



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
La Universidad Católica de Loja

ÁREA ADMINISTRATIVA

TÍTULO DE MAGISTER EN GESTIÓN EMPRESARIAL

Diseño de un modelo de gestión por procesos para la obtención de títulos de tercer nivel de los egresados de la Escuela de Ciencias Administrativas y Contables de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Santo Domingo, Año 2015

TRABAJO DE TITULACIÓN

AUