseen estos sobre la aplicación de instrumentos para evaluar la calidad de los procesos en la carrera. Estos exponen que no existen mecanismos específicos para la evaluación de los procesos claves de la carrera y consideran que sería muy importante poder contar con ellos. Por último, se propuso un modelo para la evaluación de la calidad de los procesos claves de la carrera y sus correspondientes procedimientos de apoyo para la implementación posterior. Se realizó una aplicación parcial de los procedimientos propuestos en los procesos y subprocesos de formación, vinculación e investigación.

ÍNDICE

Contenido	Página
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Resumen	iv
Índice	v
Introducción	1
Capítulo I. Marco teórico sobre la evaluación de la calidad de los procesos de la educación superior	7
1.1. Los procesos en las instituciones de educación superior	7
1.2. Concepciones teóricas sobre evaluación de la calidad en la educación superior	10
1.2.1 Evaluación interna o autoevaluación	11
1.2.2. Evaluación externa	11
1.2.3. Modelos de evaluación de la calidad.	12
1.3. Revisión de investigaciones previas sobre el objeto de estudio	17
Capítulo II. Marco metodológico	21
2.1. Enfoques de investigación	21
2.2. Tipos de investigación	21
2.3. Población y muestra	21
2.4. Métodos a emplear	22
Capítulo III. Modelo para la evaluar la calidad de los procesos claves de	43

la carrera de Administración de Empresas	
3.1. Descripción de UNIANDES y la carrera. Administración de Empresas	43
3.2. Desarrollo del modelo para evaluar la calidad de los procesos claves en la carrera de Administración de Empresas.	46
Conclusiones	64
Recomendaciones	65
Referencias bibliográficas	66
Anexos	70

Introducción

Las instituciones de educación superior en Ecuador se han visto inmersas en constantes cambios en los últimos años, lo que las ha obligado a mejorar la gestión de sus procesos y elevar los estándares de calidad que permitan evidenciar su pertinencia y responsabilidad social. Así como la contribución a la solución de los problemas y necesidades de las sociedades donde se encuentran insertadas.

Diez años después de la Conferencia Mundial de Educación Superior desarrollada en París 1998, se evidencia que las principales transformaciones se han desarrollado a nivel micro, es decir en los gestores e instituciones de educación superior y no en la misma medida en las políticas nacionales, pues la mayoría de los aportes a la educación superior se han centrado en las instituciones y no en las políticas gubernamentales.

La gestión de la calidad de los procesos es una potente herramienta para la toma de decisiones en las empresas, más que una filosofía de trabajo es la única alternativa que tienen las organizaciones para sobrevivir en entornos cada vez más turbulentos y dinámicos donde la opción de permanencia es la competitividad.

La calidad de la educación superior ha sido tratada desde diferentes aristas, aunque (Lemaitre, 2018; García, 2017), consideran que sus orígenes vienen de las ciencias empresariales y la administración de empresas. Por su parte (Landoni & Romero, 2018) manifiestan que la calidad de la educación superior está fundamentada en la relación costo-beneficio social, lo cual ha tributado a que los decisores se preocupen por los resultados académicos de sus estudiantes para la gestión de sus procesos.

La evaluación de la calidad de los procesos en las instituciones de educación superior ha sido valiosa para el desarrollo de los procesos internos de estas instituciones y su éxito depende de la forma en que se planifique y los instrumentos que se empleen para este fin. A pesar de todas las limitaciones de los modelos e instrumentos empleados para la evaluación de la calidad en las universidades es necesario reconocer que ha contribuido al mejoramiento continuo de dichas instituciones.

En el contexto de la educación superior ecuatoriana la evaluación y aseguramiento de la calidad ha ganado un espacio importante a nivel estatal y de los organismos reguladores de la educación superior. Aunque cabe resaltar que los procesos no han sido del todo fiables, pues en muchos casos se utilizan estándares no ajustados a la realidad del país, lo que ha limitado el aporte de los procesos de acreditación de la calidad de la educación superior.

Teniendo en cuenta los antecedentes presentados se identifican un grupo de limitaciones en la aplicación de instrumentos para la evaluación de la calidad de los procesos claves universitarios y la carrera de Administración de Empresas de la Uniandes no tiene concebido mecanismos que permitan definir el nivel de calidad de los procesos que en ella se desarrollan. Pues sus esfuerzos se concentran en el cumplimiento de los estándares de acreditación.

La presente investigación está estructurada en tres capítulos, en el primero se presentan los antecedentes teóricos y concepciones sobre la evaluación de la calidad y sus particularidades en la educación superior, lo que permite desarrollar el estado del arte a nivel nacional e internacional sobre la evaluación de la calidad de los procesos universitarios, adaptándolo a las condiciones de las carreras de pregrado de universidades ecuatorianas.

En el segundo capítulo se expone la metodología de la investigación su enfoque, finalidad y alcance, así como la población incluida en el estudio lo cual permite garantizar la representatividad de los datos presentados. Por último, se presentan los métodos teórico y empíricos que se emplearán para la búsqueda y procesamiento de la información.

El capítulo III se presenta el modelo de evaluar la calidad de los procesos y sus procedimientos de apoyo, de manera que los instrumentos permitan caracterizar la calidad de los procesos claves de la carrera de Administración de Empresas.

Al final se presentan las conclusiones o principales resultados alcanzados en la investigación, así como las premisas para su posterior implementación en los procesos de la carrera de Administración de Empresas de la Uniandes.

Planteamiento del problema

La calidad de los procesos en instituciones de educación superior ha sido tratada por diferentes autores entre los que sobresalen: (Zapata & Tejada, 2018; González & Espinoza, 2018; Martínez, Tobón, & Romero, 2017), los cuales consideran que la calidad es la capacidad que poseen las Instituciones de Educación Superior de garantizar el cumplimiento de las metas de sus estudiantes, entendido como el logro de resultados académicos y de aprendizaje.

La evaluación y acreditación de la calidad de la educación superior se ha convertido en una tendencia a nivel internacional y (Woodhouse, 2018; Rodríguez, Fleet, & Delgado, 2018) reconocen que surge debido a la gran expansión y crecimiento desmedido de la oferta educativa de nivel superior, lo cual trajo consigo un resquebrajamiento en el control por parte de los gobiernos. Sin embargo, a finales de los años 80 del pasado siglo los sistemas de educación superior comienzan a interesarse en la calidad como factor para la rendición de cuentas a la sociedad de la utilización de los fondos tanto público como privados destinados a la educación superior.

En Ecuador existen normativas establecidas para el aseguramiento de la calidad de la educación superior entre las que se pueden citar los art. 350 y 351 de la Constitución de la República, los cuales manifiestan que los ciudadanos ecuatorianos tienen derecho a acceder a la educación superior y que esta debe reflejar pertinencia y calidad acorde a los lineamientos de desarrollo del país.

Además, en la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES) se establece en los art. 2, 5, 12, 13, así como en el Título V art.101 y 102 que se debe garantizar el derecho a la educación superior mediante sus tres procesos claves (formación, investigación y vinculación) y garantizar de manera permanente elevados estándares de pertinencia, calidad y excelencia académica.

En la LOES (reformada en el año 2018) también se designa en el art. 15 que entre los organismos públicos que rigen el sistema de educación superior se encuentra el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES) hoy renombrado como Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior

(CACES), encargado de garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad que garanticen una educación superior pertinente y de excelencia.

La UNIANDES es una universidad joven, pero de reconocido prestigio a nivel nacional pues posee sedes en las ciudades de Babahoyo, Puyo, Riobamba, Ibarra, Santo Domingo, Quevedo y Tulcán, fue acreditada en el proceso desarrollado en el año 2012 y posteriormente en el año 2015 se acreditaron sus siete extensiones.

No obstante, se reconocen algunas limitaciones en la evaluación de la calidad de los procesos que se desarrollan en algunas carreras, pues no se cuenta con procedimientos establecidos para evaluar de manera continua la calidad de dichos procesos. Los procesos de autoevaluación se basan en los modelos desarrollados por el actual CACES para la acreditación de carreras e instituciones, más no existe un modelo que permita desarrollar de manera sistemática y sin fines de acreditación la evaluación de la calidad de los procesos.

Formulación del problema

¿Cómo contribuir a la evaluación de la calidad de los procesos claves que se desarrollan en la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Regional Autónoma de los Andes (UNIANDES)?

Objetivo General

Proponer un modelo para la evaluar la calidad en los procesos claves que se desarrollan en la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Regional Autónoma de los Andes.

Objetivos específicos

- Describir los fundamentos teóricos y conceptuales sobre la evaluación de la calidad de los procesos en instituciones de educación superior.
- Diseñar metodológicamente los instrumentos para la descripción de la evaluación de la calidad de los procesos claves en la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Regional Autónoma de los Andes.

- Diseñar el modelo para la evaluación de la calidad de los procesos claves en la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Regional Autónoma de los Andes.

Justificación

La evaluación de la calidad es un proceso estructurado que garantiza emitir criterios de comparación para el mejoramiento de los procesos educativos. Este proceso pasa por la definición de los aspectos a evaluar, los instrumentos necesarios para la recogida de datos e información, la comparación como elemento vital del proceso de evaluación y finalmente, el análisis para la toma de decisiones. (Rodríguez P. C., 2015)

La evaluación de la calidad de la educación superior generalmente ha sido implementada por modelos de pares, las agencias evaluadoras a nivel internacional utilizan estándares, criterios e indicadores de tipo cualitativo y cuantitativo que reflejan los resultados de las Instituciones de Educación Superior en los procesos que en ellas se desarrollan. Sin embargo, la mayoría de los instrumentos empleados para evaluar la calidad de la educación superior se centran en lo interno es decir el nivel de rendimiento académico alcanzado por los estudiantes, la calidad de su claustro y los resultados de producción científica.

El modelo como resultado científico ha sido desarrollado por diferentes autores (Greca & Moreira, 2016) consideran que es una representación ideal que asemeja los elementos naturales que lo integran y su interacción con los elementos del entorno. También es reconocido como la representación de la realidad mediante la explicación de fenómenos que pueden ser imitados para su generalización. (Camarena, 2017)

El modelo diseñado para la evaluación de la calidad de los procesos claves se basa en los principios de la gestión de la calidad (Planificación, Control y Mejora) y se sustenta en la filosofía de la Escuela Norteamericana de Evaluación de la Calidad que plantea que se debe comparar la diferencia entre las expectativas y percepciones de los usuarios de cada proceso y sobre esos resultados tomar decisiones que favorezcan la mejora de la calidad. (Vidal, 2018)

El modelo que se propone conjuntamente con los procedimientos de apoyo contribuye a la caracterización de los procesos claves (formación, vinculación e investigación) de la carrera de Administración de Empresas.

El resultado que se presenta garantiza conocer el estado actual de la calidad de los procesos claves que se desarrollan en la carrera de Administración de Empresas de UNIANDES y orienta las estrategias a seguir para garantizar elevados estándares de calidad y excelencia académica. A su vez, permite la comparación de los resultados con los estándares establecidos por los organismos reguladores de la calidad de la educación superior en Ecuador.

Para el desarrollo del presente estudio se cuenta con la colaboración de los directivos, docentes y estudiantes de la carrera de Administración de Empresas de UNIANDES y con la asesoría técnica y metodológica de docentes de la Universidad Tecnológica Israel y con suficientes fuentes bibliográficas de consulta. Al ser una investigación de tipo descriptiva los gastos no son considerables y se tiene el tiempo y los recursos necesarios para garantizar su éxito.

CAPÍTULO I.

MARCO TEÓRICO

1.1. Los procesos en las instituciones de educación superior

Los Sistemas de Gestión de la Calidad se han introducido en el mundo empresarial como estrategia para responder a las necesidades de evidenciar estándares que certifiquen un nivel de calidad de los productos y servicios. Esta estrategia posiciona la calidad como única alternativa para el logro de la competitividad y su sustento teórico fundamental es la gestión por procesos para la mejora continua de las organizaciones. (Espinoza & González, 2018)

La gestión por procesos genera una visión diferente a las organizaciones para establecer el flujo de trabajo y recursos necesarios para producir con calidad y que satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes. Los procesos garantizan que las necesidades de los clientes se transfieran a las actividades que se generan en la organización para transformar los insumos en productos o servicios de calidad.

Los procesos según (Cabrera, Medina, Nogueira, & Nuñez, 2015; Congacha & García, 2017) son actividades que se desarrollan en el interior de las organizaciones para transformar las entradas en salidas que satisfagan las expectativas y necesidades de los clientes que los consumen. En la figura 1 se muestra la secuencia de un proceso.

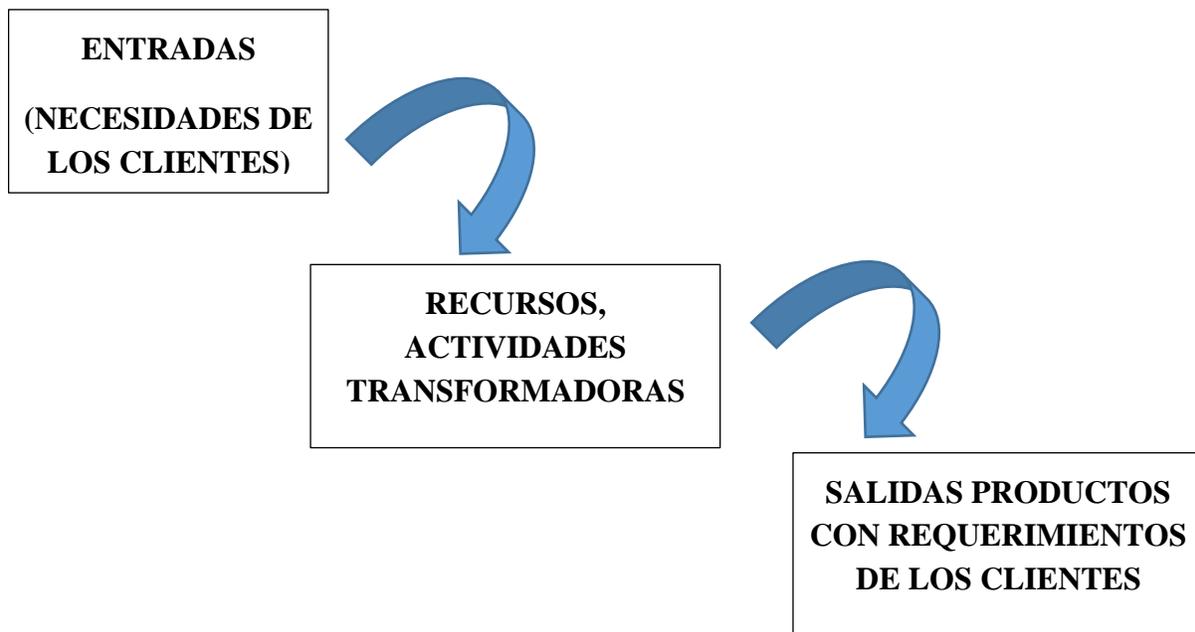


Figura 1. Concepción de proceso.

Fuente: El Autor

(Barrera, Barrientos, Santiago, & Canepa, 2018) consideran que los procesos se clasifican en:

- **Procesos estratégicos:** Son aquellos que se relacionan con las proyecciones y metas de las organizaciones. Incluyen políticas, estrategias y aspectos relacionados con el futuro de las organizaciones. (marketing, comercialización, estrategias empresariales, publicidad y relaciones públicas, gestión de la calidad, etc)
- **Procesos claves:** Son aquellos procesos que contribuyen a que los productos y servicios satisfagan las necesidades de los clientes, cubran sus expectativas y generan valor para los consumidores. (Estos dependen del tipo de organización y su misión)
- **Procesos de apoyo:** son aquellos que garantizan que se puedan desarrollar eficientemente los procesos claves y estratégicos. (seguridad, compras, recursos humanos, compras, información, etc).

Por su parte (Albán, Vízcaíno, & Tinajero, 2016) consideran que en la educación superior los procesos se clasifican de la siguiente manera:

PROCESOS ESTRATÉGICOS	PROCESOS CLAVES	PROCESOS DE APOYO
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dirección estratégica. 2. Gestión de la calidad. 3. Evaluación institucional. 4. Redes académicas. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formación de pregrado. 2. Formación de postgrado. 3. Investigación. 4. Vinculación 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seguridad. 2. Compras, 3. Recursos humanos. 4. Logística, etc.

Figura 2. Procesos en las IES.

Fuente: Elaboración propia

En el caso concreto de la carrera de Administración de Empresas se desarrollan los siguientes procesos claves:

- Formación de pregrado y postgrado que incluye los subprocesos de inscripción, admisión, matrícula, proceso docente educativo, titulación. Además, se desarrollan los programas de maestrías.
- Investigación, está conformado por proyectos de investigación, producción científica y desarrollo de la Jornada Científica.
- Vinculación: incluye los proyectos de vinculación y educación continua, así como todas las actividades con la colectividad.

La carrera no cuenta con instrumentos para evaluar la calidad de los procesos que en ella se desarrollan, pues, solamente se utiliza el modelo genérico de evaluación y acreditación de carreras del CACES, que contiene un grupo de indicadores y estándares generales para evaluar el desempeño de esta. Esto por supuesto dificulta evaluar el nivel de calidad de los procesos de la carrera y generar directrices para la mejora continua.

1.2. Concepciones teóricas sobre evaluación de la calidad en la educación superior

La evaluación de la calidad es un proceso de gran complejidad, y en el caso de los sistemas educativos mucho más pues los estándares de comparación entre una y otra varían, y los ideales esperados para cada sociedad son diferentes. Es imprescindible garantizar una educación de calidad y para ello los sistemas educativos deben tener en cuenta necesidades y particularidades de cada comunidad. (Mosquera, 2018)

El proceso de evaluación de la calidad está sujeto a disímiles interpretaciones, en cuanto a su finalidad y sobre todo a los procedimientos, metodologías, técnicas, modelos e instrumentos que utilizan. (Olmos & Tomé, 2017) consideran que los propósitos de la evaluación de la calidad educativa son muchísimos, pero coinciden en que hay tres que son los más relevantes, la mejora continua, la rendición de cuentas a los actores y por supuesto la información.

Varios autores como (Rodríguez , 2017; Zapata & Tejeda, 2018) consideran que calidad y evaluación son aspectos íntimamente relacionados, pues la creación de un sistema de evaluación objetivo y eficaz tributa necesariamente a la calidad y no solamente a constatar los resultados que se han alcanzado en cuanto a la calidad, sino también a evidenciar las posibles mejoras que en esa área se pueden alcanzar.

Por su parte la LOES 2018 expone en su art.94 que la evaluación de la calidad es un proceso encaminado a identificar las realidades de las carreras o programas de postgrado y las instituciones por medio de la búsqueda de elementos cualitativos y cuantitativos para el diagnóstico de los procesos que se desarrollan en las universidades para la mejora de las carreras, postgrados e instituciones. Este debe ser un proceso sistemático, permanente y con un monitoreo continuo. (Cita la LOES)

La evaluación de la calidad reconoce dos enfoques fundamentales, la evaluación interna o autoevaluación que realizan las instituciones de educación superior y la evaluación externa realizada por las agencias evaluadoras externas o los organismos reguladores de la educación superior a nivel de los países.

1.2.1 Evaluación interna o autoevaluación

La autoevaluación o evaluación interna se fundamenta en los principios de que la institución tiene los recursos y capacidades para desarrollar el proceso de evaluación de la calidad. Es decir, cuenta con pares y expertos con un nivel de formación que les permite llevar a cabo el proceso con total autonomía e independencia. Y, además, que la Instituciones de Educación Superior a partir de las limitaciones encontradas puede tomar medidas para mejorar su desempeño (León, 2016).

La mayoría de las instituciones de educación superior en la actualidad se centran en perfeccionar los mecanismos e instrumentos de autoevaluación de manera que el proceso sea más eficaz y eficiente y logre evidenciar la realidad de los niveles de calidad que en ellas se desarrollan. En esto se sugiere que los involucrados en el proceso de autoevaluación no tengan responsabilidades importantes dentro de la institución, de manera que se garantice la objetividad del mismo. (Gil, Morales, & Meza, 2017).

Según (Villalpando & Hernández, 2017; Surdez, Lamoyi, & Sandoval, 2018), consideran que las autoevaluaciones son un camino importante para la mejora de los indicadores de calidad de las instituciones de educación superior. Además, exponen que pueden ser realizadas utilizando agentes externos con experiencia en proceso de evaluación para determinar las fortalezas y debilidades de los procesos y establecer acciones para elevar los estándares de calidad.

1.2.2 Evaluación externa

La evaluación externa es el proceso de verificación del cumplimiento de estándares de calidad preestablecidos por organismos evaluadores a nivel nacional o internacional y que generalmente realizan pares externos que demuestran competencias para certificar estos estándares con un nivel de objetividad. El evaluador no debe tener ningún vínculo personal o profesional con la entidad evaluada, de manera que se garantice la transparencia y rigurosidad del proceso (Olivero, Valdano & Iglesias, 2017)

Las evaluaciones externas han interferido en el desempeño académico de las instituciones pues con sus modelos y requerimientos imponen indicadores y estándares que son ampliamente cuestionados por la comunidad académica, pues no responden a la verdadera calidad educativa y

a la generación del nuevo conocimiento. La evaluación externa en la educación superior se ha centrado en la gestión de los procesos y en la obtención de resultados y no en la esencia de los proyectos educativos.

En Latinoamérica se han creado instituciones cuya finalidad es evaluar la calidad de las instituciones de educación superior entre ellas sobresalen:

- Comisión Nacional para la Evaluación de la Educación Superior (CONAEVA) de México.
- Consejo Superior de Educación (CSE) en Chile.
- Consejo Nacional de Acreditación (CNA) en Colombia.
- Programa de Evaluación Institucional de las Universidades Brasileñas (PAUIB) de Brasil.
- Junta de Acreditación Nacional (JAN) de Cuba.
- Comisión Nacional de Acreditación (CNA) de El Salvador.
- Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria (CONEAU) de Argentina.
- Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CACES) de Ecuador.

1.2.3. Modelos de evaluación de la calidad.

En la literatura se reconocen varios modelos de evaluación de la calidad, entre ellos los más difundidos a nivel internacional son:

- Modelo Deming
- Premio Malcolm Baldrige
- Modelo Europeo de Excelencia (EFQM)

El Modelo Deming se desarrolla a finales del año 1951 por la Unión Japonesa de Científicos e Ingenieros con la finalidad de comprobar los resultados que se obtienen mediante la gestión de la calidad. Se sustenta en los principios del bienestar social y la satisfacción de los consumidores. Este modelo contiene los siguientes criterios de evaluación.

- a) Políticas y objetivos.
- b) Organización y operativa.
- c) Educación y disseminación.
- d) Flujo de información y utilización.

- e) Calidad de los productos y procesos.
- f) Estandarización.
- g) Gestión y control.
- h) Garantía de calidad, funciones y control.
- i) Resultados.
- j) Planes para el futuro.

A continuación, se presenta el modelo y los elementos que lo conforman:

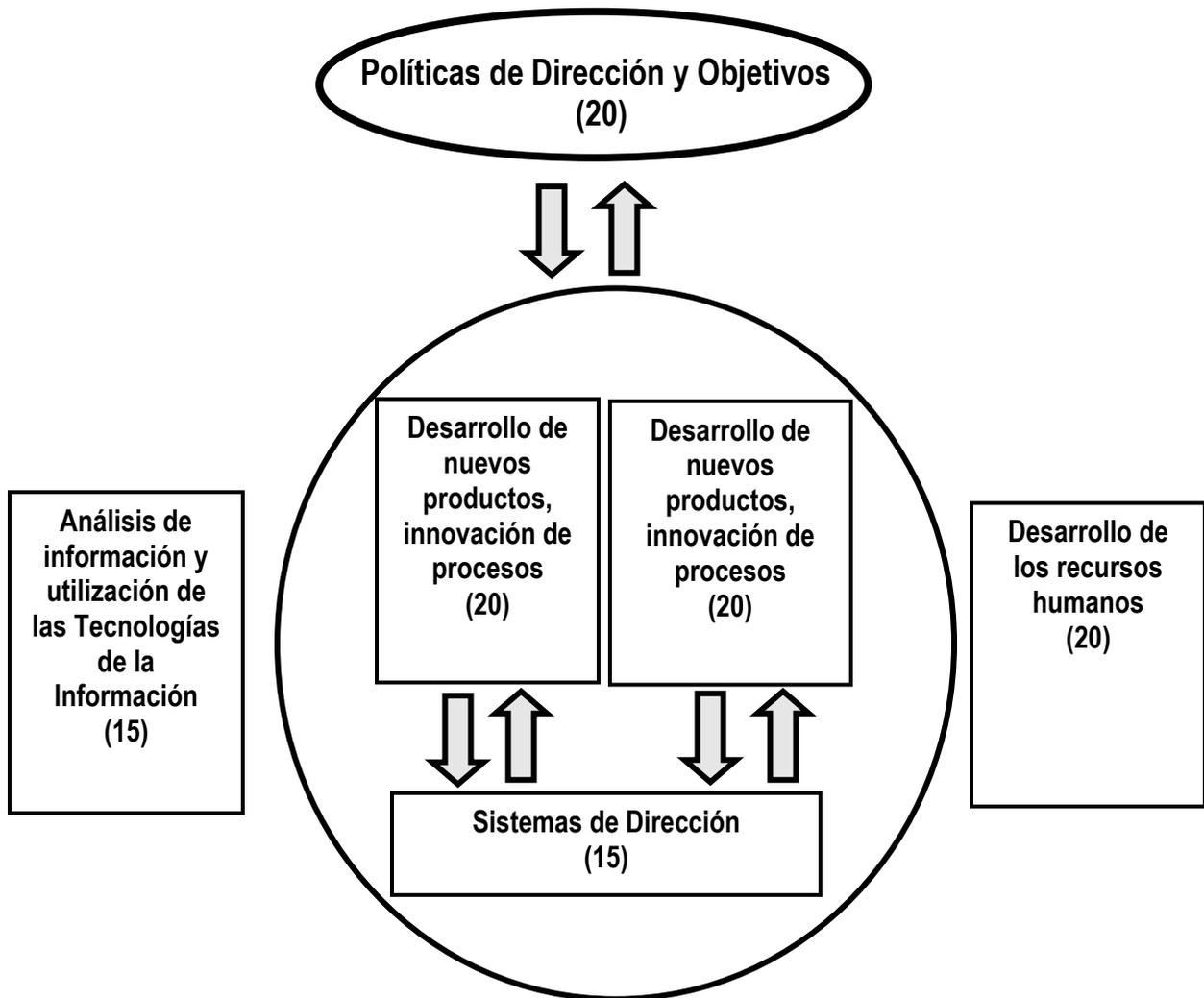


Figura 3. Premio Deming de la calidad

Fuente: (Haro, 2017)

En este modelo el proceso de evaluación no necesita que los involucrados utilicen guías o cuestionarios previamente definidos por los comités de evaluación. En este caso se busca un mayor protagonismo de los grupos de interés involucrados de manera que puedan identificar la situación actual de la organización, definan las metas y objetivos de trabajo y participen en la mejora de los indicadores de resultados.

El Premio Malcolm Baldrige se crea en Estados Unidos de América en el año 1987, en un escenario en el cual los japoneses habían invadido los mercados por productos japoneses. Este modelo se sustenta en la promoción de la calidad total como filosofía de trabajo y en el reconocimiento público de aquellas organizaciones que trabajan por la calidad y la excelencia.

Este modelo presenta varios elementos fundamentales como son:

- a) Perfil organizacional.
- b) Sistemas
- c) Liderazgo
- d) Planeamiento estratégico
- e) Orientación hacia el mercado y el cliente
- f) Orientación hacia las personas.
- g) Gestión de procesos
- h) Resultados

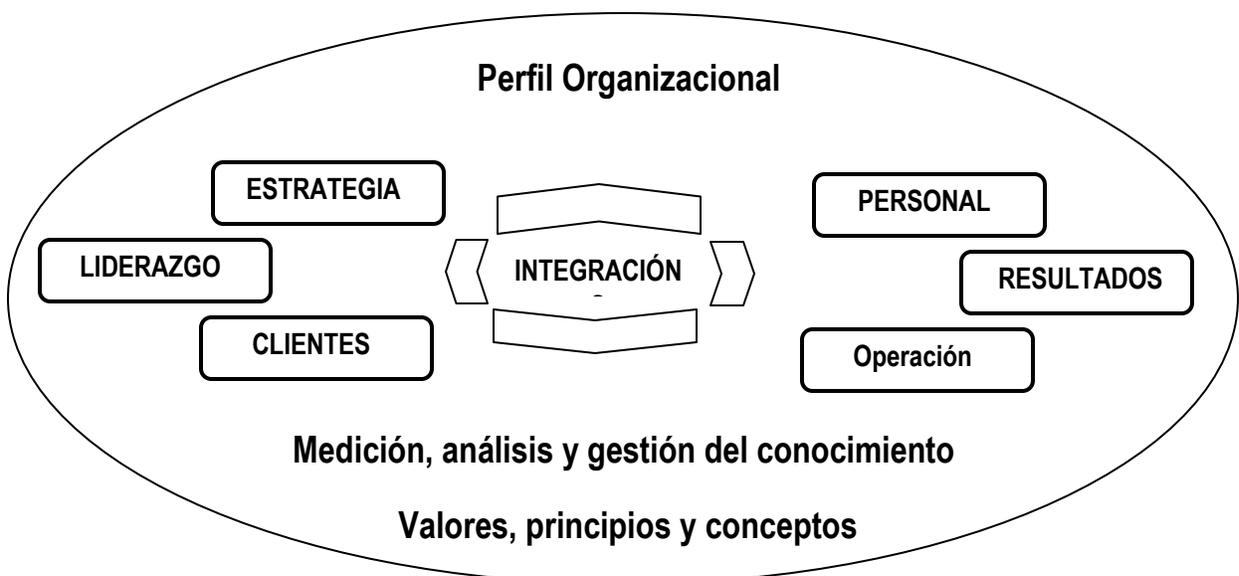


Figura 4. Modelo Malcolm Baldrige

Fuente: (Torres & Ortega, 2017)

Los criterios del Modelo Malcolm Baldrige se sustentan en los siguientes elementos medulares para el logro de la excelencia de las organizaciones:

- Perspectiva del sistema
- Liderazgo visionario
- Excelencia orientada al consumidor
- Aprendizaje organizativo y personal
- Valorar a empleados y socios
- Enfoque en el futuro
- Gestión para la innovación
- Gestión por hechos
- Responsabilidad social
- Enfoque en resultados y creación de valor.

A finales del siglo pasado, 14 importantes empresas europeas crean la European Foundation for Quality Management (EFQM) llegando a más de 1000 organizaciones fundamentalmente de Europa. La misión de esta fundación es contribuir al logro de la excelencia y competitividad de las empresas por medio de la mejora continua de su desempeño.

Este modelo se fundamenta en el principio de que los resultados excelentes deben reflejarse en los clientes, trabajadores y la sociedad donde tienen incidencia por medio del liderazgo de sus decisores, el impulso a la política y la estrategia que se logrará por medio de los recursos humanos, las alianzas, los recursos materiales y financieros, y por supuesto, los procesos.

El modelo divide en agentes facilitadores y resultados el proceso de evaluación, estos son:

- Agentes facilitadores
 - a) Liderazgo
 - b) Personas
 - c) Política y estrategia
 - d) Alianzas y recursos
 - e) Procesos

- Resultados
 - a) En las personas
 - b) En los clientes
 - c) En la sociedad

En total el modelo contempla 1000 puntos repartidos de manera igual entre los agentes facilitadores y resultados, en la figura 3 se presenta el modelo.

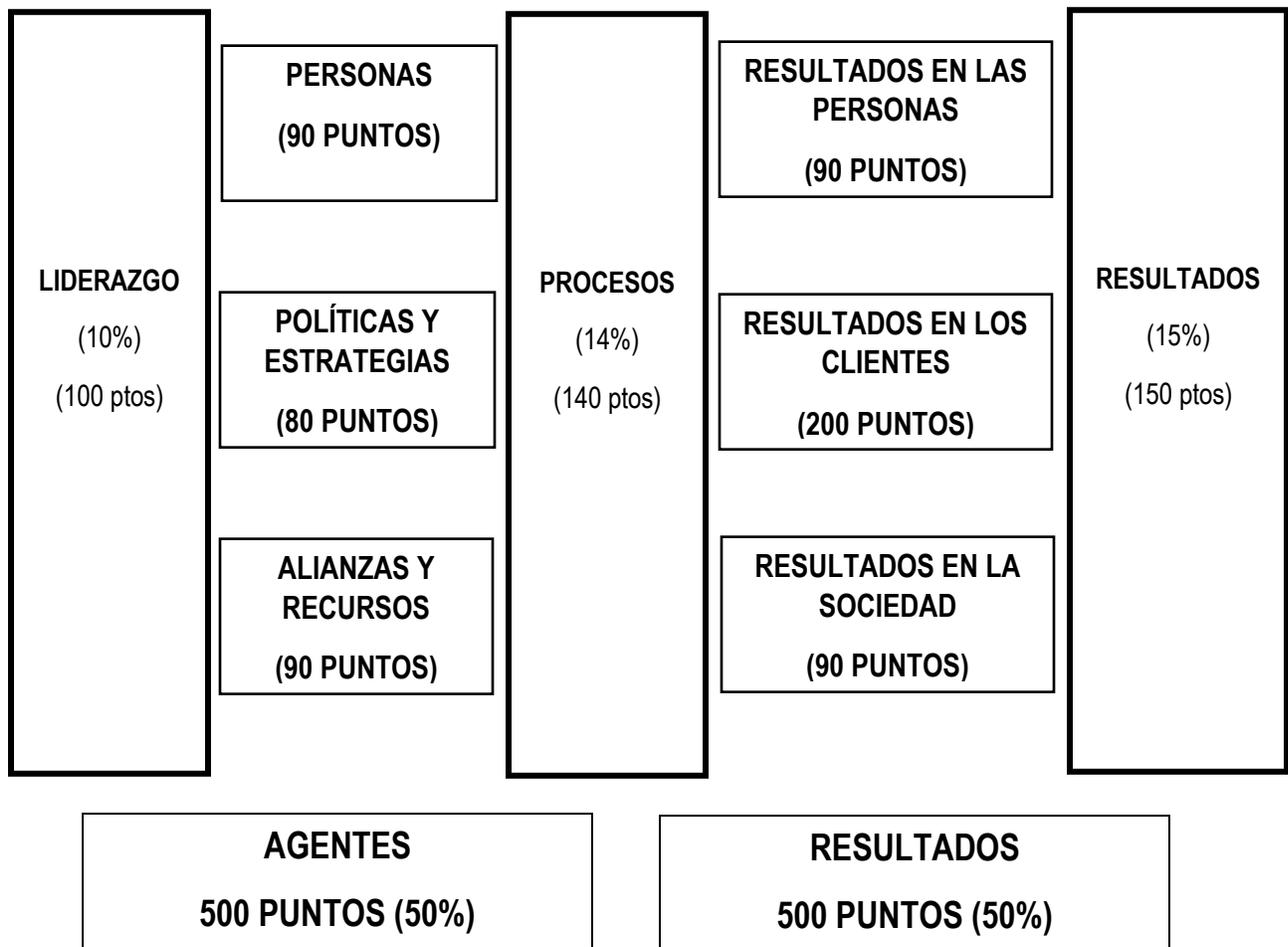


Figura 5. Modelo EFQM

Fuente: (Torres & Ortega, 2017)

1.3. Revisión de investigaciones previas sobre el objeto de estudio

El análisis de la literatura especializada a nivel nacional e internacional permitió identificar los principales antecedentes relacionados con la evaluación de la calidad de la educación superior.

Rodríguez, 2015 presenta un estudio sobre la creación y establecimiento de estándares para la evaluación de la calidad de la educación superior, en el cual propone la aplicación de diagnósticos iniciales a los estudiantes que ingresan a las universidades y definir el nivel con que ingresan al sistema. Expone que la evaluación debe realizarse una vez que se hayan definido criterios de comparación y que sean comprendidos por todos los involucrados en el proceso y sobre todo debe explicarse los objetivos que cumplirá el proceso de evaluación. Por último, refuerza la concepción de que la evaluación de la calidad de la educación superior se ha centrado fundamentalmente en la rendición de cuentas.

Cardona, Uncela, & Barandiarán, 2016 desarrollan un estudio sobre la pertinencia de la evaluación de la calidad de la educación superior que se basa como sustento en las tendencias actuales sobre la evaluación de la calidad de la educación superior en la era del conocimiento. El estudio parte de la conceptualización del término pertinencia y su papel dentro de las instituciones de educación superior. En el estudio se establecen dos corrientes de pensamiento, una relacionada con la producción y transferencia del conocimiento desde la educación superior como parte de la pertinencia para el proceso de evaluación de la calidad.

Mollo, Gilli, López, & Colombo, 2016 realiza un estudio comparado sobre la calidad de la educación superior en varias universidades argentinas, específicamente se incluyen docentes y estudiantes de carreras de Ciencias Económicas. Ellos reconocen que los trabajos realizados sobre calidad de la educación superior proliferaron a partir de los años 90 del siglo pasado, no obstante, desde ese momento ha sido muy controvertida la conceptualización del término calidad en el ámbito educativo, así como los elementos que más influyen en la calidad de las instituciones de educación superior.

Entre sus resultados manifiestan que estudiantes y docentes entienden el concepto de calidad con la crítica de los primeros, las competencias de los estudiantes para el autoaprendizaje

y su compromiso con la sociedad que les rodea. Los dos actores reconocen que la calidad de la educación superior no está relacionada con la respuesta al mercado laboral ni con las normativas de los organismos reguladores.

Cambuanda, Riaño, & Borroto, 2017 realizan una investigación sobre la evaluación de la calidad en Angola, los autores reconocen a necesidad de establecer estándares que garanticen la calidad del sistema de educación superior de Angola, fundamentado principalmente por el incremento desmedido el sector privado en la educación superior angolana. El objetivo de su investigación es evidenciar el estado actual de la educación superior a nivel internacional y específicamente en el contexto angolano.

En su trabajo proponen el desarrollo de un modelo de evaluación y acreditación de la calidad de las carreras de la educación superior el cual debe ser implementado de manera inmediata para el mejoramiento continuo de la calidad de la educación superior de las instituciones de Angola. Esto a su vez se convierte en un importante filtro para controlar el crecimiento de la matrícula que ha tenido en los últimos años la educación superior angolana, por lo que se hace imprescindible disminuir la relación estudiante por docente, elevar el nivel de preparación de los claustros de las Instituciones de Educación Superior y potenciar el desarrollo de la investigación científica.

Por su parte (León, Méndez, & Cañizares, 2017) desarrollan un estudio sobre la aplicación de criterios de evaluación del CEAACES y su impacto en la gestión de la Universidad Católica de Cuenca. En la investigación se muestra el impacto de la aplicación de los estándares de evaluación y acreditación de la calidad en el desempeño de los procesos de la UCACUE. Los autores consideran que posterior a este proceso de evaluación y acreditación de la calidad la universidad implementó un programa de mejoras para la mejora de los estándares de calidad.

En el trabajo se realiza una comparación entre los resultados alcanzados en el proceso de evaluación externa y los del proceso de autoevaluación desarrollado por la universidad de manera posterior a la implementación de las mejoras proyectadas lográndose incrementar al doble la puntuación obtenida, lo que demuestra un incremento en los niveles de calidad de la institución.

Herrera, Souza, & Soares, 2018 en su estudio evaluación de la calidad en la educación superior: una revisión de la literatura a partir de la satisfacción del alumnado estudia la relación entre evaluación de la calidad y la satisfacción de los alumnos. En su estudio demuestra que la calidad influye directamente en la motivación, ingreso, tasas de retención y la lealtad de los estudiantes. También señala que la satisfacción está muy relacionada con la infraestructura que poseen las instituciones de educación superior y por ende influye positivamente en el rendimiento académico de los estudiantes.

En su investigación con una marcada tendencia comercial, relaciona la calidad de la educación superior con términos empresariales como competitividad, rentabilidad y eficiencia. Explica que las instituciones de educación superior se encuentran inmersas en un mercado altamente competitivo por lo que debe garantizar elevados estándares de calidad para un mejor rendimiento de los estudiantes, conseguir su lealtad y por ende mayores ingresos.

Vidal, 2018 en su estudio sobre la evaluación de la calidad de la educación superior en México, expone que todos los estudiantes de la educación superior merecen elevados estándares de calidad en sus instituciones y que es responsabilidad de los directivos garantizarlos. Entre sus resultados se destacan que en la educación superior mexicana alrededor del 50% de los estudiantes matriculados están inscritos en programas que no han sido evaluados con anterioridad por los organismos reguladores por lo que se desconoce su nivel de calidad.

En su investigación recomienda desarrollar una estrategia y generar las condiciones idóneas para evaluar de manera periódica todos los programas de pregrado y postgrado, así como las instituciones de educación superior del país. Para lo cual responsabiliza a las agencias evaluadoras a nivel nacional de rendir cuenta a la sociedad de la calidad y pertinencia de toda la oferta académica de educación superior.

En el contexto ecuatoriano se destacan los trabajos realizados por (Jaya & Guerra, 2017) los cuales desarrollan un estudio sobre el liderazgo y la participación como factores claves para la gestión de la calidad en la Universidad Estatal de Bolívar. En su estudio consideran que uno de los elementos que puede tributar a la garantía de calidad en las instituciones de educación superior es la implementación de la norma ISO 9001.

El objetivo de la investigación fue determinar las percepciones de los actores de la Universidad Estatal de Bolívar sobre elementos como liderazgo, comprometimiento y participación de los actores universitarios en la gestión de la calidad de los procesos. Se realizan encuestas a los directivos, docentes, empleados y estudiantes los cuales responden que su papel en el proceso de implementación de esta norma es bajo y que la implementación de un sistema de gestión de la calidad contribuye a la mejora de las IES.

López, 2018 desarrolla un diagnóstico sobre la calidad de las carreras en cinco facultades de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi (UPEC), en el cual cita como premisa y antecedente la norma técnica para la implementación de los procesos en organizaciones públicas del país e incluye términos muy empresariales como eficacia, eficiencia, productos y servicios de calidad, etc. Esta ha sido una tendencia en la gestión de la calidad de las instituciones de educación superior, sin tener en cuenta la misión social que tiene la universidad establecida por la UNESCO.

En su investigación propone la implementación del Modelo de Excelencia “Malcolm Baldrige” para la gestión de la calidad de las carreras de las cinco facultades de la UPEC, enfocándose en la orientación al cliente, la generación de valor y resultados, como resultado se definen las fortalezas y debilidades de las carreras, pero no se proponen estrategias y acciones para la mejora de la calidad.

El análisis de los antecedentes investigativos permite arribar a las siguientes consideraciones:

- La evaluación y acreditación de la calidad de la educación superior es una necesidad para la transparencia y pertinencia de esta.
- La mayoría de las agencias evaluadoras a nivel internacional utilizan la metodología de pares para el proceso de evaluación de la calidad de programas e instituciones de educación superior.
- Ha sido una tendencia la utilización de modelos y herramientas del sector empresarial para la gestión de la calidad en instituciones de educación superior lo cual no se encuentra en consonancia con las políticas de la UNESCO y el papel de la universidad en la sociedad.

CAPÍTULO II

MARCO METODOLÓGICO

2.1. Enfoques de investigación

La presente investigación combina elementos cualitativos y cuantitativos, para la propuesta de un modelo de evaluación de la calidad de los procesos. Para garantizar la representatividad de los datos e información se utilizará la estadística que conjuntamente con las valoraciones cualitativas permitirán fundamentar científicamente los resultados.

2.2. Tipo de investigación

La investigación según su finalidad es aplicada pues se contribuirá a la solución de la problemática relacionada con la evaluación de la calidad de los procesos de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Regional Autónoma de los Andes.

Además, según su alcance la investigación es descriptiva ya que se caracteriza la problemática relacionada con la evaluación de la calidad de los procesos de la carrera de Administración de Empresas, así como una propuesta para la mejora de la calidad a corto y mediano plazo.

2.3. Población

En el estudio se incluyen directivos, docentes y estudiantes de la carrera de Administración de Empresas, en la tabla 1 se presentan las cifras de estos.

Tabla 1.

Universo de la población incluida en el estudio

Estrato de la población	Cantidad
Directivos	2
Docentes	16
Estudiantes	128

Elaborado por el autor

Fuente: Datos del departamento de Recursos Humanos

2.4. Métodos a emplear

Para la búsqueda de información sobre el proceso de evaluación de la calidad de los procesos de la carrera de Administración de Empresas se realiza una entrevista a los directivos de la carrera, además se aplica una encuesta a docentes y estudiantes con vistas a identificar las principales limitaciones en este proceso, a continuación, se presentan los resultados de dichas encuestas.

- **Resultados de la entrevista a los directivos de la carrera**

Pregunta 1. ¿Están bien definidos y caracterizados los procesos de la carrera?

Los directivos exponen que, aunque si conocen los procesos que se desarrollan en la carrera no existe una caracterización detallada de estos y de los subprocesos y actividades que en ellos se desarrollan, no se cuenta con manuales de procesos ni están definidos los indicadores de cada proceso.

Pregunta 2. ¿Se aplica algún instrumento para evaluar la calidad de los procesos en la carrera?

Los directivos manifiestan que en la Universidad existen normativas para la evaluación docente, para el desarrollo de la actividad de vinculación e investigación y para el seguimiento a graduados. Que en los últimos semestres se ha trabajado con los estándares del Modelo de Evaluación y Acreditación de Carreras Genérico del CACES.

Pregunta 3. ¿Considera necesario para la carrera la creación de instrumentos para la evaluación de la calidad?

Los directivos consideran que sería muy importante para la carrera contar con un instrumento que sea transparente y fiable para evaluar la calidad de los procesos que en ella se desarrollan y tener una línea base con las principales fortalezas y debilidades de la carrera para proyectar la mejora de la calidad de los procesos.

Como se puede evidenciar en los resultados de la entrevista los directivos manifiestan que no están caracterizados los procesos que en ella se desarrollan, no se aplican instrumentos para evaluar la calidad de estos procesos y además, consideran que es indispensable tener un instrumento fiable para evaluar la calidad de los procesos en la carrera.

- **Resultados de la encuesta aplicada a los docentes de la carrera**

Pregunta 1. Conoce Ud. ¿Si están caracterizados los procesos de la carrera?

Tabla 2.

Repuestas de la pregunta 1 de la encuesta a docentes

Opción	Cantidad	Porcentaje
Sí	1	6,2
No	15	93,8
Total	16	100

Elaborado por el autor

Fuente: Encuesta aplicada docentes

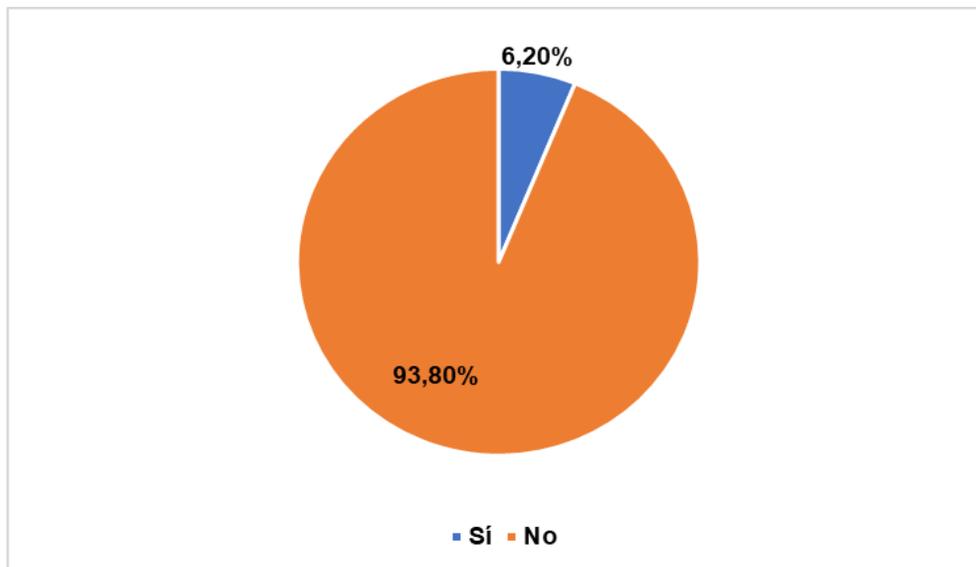


Figura 6. Repuestas de la pregunta 1 de la encuesta a docentes

Fuente: El autor

Como se puede observar en la figura 1 solamente el 6,2% de los docentes de la carrera de Administración de Empresas manifiestan que están caracterizados los procesos de la carrera, mientras el 93,8% responde que no están caracterizados estos procesos, lo cual evidencia que casi todos los docentes no conocen que estén caracterizados los procesos de la carrera.

Pregunta 2. ¿La carrera cuenta con instrumentos propios para evaluar la calidad de los procesos?

Tabla 3.

Repuestas de la pregunta 2 de la encuesta a docentes

Opción	Cantidad	Porcentaje
Sí	3	18,7
No	13	81,3
Total	16	100

Elaborado por el autor

Fuente: Encuesta aplicada a docentes

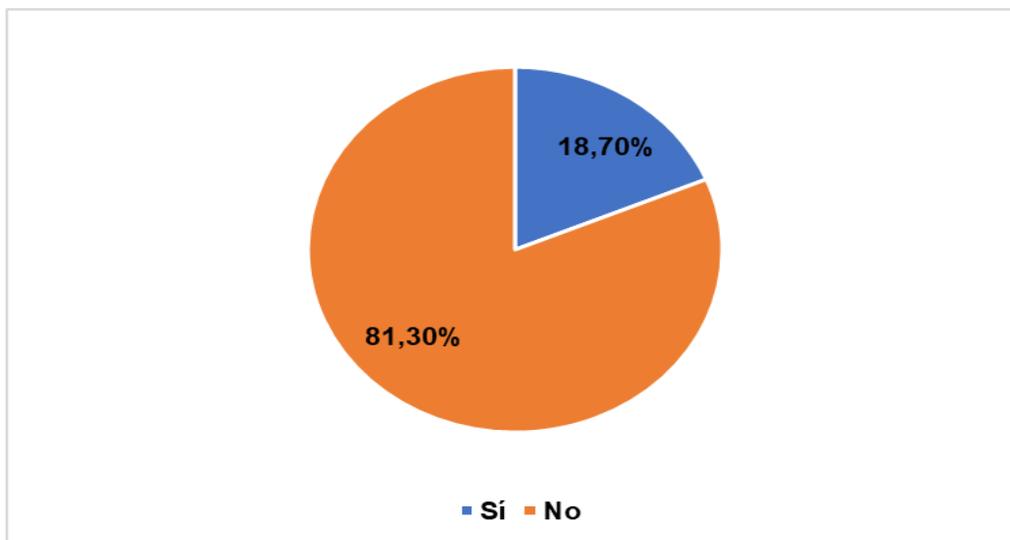


Figura 7. Repuestas de la pregunta 2 de la encuesta a docentes

Fuente: El autor

Un 18,7% de los docentes manifiesta que se aplican instrumentos de evaluación de la calidad de los procesos en la carrera y el restante 81,3% manifiesta que no, por lo que una cantidad considerable de docentes no conoce que se apliquen instrumentos para la evaluación de la calidad de los procesos en la carrera. Esto coincide con los resultados de la entrevista realizada a los directivos de la carrera los cuales expusieron que no existen instrumentos específicos para la evaluación de la calidad.

Pregunta 3. ¿Recibieron los docentes una capacitación sobre evaluación de la calidad de los procesos?

Tabla 4.

Repuestas de la pregunta 3 de la encuesta a docentes

Opción	Cantidad	Porcentaje
Sí	2	12,5
No	14	87.5
Total	16	100

Elaborado por el autor

Fuente: Encuesta aplicada a docentes

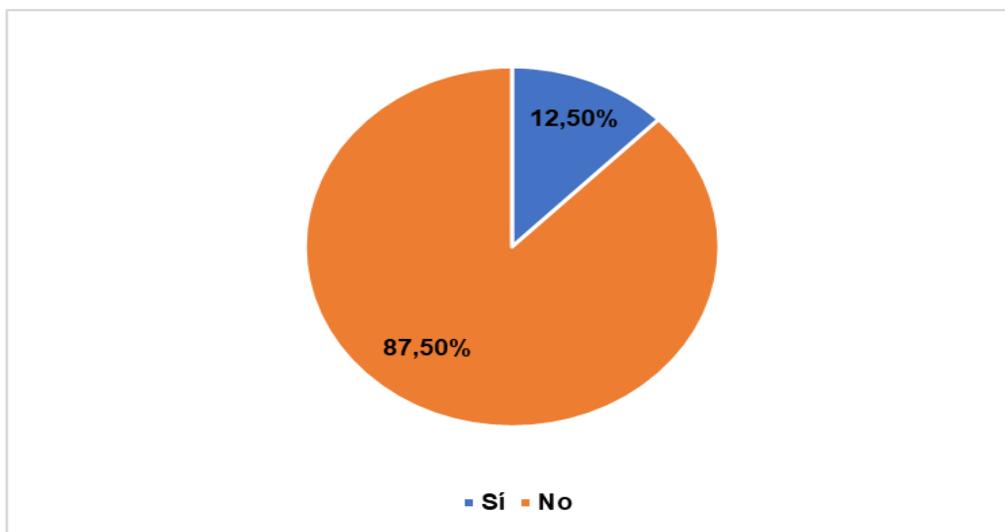


Figura 8. Repuestas de la pregunta 3 de la encuesta a docentes

Fuente: El autor

En esta pregunta el 87,5% de los docentes manifiesta que no recibieron capacitación en evaluación de la calidad de los procesos, por lo que se hace necesario preparar a todos los docentes para poder desarrollar un proceso de evaluación que sea objetivo y tribute al perfeccionamiento de los estándares de calidad en la carrera.

Pregunta 4. ¿Considera que es necesario contar con un instrumento propio de la carrera que le permita evaluar la calidad de los procesos?

Tabla 5.

Repuestas de la pregunta 4 de la encuesta a docentes

Opción	Cantidad	Porcentaje
Sí	15	93,8
No	1	6,2
Total	16	100

Elaborado por el autor

Fuente: Encuesta aplicada a docentes

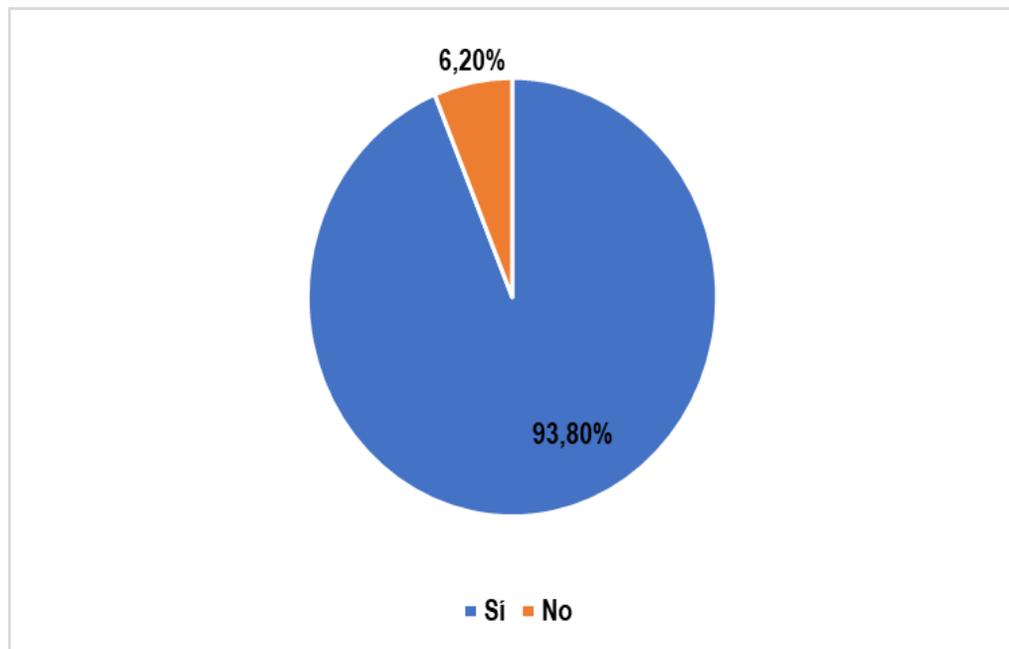


Figura 9. Repuestas de la pregunta 4 de la encuesta a docentes

Fuente: El autor

Como se observa en la tabla y figura anterior el 93,7% de los docentes consideran que la carrera debe tener un instrumento propio para evaluar la calidad de los procesos, lo cual justifica la propuesta de un modelo para la evaluación de la calidad de los procesos en la carrera objeto de estudio.

Pregunta 5. ¿Qué importancia le concede al proceso de formación en la carrera?

Tabla 6.

Repuestas de la pregunta 5 de la encuesta a docentes

Opción	Cantidad	Porcentaje
Alta	15	93,8
Media	1	6,2
Baja	0	0
Total	16	100

Elaborado por el autor.

Fuente: Encuesta aplicada a docentes

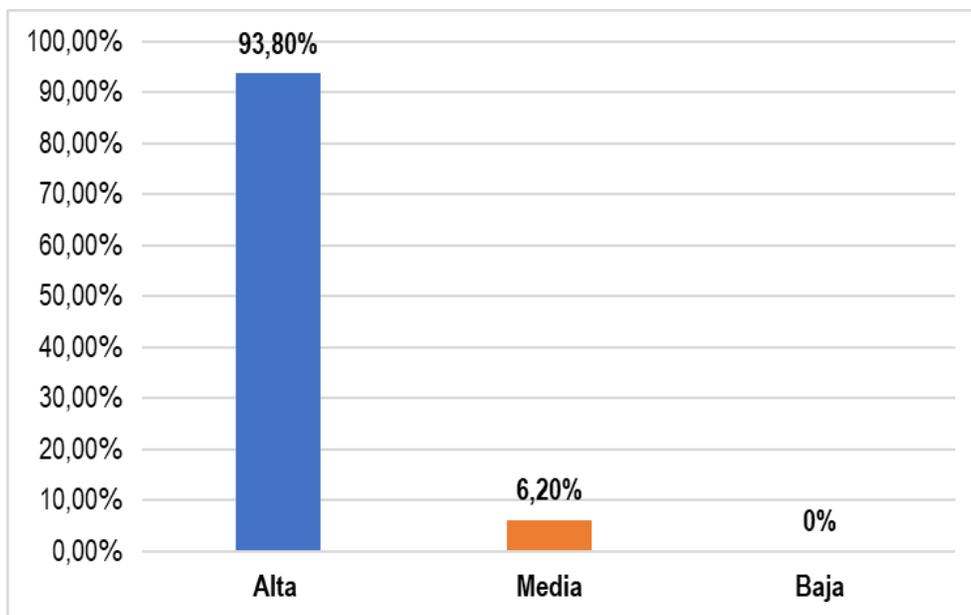


Figura 10. Repuestas de la pregunta 5 de la encuesta a docentes

Fuente: El autor

Como se observa en la tabla y gráfica el 93,8% de los docentes le conceden al proceso de formación una alta importancia y el restante 6,2% considera que es media y ninguno lo valora de baja importancia, lo que significa que todos los docentes le dan una alta importancia al proceso de formación.

Pregunta 6. ¿Qué importancia le concede al proceso de investigación en la carrera?

Tabla 7.

Repuestas de la pregunta 6 de la encuesta a docentes

Opción	Cantidad	Porcentaje
Alta	14	87,5
Media	2	12,5
Baja	0	0
Total	16	100

Elaborado por el autor.

Fuente: Encuesta aplicada a docentes

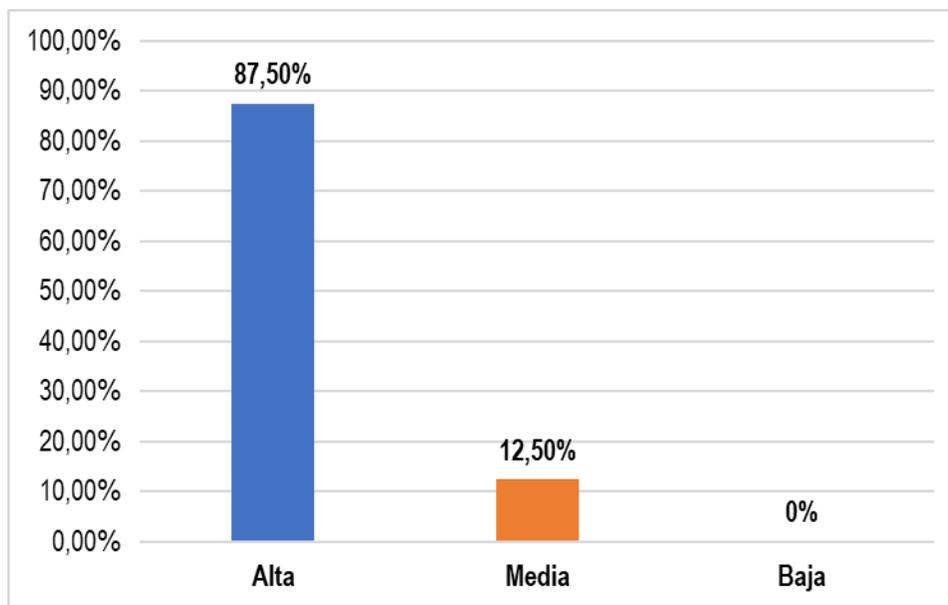


Figura 11. Repuestas de la pregunta 6 de la encuesta a docentes

Fuente: El autor

Como se observa en la tabla y gráfica el 87,5% de los docentes le conceden al proceso de investigación una alta importancia y el restante 12,5% considera que es media y ninguno lo valora de baja importancia, lo que significa que todos los docentes le dan una alta importancia al proceso de investigación también.

Pregunta 7. ¿Qué importancia le concede al proceso de vinculación en la carrera?

Tabla 8.

Repuestas de la pregunta 7 de la encuesta a docentes

Opción	Cantidad	Porcentaje
Alta	14	87,5
Media	2	12,5
Baja	0	0
Total	16	100

Elaborado por el autor.

Fuente: Encuesta aplicada a docentes

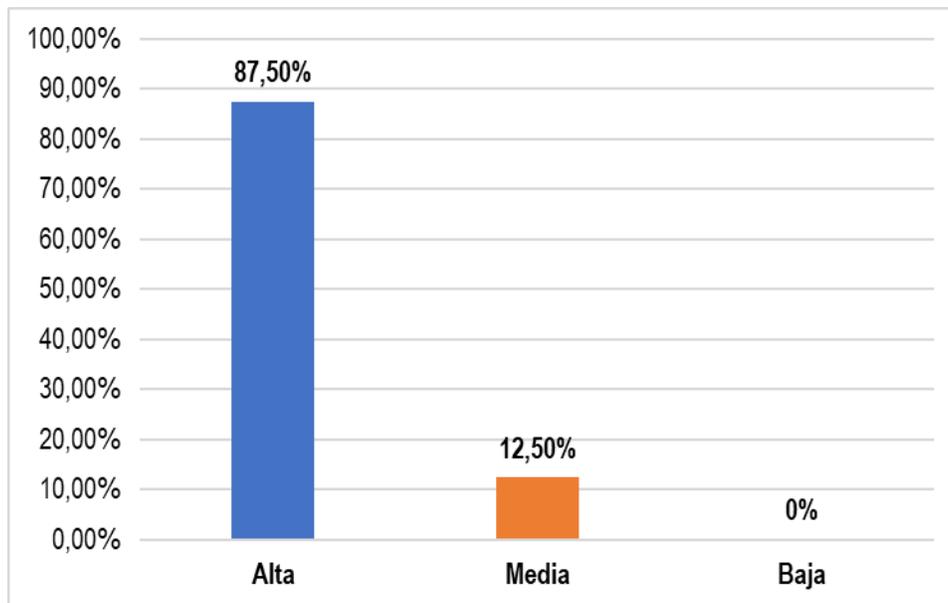


Figura 12. Repuestas de la pregunta 7 de la encuesta a docentes

Fuente: El autor

Estos resultados evidencian que el 87,5% de los docentes le conceden una alta importancia al proceso de vinculación, un 12,5% considera que es media y ninguno lo valora de baja importancia, lo que significa que todos los docentes le dan una alta importancia al proceso de vinculación, al igual que a los otros procesos claves.

Pregunta 8. ¿Considera ud que deben establecerse las actividades y subprocesos del proceso de formación para una mejor gestión de este?

Tabla 9.

Repuestas de la pregunta 8 de la encuesta a docentes

Opción	Cantidad	Porcentaje
Sí	15	93,8
No	1	6,2
Total	16	100

Elaborado por el autor

Fuente: Encuesta aplicada a docentes

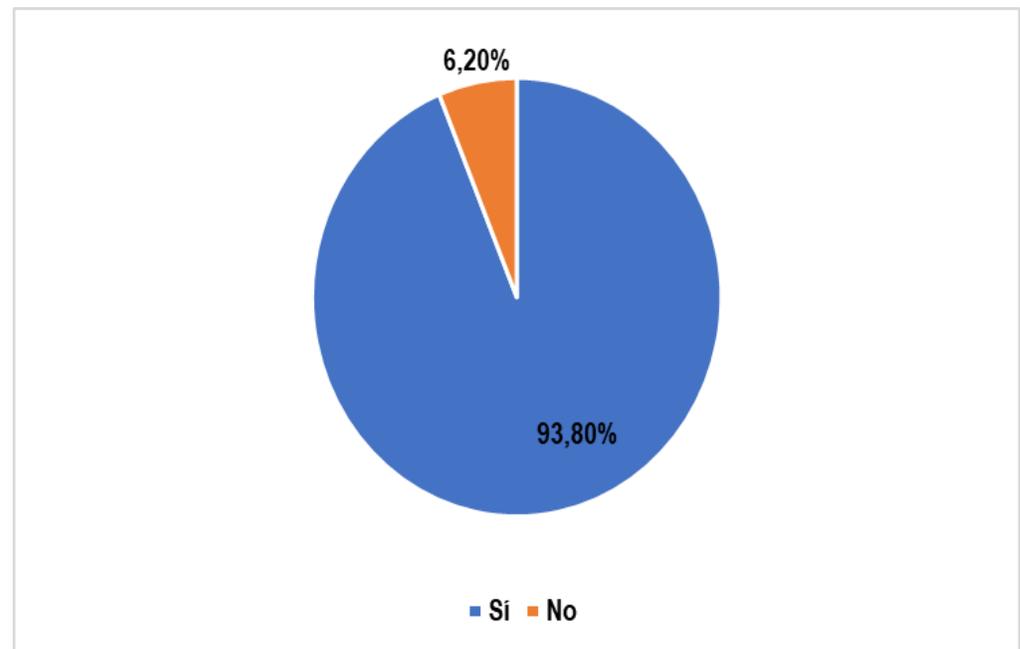


Figura 13. Repuestas de la pregunta 8 de la encuesta a docentes

Fuente: El autor

A esta pregunta el 93,8% de los docentes responden de manera afirmativa, es decir consideran que es importante tener identificadas las actividades y subprocesos del proceso de formación. Lo que implica que la mayoría de los docentes consideran importante tener identificados esas actividades y subprocesos para una mejor gestión.

Pregunta 9. ¿Considera ud que deben establecerse las actividades y subprocesos del proceso de investigación para una mejor gestión de este?

Tabla 10.

Repuestas de la pregunta 9 de la encuesta a docentes

Opción	Cantidad	Porcentaje
Sí	14	87,5
No	2	12,5
Total	16	100

Elaborado por el autor

Fuente: Encuesta aplicada a docentes

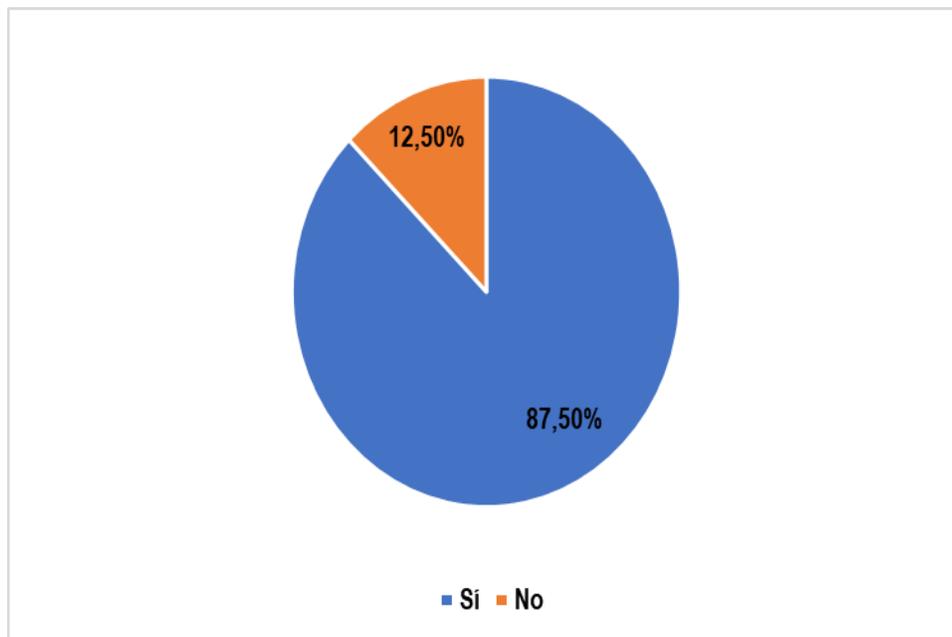


Figura 14. Repuestas de la pregunta 9 de la encuesta a docentes

Fuente: El autor

Como se puede observar en la tabla y figura el 87,5% de los docentes manifiesta que sería importante contar con subprocesos y actividades identificadas en el proceso de investigación, por lo que la mayoría de los docentes exponen que es importante contar con estas actividades y subprocesos para su mejor gestión.

Pregunta 10. ¿Considera ud que deben establecerse las actividades y subprocesos del proceso de vinculación para una mejor gestión de este?

Tabla 11.

Repuestas de la pregunta 10 de la encuesta a docentes

Opción	Cantidad	Porcentaje
Sí	14	87,5
No	2	12,5
Total	16	100

Elaborado por el autor

Fuente: Encuesta aplicada a docentes

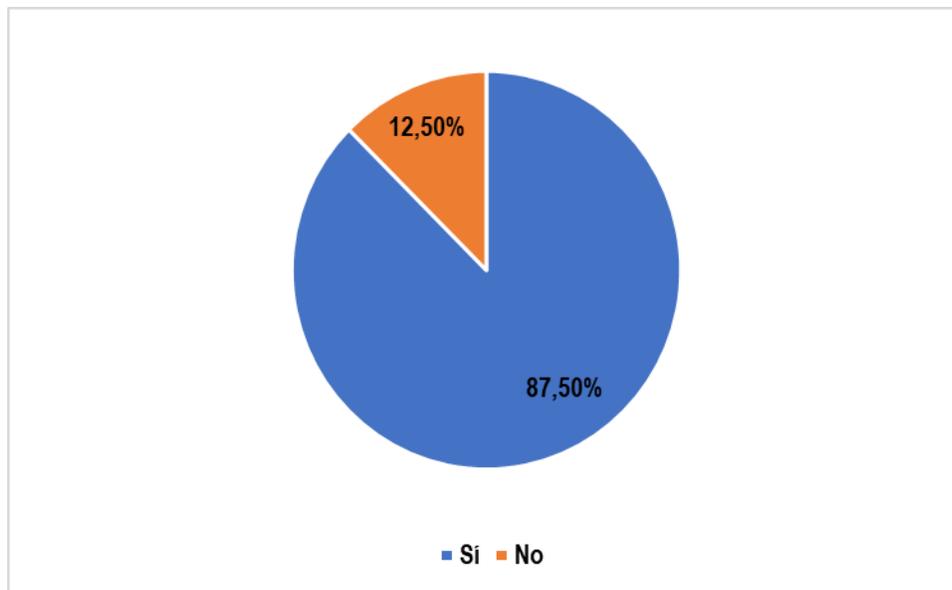


Figura 15. Repuestas de la pregunta 10 de la encuesta a docentes

Fuente: El autor

El 87,5% de los docentes consideran importante contar con subprocesos y actividades identificadas en el proceso de vinculación, por lo que la mayoría de los docentes exponen que es importante contar con estas actividades y subprocesos para su mejor gestión.

- **Resultados de la encuesta aplicada a los estudiantes de la carrera**

Pregunta 1. ¿Conoce usted los procesos académicos en la carrera de administración de empresas

Tabla 12

Repuestas de la pregunta 1 de la encuesta a estudiantes

Opción	Cantidad	Porcentaje
Sí	12	9,3
No	116	90,7
Total	128	100

Elaborado por el autor.

Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes

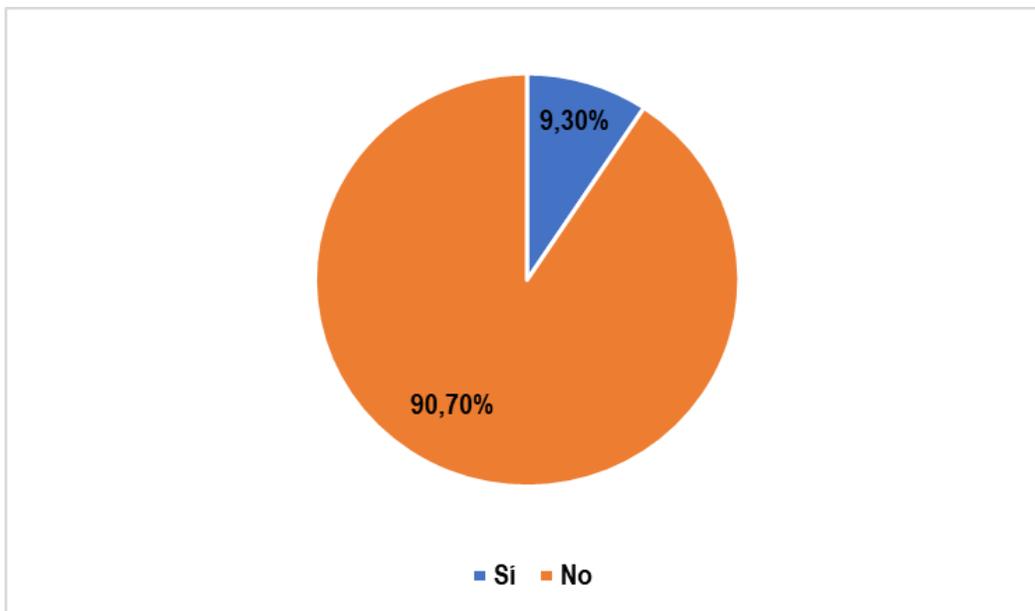


Figura 16. Repuestas de la pregunta 1 de la encuesta a estudiantes

Fuente: El autor

La mayoría de los encuestados manifiestan no conocer los procesos de la carrera de administración de empresas, lo que evidencia que no tienen conocimiento de cuáles son los procesos y la deficiencia en la socialización de los mismos por parte de los directivos y docentes.

Pregunta 2. ¿Conoce Ud. si se ha socializado los procesos formación, vinculación e investigación de la carrera de administración de empresas?

Tabla 13.

Repuestas de la pregunta 2 de la encuesta a estudiantes

Opción	Cantidad	Porcentaje
Sí	9	7
No	119	93
Total	128	100

Elaborado por el autor.

Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes

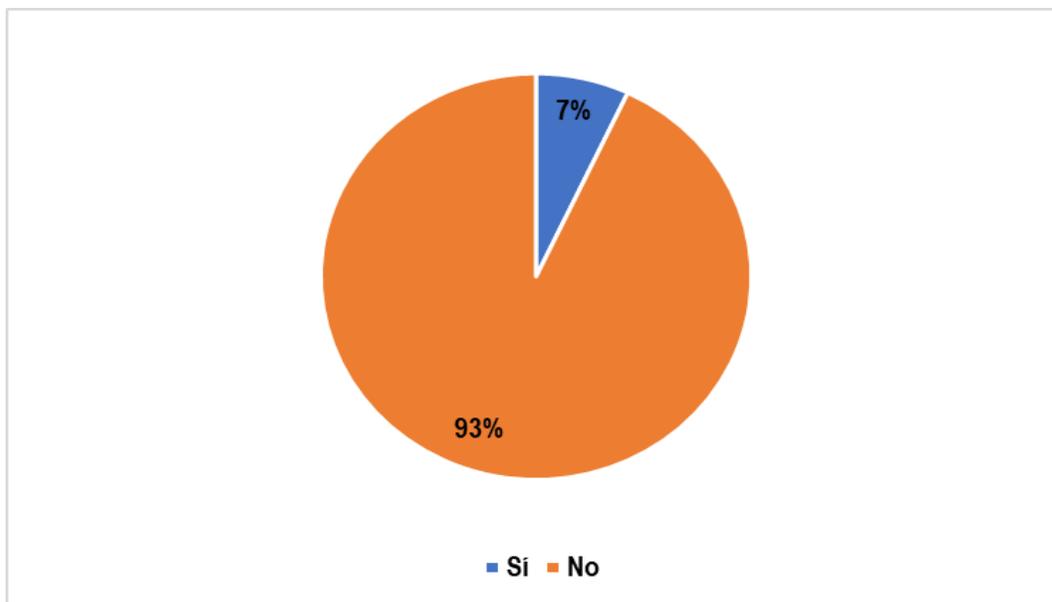


Figura 17. Repuestas de la pregunta 2 de la encuesta a estudiantes

Fuente: El autor

Un buen número de estudiantes 119 manifiestan no conocer si se ha socializado los procesos formación, vinculación e investigación de la carrera de administración de empresas, lo que evidencia que no tienen conocimiento si se ha realizado capacitaciones, socializaciones y difusiones los procesos claves que posee la carrera.

Pregunta 3. ¿Consideran que la carrera debe tener un instrumento propio para evaluar la calidad de los procesos?

Tabla 14.

Repuestas de la pregunta 3 de la encuesta a estudiantes

Opción	Cantidad	Porcentaje
Sí	122	95,4
No	6	4,6
Total	128	100

Elaborado por el autor.

Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes

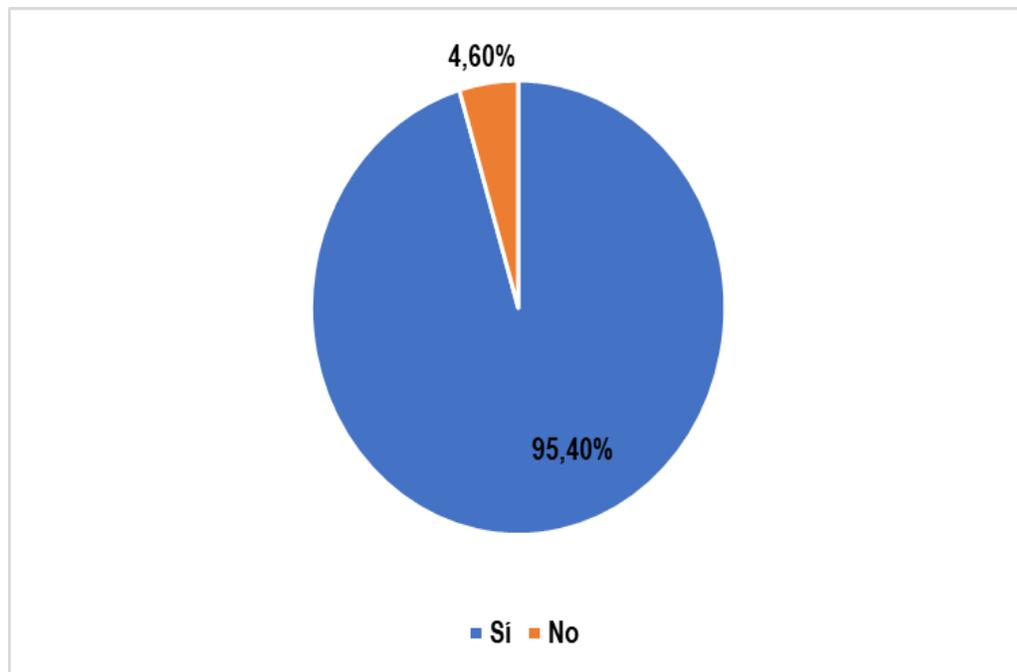


Figura 18. Repuestas de la pregunta 3 de la encuesta a estudiantes

Fuente: El autor

El 95,4% de los estudiantes manifiestan que la carrera debe tener un instrumento propio para evaluar la calidad de los procesos, lo cual igualmente coincide con los criterios de directivos y docentes, aspecto que tributa a la pertinencia de la propuesta que se quiere implementar.

Pregunta 4. ¿Qué importancia le concede al proceso de formación para su preparación profesional?

Tabla 15.

Repuestas de la pregunta 4 de la encuesta a estudiantes

Opción	Cantidad	Porcentaje
Alta	109	85,1
Media	19	14,9
Baja	0	0
Total	128	100

Elaborado por el autor.

Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes

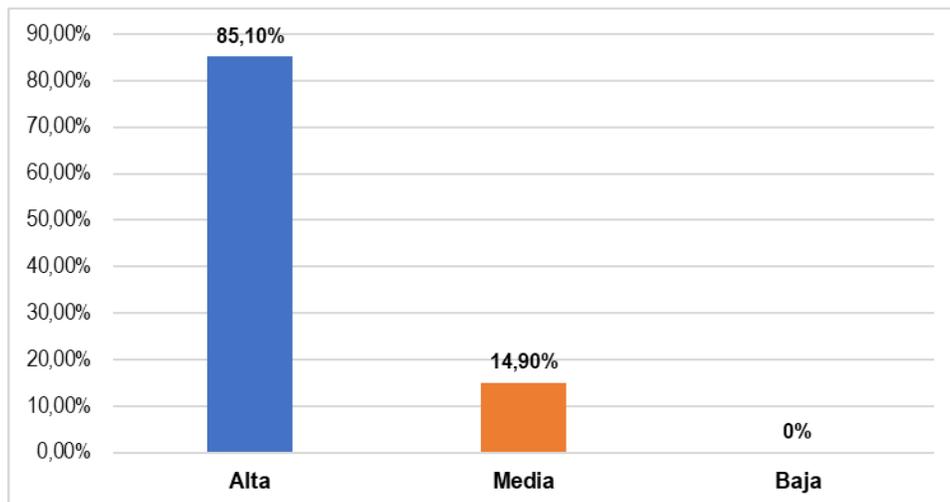


Figura 19. Repuestas de la pregunta 4 de la encuesta a estudiantes

Fuente: El autor

En esta pregunta el 85,1% de los estudiantes de la carrera le otorgan una alta importancia al proceso de formación y el otro 14,9% consideran media la importancia de este proceso, por lo que la mayoría de los estudiantes dan una alta importancia al proceso de formación en su preparación profesional.

Pregunta 5. ¿Qué importancia le concede al proceso de investigación para su preparación profesional?

Tabla 16

Repuestas de la pregunta 5 de la encuesta a estudiantes

Opción	Cantidad	Porcentaje
Alta	104	81,2
Media	24	18,8
Baja	0	0
Total	128	100

Elaborado por el autor.

Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes

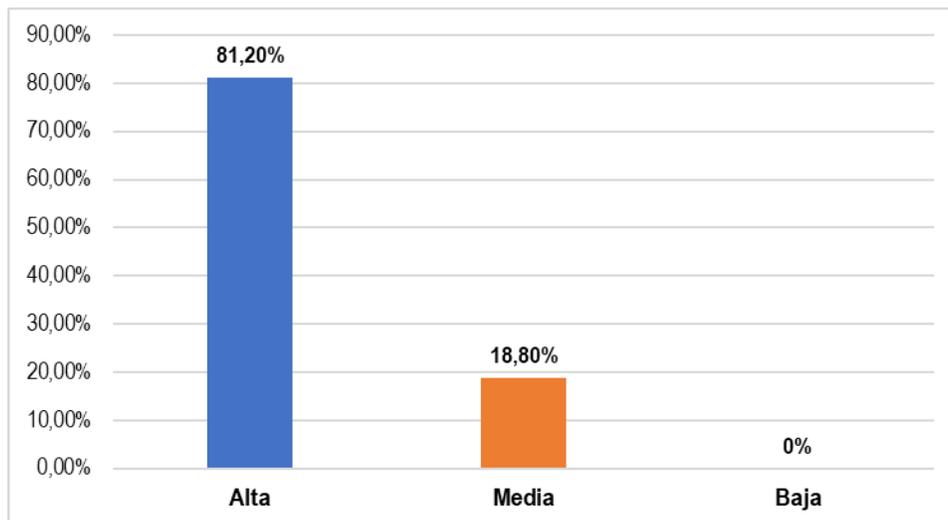


Figura 20. Repuestas de la pregunta 5 de la encuesta a estudiantes

Fuente: El autor

Como se observa en el gráfico 12, el 81,2% de los estudiantes consideran alta la importancia del proceso de investigación y el restante 18,8% lo considera de importancia media, evidenciando que la gran mayoría de los estudiantes consideran importante el proceso de investigación para su formación profesional.

Pregunta 6. ¿Qué importancia le concede al proceso de vinculación para su preparación profesional?

Tabla 17

Repuestas de la pregunta 6 de la encuesta a estudiantes

Opción	Cantidad	Porcentaje
Alta	102	79,6
Media	26	20,4
Baja	0	0
Total	128	100

Elaborado por el autor.

Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes

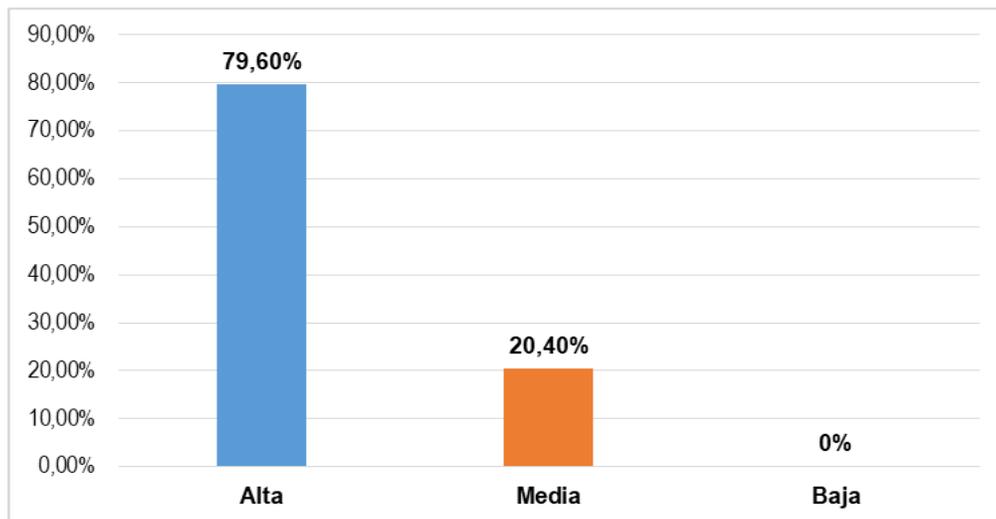


Figura 21. Repuestas de la pregunta 6 de la encuesta a estudiantes

Fuente: El autor

Los resultados demuestran que el 79,6% de los estudiantes valoran de alta la importancia del proceso de vinculación para su formación profesional y el otro 20,4% le da una valoración media por lo que la mayoría de los estudiantes consideran alta la incidencia del proceso de vinculación en su formación profesional.

Pregunta 7. ¿Consideran que es importante detallar las actividades que se realizan en el proceso de formación para su gestión?

Tabla 18.

Repuestas de la pregunta 7 de la encuesta a estudiantes

Opción	Cantidad	Porcentaje
Sí	104	81,2
No	24	18,8
Total	128	100

Elaborado por el autor.

Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes

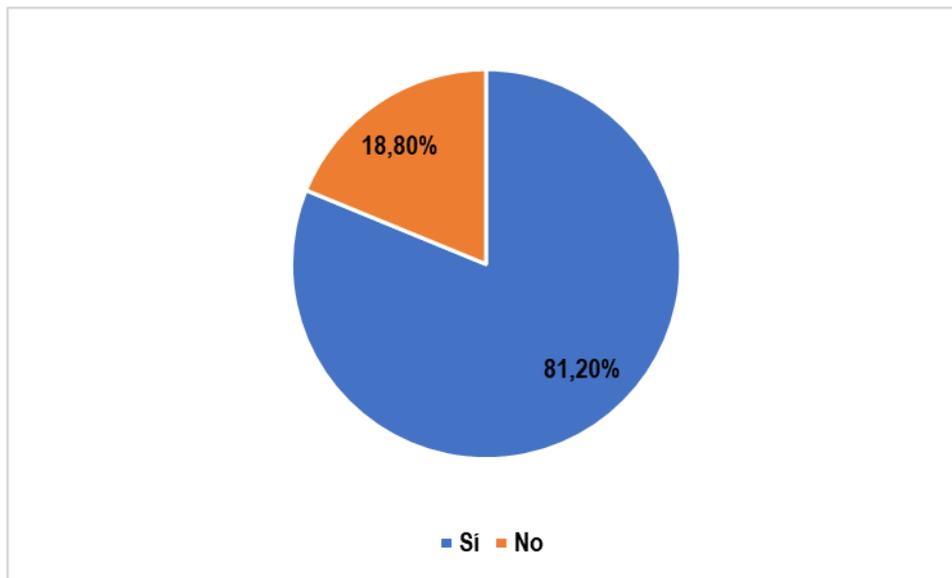


Figura 22. Repuestas de la pregunta 7 de la encuesta a estudiantes

Fuente: El autor

Como se puede observar el 81,2% de los estudiantes consideran que es importante que estén identificadas las actividades del proceso de formación para una mejor gestión.

Pregunta 8. ¿Consideran que es importante detallar las actividades que se realizan en el proceso de investigación para su gestión?

Tabla 19.

Repuestas de la pregunta 8 de la encuesta a estudiantes

Opción	Cantidad	Porcentaje
Sí	99	77,3
No	29	22,7
Total	128	100

Elaborado por el autor.

Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes

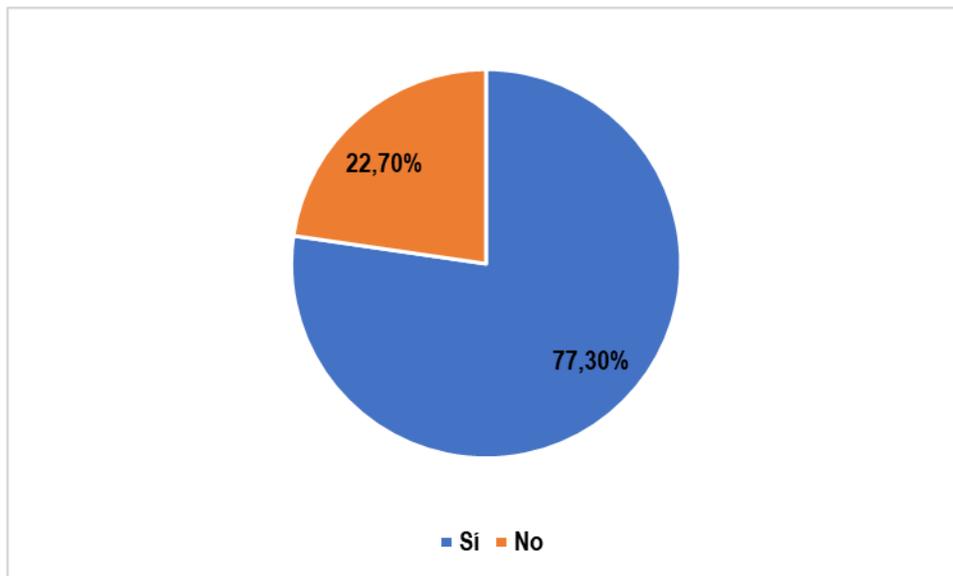


Figura 23. Repuestas de la pregunta 8 de la encuesta a estudiantes

Fuente: El autor

Como se puede observar el 77,3% de los estudiantes consideran que es importante que estén identificadas las actividades del proceso de investigación para una mejor gestión.

Pregunta 9. ¿Consideran que es importante detallar las actividades que se realizan en el proceso de vinculación para su gestión?

Tabla 20.

Repuestas de la pregunta 9 de la encuesta a estudiantes

Opción	Cantidad	Porcentaje
Sí	102	79,6
No	26	20,4
Total	128	100

Elaborado por el autor.

Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes

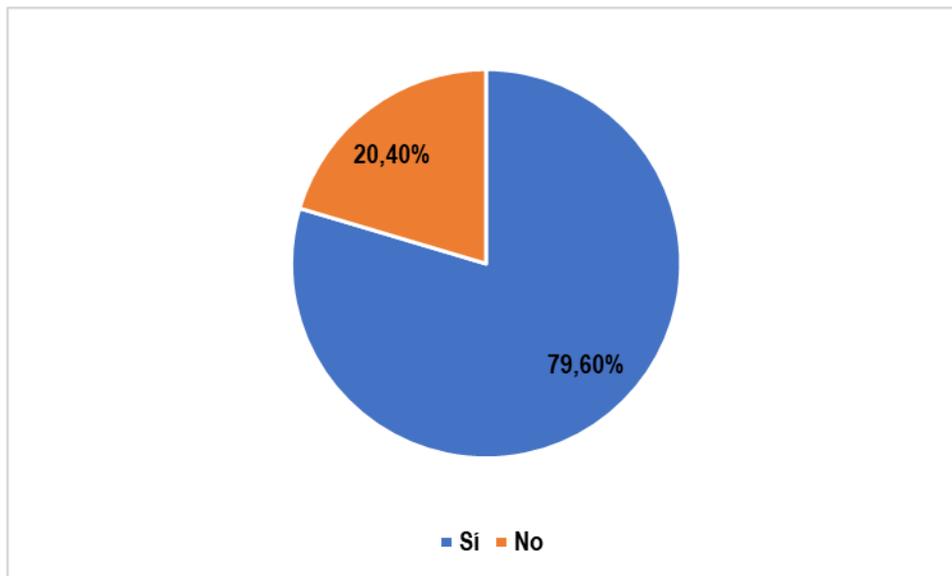


Figura 24. Repuestas de la pregunta 9 de la encuesta a estudiantes

Fuente: El autor

Como se puede observar el 79,6% de los estudiantes consideran que es importante que estén identificadas las actividades del proceso de vinculación para una mejor gestión.

Pregunta 10. ¿Estarían Uds. de acuerdo en colaborar con la evaluación de la calidad de los procesos de la carrera?

Tabla 21.

Repuestas de la pregunta 7 de la encuesta a estudiantes

Opción	Cantidad	Porcentaje
Sí	128	100
No	0	0
Total	128	100

Elaborado por el autor.

Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes

El 100% de los estudiantes manifiestan que estarían dispuestos a colaborar en el proceso de evaluación de la calidad de la carrera, lo cual es importante pues los estudiantes son un eslabón indispensable en la evaluación de la calidad de los procesos de la carrera.

CAPÍTULO III

PROPUESTA DE UN MODELO PARA EVALUAR LA CALIDAD DE LOS PROCESOS CLAVES DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

3.1. Descripción de UNIANDES y la carrera Administración de Empresas

La Universidad Regional Autónoma de Los Andes -UNIANDES- es un Centro de Educación Superior, entidad de derecho privado y laico, con personería jurídica y autonomía administrativa y financiera, que ofrece una formación integral a sus estudiantes, sin distinción de sexo, raza, religión o política; por lo tanto, el ingreso de los alumnos depende de sus capacidades intelectuales.

La presencia de UNIANDES se fundamenta en la experiencia de más de 20 años en la educación privada ecuatoriana de entidades educacionales de los distintos niveles fundados por profesionales de la educación con una trayectoria de 40 años en el quehacer educativo y de manera especial en el nivel universitario.

La Universidad Regional Autónoma de Los Andes “UNIANDES” fue creada en cumplimiento al Art. 7 de la Ley de Universidades y Escuelas Politécnicas del Ecuador. Se basa en el informe No. 01235 del 10 de octubre de 1996 emitido por el Consejo Nacional de Universidades y Escuelas Politécnicas CONUEP; en la Ley de creación de la Universidad expedida por el Congreso Nacional el 9 de enero de 1997 y su publicación en el Registro Oficial No. 07 del 20 de febrero de 1997, constituyéndose así en Ley de la República. Además por el Estatuto Universitario aprobado por el CONUEP, según resolución No. 02 del 15 de octubre de 1997 y sus Reformas, según Of. No. CONESUP.STA del 28 de mayo del 2001; y, por el Proyecto Sistema de Teleducación autorizado por el CONUEP según resolución No. 00853 del 23 de septiembre de 1998.

La Universidad Regional Autónoma de Los Andes “UNIANDES” tiene su matriz en la ciudad de Ambato, sus extensiones funcionan en las ciudades de: Tulcán, Ibarra, Santo Domingo, Quevedo, Babahoyo, Riobamba y el Puyo.

Misión de la Universidad

Somos una Universidad particular, que tiene como propósito formar profesionales de tercer y cuarto nivel, de investigación, responsables, competitivos, con conciencia ética y solidaria capaces de contribuir al desarrollo nacional y democrático, mediante una educación humanista, cultural y científica dirigida a bachilleres y profesionales nacionales y extranjeros. (Web de UNIANDES, 2018)

Visión de la Universidad

Ser una institución reconocida a nivel nacional e internacional por su calidad, manteniendo entre sus fortalezas un cuerpo docente de alto nivel académico y un proceso de formación profesional centrado en el estudiante, acorde con los avances científicos, tecnológicos, de investigación en vínculo permanente con los sectores sociales y productivos. (Web de UNIANDES, 2018)

Dentro de la oferta académica de UNIANDES se encuentra la carrera de Administración de Empresas la cual se oferta en modalidad presencial, la misma se oferta en nueve semestres y dentro de su planeación estratégica posee los siguientes elementos:

Misión de la Carrera de Administración de Empresas

Formamos profesionales en el Área Administrativa, líderes altamente competentes, creativos, innovadores, con pensamiento estratégico, crítico y humanístico, que aportan soluciones a las necesidades del entorno, de los adelantos científicos y tecnológicos de la Planificación Nacional o Regional y las necesidades del sector productivo fundamentados con énfasis en la investigación científica apoyados en Docentes con títulos de cuarto nivel, para una gestión de calidad en vínculo con la colectividad. (Web de UNIANDES, 2018)

Visión de la Carrera de Administración de Empresas

Ser una Carrera con prestigio a nivel nacional e internacional, líderes en formación de profesionales altamente competentes y emprendedores, capaces de generar bienestar y riqueza a través de fuentes de trabajo, a través de una administración productiva de calidad total, preparados para enfrentar las demandas del mercado y sus continuas situaciones de cambio. (Web de UNIANDES, 2018)

Objetivo general

Formar profesionales con dominio de la investigación, capaces de administrar con eficacia, eficiencia y efectividad los recursos de las empresas e instituciones para fortalecer la economía y responder a la demanda de los sectores productivos con participación activa y responsabilidad social en el desarrollo local, regional y nacional.

Perfil de egreso

- Aplicar críticamente las etapas del proceso administrativo en la resolución de casos tipos, plan de negocios, valoración y análisis de situaciones administrativas.
- Proponer soluciones técnicas para el mejoramiento del clima organizacional, la cualificación de los talentos humanos y el aprovechamiento de los recursos para mejorar la sustentabilidad, sostenibilidad social y económica de la organización.
- Aplicar las técnicas de coaching como estrategia que propicie el mejoramiento del comportamiento individual y colectivo.
- Argumentar, con base a las teorías administrativas, los cambios en la organización de las pequeñas, medianas y grandes empresas como fuentes de generación de recursos económicos personales y sociales.
- Aplicar con rigurosidad los conceptos básicos de la negociación y solución de conflictos para mejorar el clima organizacional, la producción y productividad de la empresa.
- Diseñar propuestas innovadoras en los diversos campos de la administración en las que se evidencie la transferencia crítica, creativa y rigurosamente científica de los conocimientos teóricos con el apoyo de la investigación y las Tics.
- Realizar estudios comparativos de la gestión administrativa que impulsen el crecimiento empresarial o institucional a través de soluciones específicas que se desprendan del estudio, en el marco de la ética y normatividad.
- Analizar las técnicas del marketing y sugerir a los interesados el comportamiento de las empresas o instituciones para potenciar su posicionamiento en el mercado.

- Sustentar técnica, ética y legalmente los informes administrativos para solucionar problemas de las organizaciones de las empresas o instituciones relacionados con la gestión o cualquiera de las funciones administrativas.
- Aplicar los modelos, procesos y metodologías administrativas para la optimización de la gestión y el aprovechamiento de los recursos, orientados al logro de la calidad empresarial o institucional.
- Proponer estrategias innovadoras de gestión que optimicen los procesos de liderazgo, trabajo de equipo y la toma de decisiones.

3.2. Desarrollo del modelo para evaluar la calidad de los procesos claves en la carrera de Administración de Empresas.

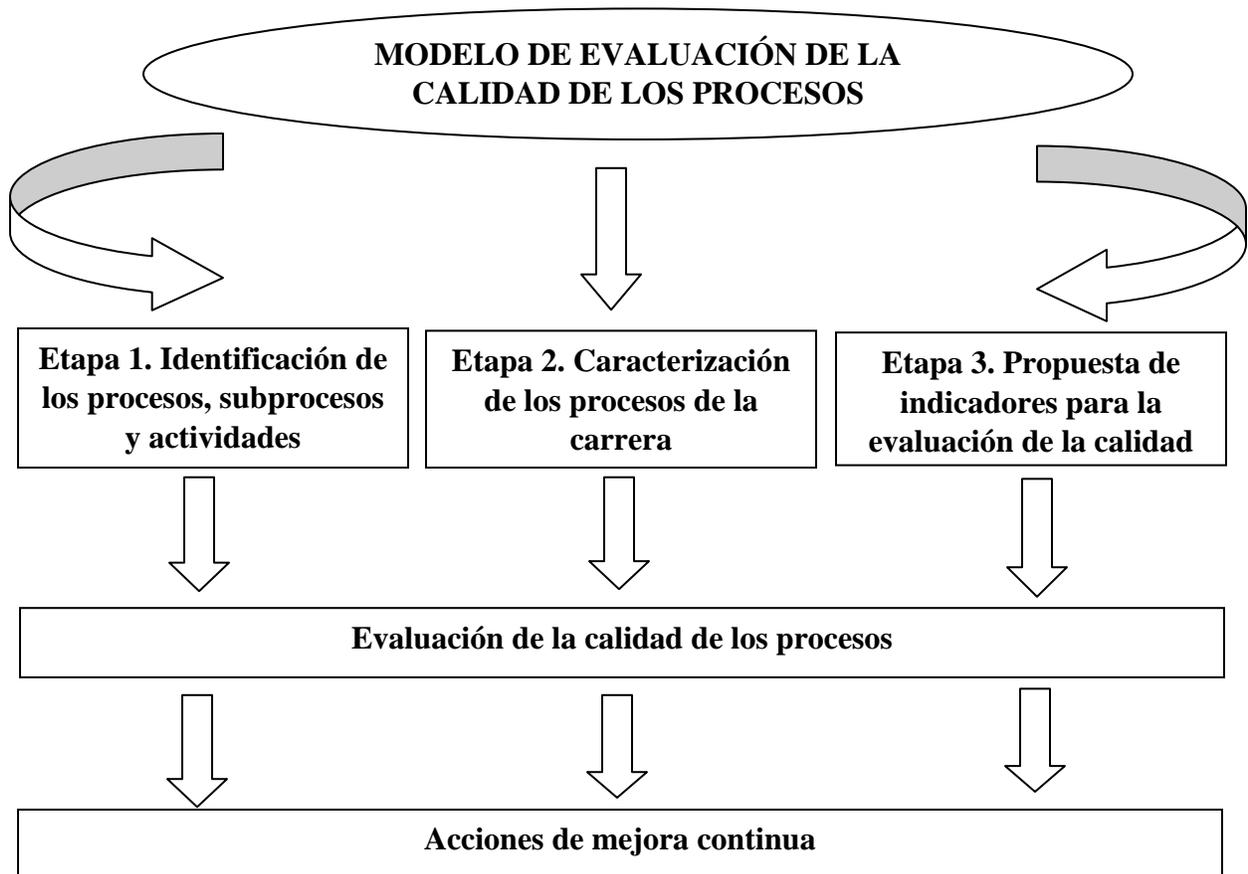


Figura 25. Modelo propuesto para la evaluación de la calidad de los procesos

Fuente: El autor

A continuación, se presentan los procedimientos necesarios para desarrollar el modelo propuesto, teniendo en cuenta las diferentes etapas que en el mismo se presentan.

- **Procedimiento específico para la identificación de los procesos, subprocesos y actividades.**

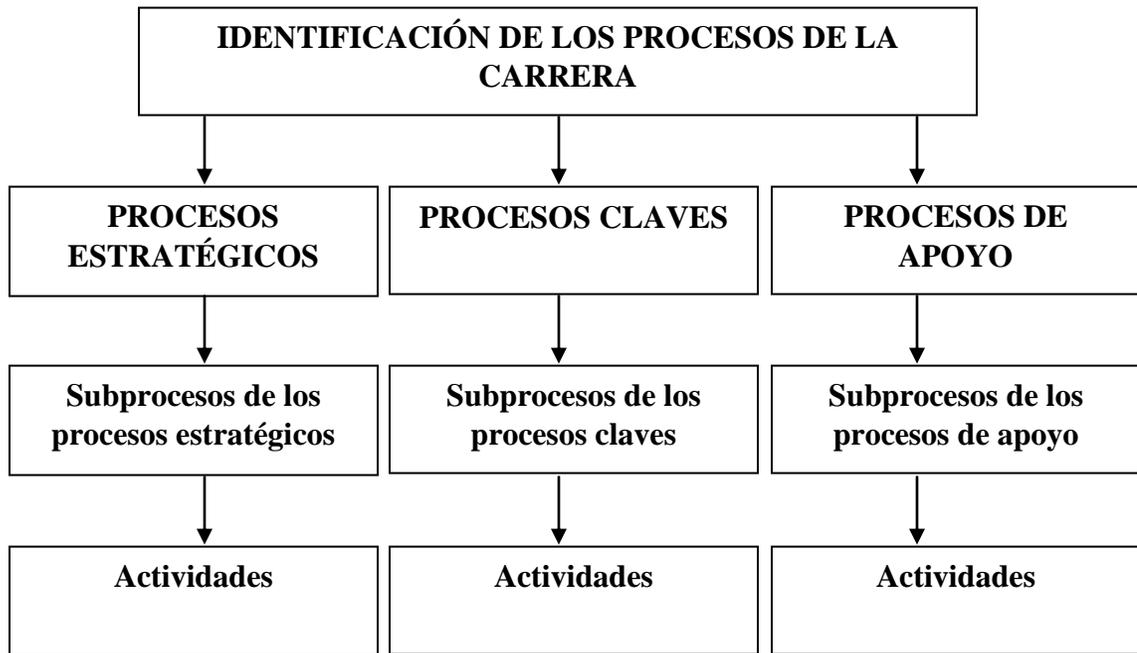


Figura 26. Procedimiento para la identificación de los procesos

Fuente: El autor

A continuación, se realiza la identificación de los procesos de la carrera.

- **Procesos estratégicos**
 - a) Planeación estratégica institucional.
 - b) Gestión de la calidad
 - c) Seguimiento a la planeación estratégica.
 - d) Promoción y publicidad para la oferta académica
 - e) Rendición de cuenta de las autoridades.

- **Procesos claves**

- a) Formación
- b) Investigación
- c) Vinculación

- **Procesos de apoyo**

- a) Gestión económica financiera
- b) Gestión de recursos humanos
- c) Gestión logística y bienes
- d) Gestión de seguridad
- e) Tecnologías de la Información y Comunicaciones

De acuerdo a la presente investigación y el modelo que se propone se desarrolla los procesos claves, con sus subprocesos y actividades.

- **Proceso clave formación**

En la tabla 22 se presentan los subprocesos y actividades del proceso de formación en la carrera escogida para el estudio

Tabla 22.

Subprocesos y actividades del proceso formación

Subproceso	Actividades
Inscripción (proceso automatizado)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Registro en línea 100%. 2. Registrar datos personales. 3. Revisar email e ingresar al enlace de la página. 4. Completar ficha de inscripción. 5. Inscripción.

	<ol style="list-style-type: none"> 6. Verificación de los datos de inscripción 7. Validación de los datos.
Admisión	<ol style="list-style-type: none"> 1. Curso de inducción 2. Prueba de aptitud. 3. Publicación de Resultados. 4. Reclamaciones. 5. Prueba de conocimientos. 6. Publicación de Resultados. 7. Reclamaciones.
Matrícula	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recepción de documentación de los aspirantes. 2. Validación de los datos de los aspirantes. 3. Asignación de un cupo en el nivel y carrera pertinente. 4. Incorporación al listado oficial del nivel y grupo de la carrera asignada.
Proceso docente educativo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planificación y Propuesta de agenda académica. 2. Aprobación de agenda académica. 3. Presentación de horarios de clases 4. Cumplimiento de los horarios de clases. 5. Evaluaciones del primer parcial 6. Evaluaciones del segundo parcial 7. Evaluaciones finales 8. Evaluaciones de recuperación.

	9. Publicación de resultados
	10. Reclamaciones
Titulación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Requisitos para la Titulación 2. Aprobación de las asignaturas de la unidad de titulación. 3. Entrega del perfil de la modalidad de titulación escogida. 4. Aprobación del perfil de la modalidad de titulación escogida. 5. Aprobación del Idioma Extranjero. 6. Entrega del trabajo de titulación. 7. Designación de lectores 8. Designación de miembros del jurado calificador. 9. Exposición del trabajo de titulación

Elaborado por el autor.

Fuente: Investigación

- **Proceso clave investigación.**

En la tabla 23 se muestran los subprocesos y actividades que conforman el proceso de investigación.

Tabla 23.

Subprocesos y actividades del proceso investigación

Subproceso	Actividades
-------------------	--------------------

Desarrollo de proyectos de investigación

1. Definición de una problemática relacionada con las líneas de investigación del Dominio Desarrollo Económico y Empresarial.
2. Elaboración del perfil del proyecto según normativa de la Dirección de Investigación de UNIANDES.
3. Presentación del perfil a la Dirección de Investigación.
4. Aprobación del perfil por parte de la Dirección de Investigación,
5. Presentación del proyecto al Consejo Científico de UNIANDES.
6. Aprobación del proyecto por parte del Consejo Científico de UNIANDES.
7. Ejecución de las actividades del proyecto según cronograma.
8. Ejecución presupuestaria según planificación.
9. Presentación de resultados
10. Informe final

Publicación de artículos en revistas de bases de datos regionales y mundiales

1. Selección de la revista a la que se quiere presentar el artículo
 2. Escritura del artículo según las normas de la revista seleccionada y relacionado con las líneas de investigación de UNIANDES.
 3. Envío del artículo a la revista.
-

-
4. Rectificación de los señalamientos de los pares evaluadores.
 5. Envío nuevamente de artículo a la revista.
 6. Aceptación para publicar del artículo.
 7. Envío de evidencias a la Dirección de Investigación.

**Publicación de libros avalados por pares
externos**

1. Elaboración de la ficha de libros según Dirección de Investigación.
 2. Aval de la dirección de carrera como que el libro tributa a las asignaturas de la carrera.
 3. Cumplimiento de la estructura establecida por UNIANDES para escritura de libros.
 4. Escritura del libro.
 5. Enviar libro culminado a la Dirección de Investigación.
 6. Revisión por parte de la Comisión Interna de la Dirección de Investigación.
 7. Presentación al Consejo Editorial de UNIANDES.
 8. Envío a la editorial para su publicación.
 9. Revisiones de la editorial.
 10. Entrega por parte de la editorial de los ejemplares de libro.
 11. Entrega de evidencias a la Dirección de Investigación
-

Presentación de ponencias en congresos científicos internacionales

1. Selección del Congreso Internacional al que se pretende enviar la ponencia.
2. Escritura de la ponencia según normas del Comité Científico del Congreso.
3. Envío de la ponencia al Comité Científico del Congreso.
4. Si es aprobado se solicita a la Dirección de Investigación el financiamiento para asistir.
5. Presentación de la ponencia en el Congreso Científico.
6. Entrega de evidencias a la Dirección de Investigación

Desarrollo de la Jornada Científica Estudiantil

1. Propuesta de la convocatoria a las autoridades de UNIANDES para su aprobación.
 2. Socialización de la convocatoria a las Facultades y Extensiones.
 3. Presentación de la convocatoria de la Jornada a todos los estudiantes de la carrera.
 4. Trabajo de los tutores de cada nivel con los estudiantes para que presenten trabajos a la Jornada.
 5. Presentación del cronograma de actividades de la Jornada a la Dirección de Investigación.
 6. Desarrollo de las actividades de la Jornada según cronograma.
-

-
7. Presentación de trabajos de estudiantes en cada una de las salas.
 8. Selección de los tres mejores trabajos para la Jornada de la universidad.
 9. Entrega de evidencias a la Dirección de Investigación.
-

Elaborado por el autor.

Fuente: Investigación

- **Proceso clave vinculación.**

En la tabla 24 se muestran los subprocesos y actividades que conforman el proceso de vinculación.

Tabla 24.

Subprocesos y actividades del proceso vinculación

Subproceso	Actividades
Proyectos de vinculación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificación de la necesidad de vinculación. 2. Elaboración del perfil del proyecto según normativa de la Dirección de Vinculación de UNIANDES. 3. Presentación del perfil a la Dirección de Vinculación. 4. Aprobación del proyecto por parte de la Dirección de Vinculación. 5. Firma del convenio entre UNIANDES y la organización donde se ejecutará el proceso. 6. Ejecución de las actividades del proyecto según

	<p>cronograma.</p> <p>7. Ejecución presupuestaria según planificación.</p> <p>8. Presentación de resultados</p> <p>9. Informe final</p>
Seguimiento a graduados	<p>1. Presentación del proyecto de seguimiento a graduados.</p> <p>2. Presentación de la ficha de planificación de capacitaciones.</p> <p>3. Ficha de cuestionario de graduados.</p> <p>4. Ficha de visita a graduados.</p> <p>5. Informe de avance de ejecución del proyecto.</p> <p>6. Presentación del informe final del proyecto.</p>
Prácticas preprofesionales	<p>1. Planificación de las prácticas preprofesionales.</p> <p>2. Asignación de los docentes responsables de prácticas de cada nivel.</p> <p>3. Firma de convenio con entidades donde realizarán prácticas los estudiantes.</p> <p>4. Solicitud en especie valorada para realización de prácticas.</p> <p>5. Firma de carta compromiso entre las partes.</p> <p>6. Seguimiento a las prácticas semanales.</p> <p>7. Entrega de informe de seguimiento a las prácticas.</p> <p>8. Evaluación de la práctica.</p>

Elaborado por el autor.

Fuente: Investigación

La definición de los subprocesos y actividades permite establecer las acciones que se deben acometer en cada proceso para poder cumplir con los estándares de calidad definidos y satisfacer las necesidades de los usuarios.

- **Procedimiento específico para la caracterización de los procesos de la carrera.**

En la figura 5 se presenta el procedimiento específico para la caracterización de los procesos de la carrera, que incluye proveedor, recursos necesarios, cliente del proceso, resultado esperado y por último la documentación del proceso.

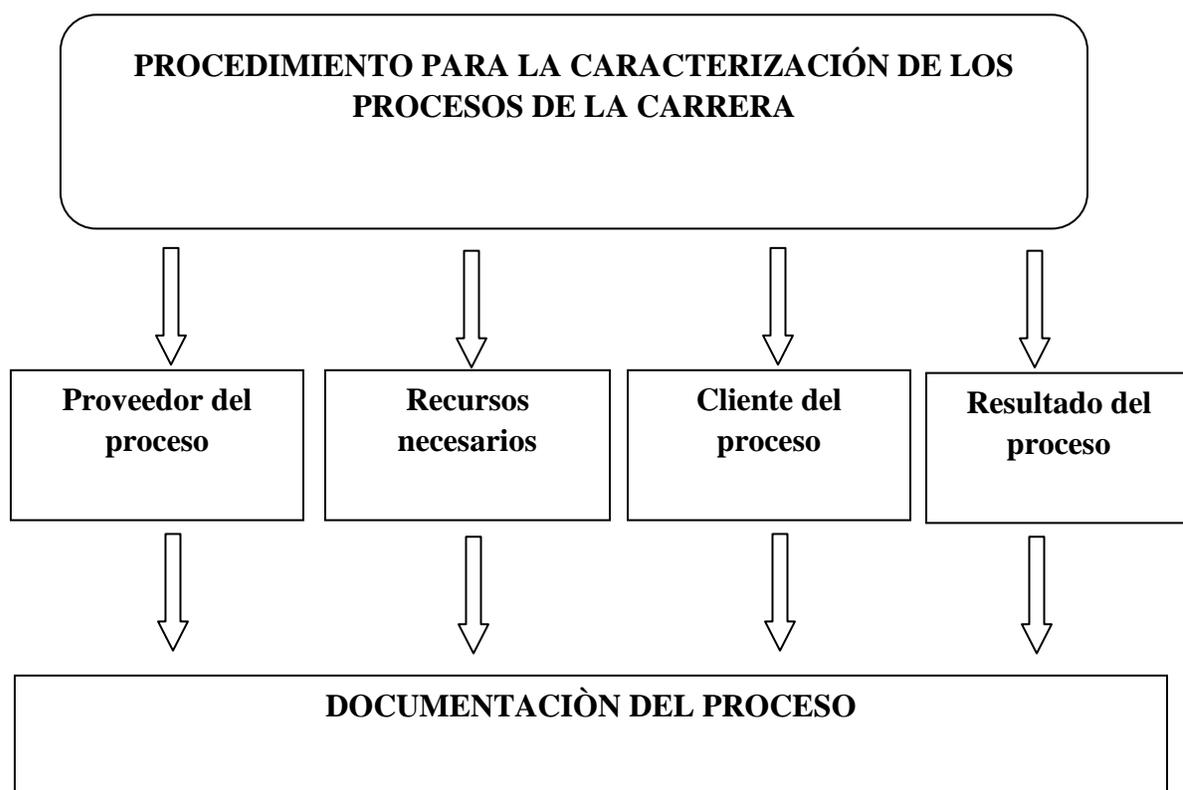


Figura 27. Procedimiento para la caracterización de los procesos

Fuente: El autor

A continuación, en las tablas 25, 26 y 27 se ponen ejemplos de la caracterización de algunos subprocesos de los procesos de formación, investigación y vinculación.

- **Subprocesos del proceso de formación**

Tabla 25.

Caracterización de los subprocesos del proceso de formación

Proveedor del proceso	Recursos necesarios	Cliente del proceso	Resultado del proceso
Subproceso Inscripción			
Bachilleres interesados en ingresar a la carrera	Aspirantes, sistema funcionando en línea, funcionarios que avalen el proceso	Estudiantes que aspiran a inscribirse en la carrera	Estudiantes inscritos
Subproceso Admisión			
Bachilleres interesados en ingresar a la carrera y docentes de la carrera	Datos de los estudiantes, sistema informático, docentes, aulas	Carrera de Administración de Empresas	Estudiantes aprobados en el proceso de admisión
Subproceso Matrícula			
Bachilleres interesados en ingresar a la carrera y docentes de la carrera	Insumos. Estudiantes, docentes, asistentes, secretarias,	Carrera de Administración de Empresas	Estudiantes matriculados
Subproceso proceso docente educativo			
Estudiantes de todos los niveles de la	Aulas, estudiantes, docentes, base	Carrera de Administración de	Estudiantes que vencen los resultados

carrera	material de estudio, insumos, materiales, laboratorios, etc.	Empresas	de aprendizaje
----------------	--------------------------------------------------------------------	----------	----------------

Subproceso Titulación

Estudiantes del último nivel de la carrera	Estudiantes, perfiles de trabajos de titulación	Carrera de Administración de Empresas	Estudiantes Titulados
---------------------------------------------------	-------------------------------------------------	---------------------------------------	-----------------------

Elaborado por el autor.

Fuente: Investigación

- **Subprocesos del proceso investigación**

Tabla 26.

Caracterización de los subprocesos del proceso investigación

Proveedor del proceso	Recursos necesarios	Cliente del proceso	Resultado del proceso
------------------------------	----------------------------	----------------------------	------------------------------

Subproceso Desarrollo de proyectos de investigación

Docentes de la carrera	Papel, computador, información, líneas de investigación, problemática	Empresa, organización, comunidad o grupos que son impactados por el proyecto de investigación	Los que se definen en el proyecto en la matriz de resultados
-------------------------------	-----------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------

Subproceso Publicación de artículos en revistas de bases de datos regionales y de impacto mundial

Docentes de la carrera	Investigación realizada, información, papel,	Dirección de Investigación de UNIANDES	Artículo publicado
-------------------------------	----------------------------------------------	----------------------------------------	--------------------

computador, revista
de bases de datos
vinculadas a la
temática de la carrera

Subproceso Publicación de libros

Docentes de la carrera	Investigación realizada, información, papel, computador	Dirección de Investigación de UNIANDES	Libro publicado
-----------------------------------	------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------	-----------------

Elaborado por el autor.
Fuente: Investigación

- **Subprocesos del proceso vinculación**

Tabla 27.

Caracterización de los subprocesos del proceso vinculación

Proveedor del proceso	Recursos necesarios	Cliente del proceso	Resultado del proceso
----------------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------------

Subproceso Seguimiento a graduados

Graduados de la carrera	Papel, computador, información, disponibilidad de los graduados	Graduados de la carrera	Conocimiento de los criterios de los graduados
------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------	----------------------------	------------------------------------------------------

Subproceso Proyectos de Vinculación

Comunidad de influencia de la carrera	Investigación realizada, información, papel, computador, docentes y estudiantes con	Comunidad de influencia	Proyecto ejecutado con impacto
------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------	-----------------------------------

disponibilidad.

Subproceso Prácticas preprofesionales

Estudiantes de la carrera	Guía de la práctica, estudiantes, docentes responsables de la práctica y empresas	Estudiantes de la carrera	Estudiantes con prácticas aprobadas
----------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------	-------------------------------------

Elaborado por el autor.

Fuente: Investigación

- **Procedimiento específico para definir los indicadores de evaluación de la calidad de los procesos.**

En la siguiente tabla se presenta la estructura del procedimiento para definir los indicadores de evaluación de la calidad de los procesos que se desarrollan en la carrera.

Tabla 28.

Procedimiento para el establecimiento de indicadores

Proceso	Se define el proceso ya sea estratégico, clave o de apoyo
Subproceso	Se establecen los subprocesos que conforman cada proceso
Actividad	Se identifican las actividades que se realizan en cada subproceso
Resultado esperado	Se relaciona con los principales resultados esperados para cada actividad, subproceso y proceso.
Indicador cualitativo	Elemento que permite medir el desempeño de la actividad, subproceso o proceso de manera cualitativa
Indicador cuantitativo	Elemento que permite medir el desempeño de la actividad, subproceso o proceso de manera cualitativa
Acciones de mejora	En caso de que no se cumplan con los indicadores se debe proponer un plan de mejoras para alcanzar los estándares establecidos,

Elaborado por el autor.

Fuente: Investigación

A continuación, en la tabla 29 se presentan algunos indicadores para evaluar el desempeño de algunos procesos.

Tabla 29.

Indicadores para evaluar la calidad de los procesos claves

Proceso	Subproceso	Indicador	Resultado
Formación	Inscripción	Número de estudiantes inscritos (Nei)	Cantidad de estudiantes inscritos (Al menos la misma cantidad que el semestre anterior)
	Admisión	Número de estudiantes admitidos (Nea)	Cantidad de estudiantes admitidos (100% de los que cumplan los requisitos de admisión)
	Matrícula	Número de estudiantes matriculados (Nem)	Cantidad de estudiantes matriculados (100% de los estudiantes admitidos)
	Titulación		Número de estudiantes titulados (Net)
		Tasa de titulación (Tt)	(entre 60 y 80%)
Investigación	Proyectos de	Total de	100% de los que cumplan los

	investigación	proyectos aprobados (Tpi)	requisitos establecidos en la normativa de proyectos
		Cantidad de docentes investigadores en proyectos (Tdp)	30% del claustro de docentes de la carrera
	Publicación de artículos	Cantidad de artículos publicados en revistas de impacto mundial (Taim)	0,3 por cada docente a tiempo completo
		Cantidad de artículos publicados en revistas de bases de datos regionales (Tar)	Dos por cada docente a tiempo completo
	Publicación de libros	Cantidad de libros publicados (Tlp)	Uno por cada docente a tiempo completo
Vinculación	Seguimiento a graduados	Cantidad de graduados incluidos en el sistema (Tg)	Entre el 90 y 100% de los graduados de la carrera

	Total de graduados empleados (Tge)	Al menos el 70%
Desarrollo de Proyectos de vinculación	Total de proyectos de vinculación (Tpv)	Al menos tres proyectos en la carrera
Prácticas preprofesionales	Cantidad de estudiantes en prácticas preprofesionales (Tepp)	100% de los estudiantes de la carrera

Elaborado por el autor.

Fuente: Investigación

CONCLUSIONES

Las tendencias actuales de desarrollo de la educación superior a nivel mundial evidencian un incremento notable de matrícula lo que conlleva a trazar estrategias por parte de los organismos reguladores para garantizar elevados estándares de calidad y pertinencia. En este contexto la evaluación de la calidad de la educación superior es vital para el logro de este objetivo y poder rendir cuentas a la sociedad de los procesos que en las instituciones se desarrollan.

Existen varias tendencias y modelos para la evaluación de la calidad de la educación superior, sin embargo, en muchas instituciones se han introducido modelos propios del sector empresarial que han tergiversado el concepto de calidad de la educación superior, lo que impone nuevos retos para la consolidación de los instrumentos y mecanismos que permitan evaluar la educación superior en su contexto específico.

El diagnóstico realizado en la carrera de Administración de Empresas arrojó los siguientes resultados:

- Los directivos de la carrera reconocen que utilizan el modelo genérico de evaluación y acreditación de carreras del CACES como único instrumento de evaluación.
- Los docentes y estudiantes no conocen en su mayoría que se utilicen mecanismos propios de la carrera para evaluar la calidad de los procesos.
- Tanto los directivos como docentes y estudiantes coinciden en que es necesario contar con instrumentos específicos para la evaluación de la calidad de los procesos.

El modelo propuesto se convierte en un instrumento específico y ajustado al contexto de la carrera de Administración de Empresas que permite la identificación y caracterización de los procesos, subprocesos y actividades que se desarrollan en la carrera, además, definir los indicadores de desempeño y las acciones de mejora para el logro de elevados estándares de calidad.

Los procedimientos de apoyo presentados tributan de manera importante a la implementación de cada una de las etapas del modelo propuesto y son vitales para la posterior aplicación en la carrera de Administración de Empresas con vistas a garantizar altos estándares de calidad.

RECOMENDACIONES

Por la importancia de la evaluación de la calidad de los procesos en las instituciones de educación superior se sugiere que la carrera de Administración de Empresas implemente dicho proceso para dar continuidad a la acreditación de la calidad.

El modelo que se propone debe ser socializado con autoridades, docentes y estudiantes de forma tal que se logre la motivación y compromiso de los actores con el proceso de evaluación de la calidad en la carrera.

Se debe aplicar el modelo propuesto para la evaluación de la calidad de los procesos de la carrera de Administración de Empresas y tomar los dos últimos períodos culminados para tener un diagnóstico de la situación real de la carrera y poder implementar acciones de mejora para el perfeccionamiento continuo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albán, M., Vízcaíno, G., & Tinajero, F. (2016). La gestión por procesos en las instituciones de educación superior. *Ciencia y Tecnología UTC.*, 3(6), 140-149.
- Barrera, R., Barrientos, V., Santiago, J., & Canepa, A. (2018). Gestión de procesos de negocio. *Inventio*, 14(32), 43-48.
- Cabrera, H. R., Medina, A., Nogueira, D., & Nuñez, Q. (2015). Revisión del estado del arte para la gestión y mejora de los procesos empresariales. *Enfoque UTE*, 6(4), 1-22.
- Camarena, J. L. (2017). Síntesis sobre la definición, funciones y elementos básicos del concepto de modelo de negocio. *Técnica Administrativa*, 1(16), 1-15.
- Cambuanda, M., Riaño, F., & Borroto, G. (2017). Evaluación de la calidad de la enseñanza universitaria en África subsahariana: el caso de Angola. *Referencia Pedagógica*(2), 123-142.
- Cardona, A., Uncela, K., & Barandiarán, M. (2016). La pertinencia integral en la evaluación de la calidad de la educación superior. *Cultura y Educación*, 28(2), 351-358.
- Congacha, A. E., & García, V. (2017). Modelación, simulación y automatización de procesos en la gestión de servicios académicos universitarios. *3c Tecnología*, 6(2), 32-51.
- Espinoza, O., & González, L. (2018). Procesos universitarios dinámicos: el modelo de gestión de la calidad total. *Calidad en la Educación*(24), 31-46.
- García, J. (2017). La calidad de la educación superior: imaginario docente en el contexto de la práctica pedagógica. *Revista de Ciencias de la Educación, Docencia, Investigación y Tecnologías de la Información*, 2(2), 1-18.
- Gil, J. L., Morales, M., & Meza, J. (2017). La evaluación educativa como proceso histórico social. Perspectivas para el mejoramiento de la calidad de los sistemas educativos. *Universidad y Soceidad*, 9(4), 162-167.
- González, L. E., & Espinoza, O. (2018). Calidad en la educación superior: concepto y modelos. *Calidad de la Educación*(28), 248-277.

- Greca, I., & Moreira, M. (2016). *Estudio piloto sobre representaciones mentales, imágenes, proposiciones y modelos mentales respecto al concepto de campo electromagnético en alumnos de física general, estudiantes de postgrado y físicos profesionales.*
- Herrera, L., Souza, M. R., & Soares, J. F. (2018). Evaluación de la calidad de la educación superior: una revisión de la literatura a partir de la satisfacción del alumnado. *Cadernos Pesquisa, 25(2)*, 71-90.
- Jaya, A. I., & Guerra, R. M. (2017). El liderazgo y la participación como factores clave para la gestión de la calidad. Caso de la Universidad Estatal de Bolívar. *Cofin Habana, 12(2)*, 206-225.
- Landoni, P., & Romero, C. (2018). Aseguramiento de la Calidad y Desarrollo de la Educación Superior Privada: Comparaciones entre las experiencias de Argentina, Chile y Uruguay. *Calidad en la educación(25)*, 263-282.
- Lemaitre, M. (2018). Mecanismos de aseguramiento de la calidad: Respuesta a los desafíos del cambio en la educación superior. *Calidad de la Educación(21)*, 87-106.
- León, A. (2016). Autoevaluación y acreditación para la mejora de la calidad de los aprendizajes en la Institución Educativa 82012. *Perspectiva, 17(3)*, 338-349.
- León, F., Méndez, C., & Cañizares, A. (2017). Aplicación de criterios de evaluación del CEAACES y su impacto en la gestión de la Universidad Católica de Cuenca. *Killkana Sociales, 1(2)*, 33-44.
- López, J. (2018). Diagnóstico de la calidad de las carreras de las Facultades de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía Empresarial de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi. *Comercio y Negocio(5)*, 16-26.
- Martínez, J. E., Tobón, S., & Romero, A. (2017). Problemas relacionados con la acreditación de la calidad de la educación superior en América Latina. *Innovación Educativa, 17(73)*, 79-96.

- Mollo, G., Gilli, J. J., López, M. A., & Colombo, M. (2016). La Calidad de la Educación Superior: ¿Qué perciben los actores involucrados? Conclusiones de un Análisis Comparado. *Visión de Futuro*, 20(1), 1-10.
- Mosquera, D. (2018). Análisis sobre la Evaluación de la Calidad Educativa en América Latina: Caso Colombia. *Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa*, 11(1), 43-55.
- Olivero, F., Valdano, G., & Iglesias, M. (2017). Sistema de evaluación, seguimiento y acreditación de la calidad educativa en Venezuela. Mito o realidad. *Ciencia UNEMI*, 10(22), 119-128.
- Olmos, M., & Tomé, M. (2017). Propuesta de evaluación de la educación física escolar en Chile. *Educación Física y Ciencia*, 3(1), 397-400.
- Rodríguez, E., Fleet, N., & Delgado, M. (2018). La acreditación en la generación de información sobre la calidad de la educación superior. *Calidad de la Educación*(31), 212-231.
- Rodríguez, P. (2017). Evaluación interna de la calidad en los centros universitarios de la Universidad de la República, Uruguay. *Revista Electrónica Calidad en la Educación Superior*, 8(2), 87-119.
- Rodríguez, P. C. (2015). *Creación y establecimiento de estándares para la evaluación de la calidad de la educación superior: un modelo adaptado a los centros universitarios regionales de la Udelar*. Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED), Tesis de Doctorado, España.
- Rodríguez, P. C. (2015). *Creación y establecimiento de estándares para la evaluación de la calidad de la educación superior: un modelo adaptado a los centros universitarios regionales de la Udelar*. Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED), Tesis de Doctorado, España.
- Surdez, E. G., Lamoyi, C. L., & Sandoval, M. C. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y educadores*, 22(1), 9-26.
- Vidal, R. (2018). Impulsar la evaluación de la calidad de la educación superior de México. *Comités Internacionales para la Educación Superior*, (pág. 12). México.

- Villalpando, C. G., & Hernández, C. (2017). Evaluación para la permanencia. una visión desde la experiencia docente. *Revista de Investigación Educativa*, 7(14), 31-43.
- Woodhouse, D. (2018). Desarrollo global del aseguramiento de la calidad. *Calidad de la Educación*(21), 17-36.
- Zapata, G., & Tejeda, I. (2018). Impactos del aseguramiento de la calidad y acreditación de la educación superior. Consideraciones y proposiciones. *Calidad de la Educación*(31), 192-210.

ANEXOS

Anexo 1. Guía de entrevista a directivos.

GUÍA DE ENTREVISTA

Fecha:

Hora:

Lugar:

Entrevistador:

Entrevistado:

Pregunta 1. ¿Están bien definidos y caracterizados los procesos de la carrera?

Pregunta 2. ¿Se aplica algún instrumento para evaluar la calidad de los procesos en la carrera?

Pregunta 3. ¿Considera necesario para la carrera la creación de instrumentos para la evaluación de la calidad?

Anexo 2. Cuestionario a docentes

Queridos docentes un cordial saludo de la dirección de la carrera de Administración de Empresas, estamos realizando una investigación sobre la evaluación de la calidad de los procesos de la carrera por lo que le solicitamos su colaboración. Su opinión es de gran valor.

Muchas gracias

Marque con una X según corresponda

Pregunta 1. Conoce Ud. ¿Si están caracterizados los procesos de la carrera?

___ Sí

___ No

Pregunta 2. ¿La carrera cuenta con instrumentos propios para evaluar la calidad de los procesos?

___ Sí

___ No

Pregunta 3. ¿Recibieron los docentes una capacitación sobre evaluación de la calidad de los procesos?

___ Sí

___ No

Pregunta 4. ¿Considera que es necesario contar con un instrumento propio de la carrera que le permita evaluar la calidad de los procesos?

___ Sí

___ No

Anexo 3. Guía de entrevista a estudiantes

Queridos estudiantes un cordial saludo de la dirección de la carrera de Administración de Empresas, estamos realizando una investigación sobre la evaluación de la calidad de los procesos de la carrera por lo que le solicitamos su colaboración. Su opinión es de gran valor.

Muchas gracias

Marque con una X según corresponda

Pregunta 1. ¿Conoce Ud. si se evalúa la calidad de los procesos en la carrera

___ Sí

___ No

Pregunta 2. ¿Conoce Ud. si existen instrumentos para la evaluación de la calidad de los procesos en la carrera?

___ Sí

___ No

Pregunta 3. ¿Consideran que la carrera debe tener un instrumento propio para evaluar la calidad de los procesos?

___ Sí

___ No

Pregunta 4. ¿Estarían uds de acuerdo en colaborar con la evaluación de la calidad de los procesos de la carrera?

___ Sí

___ No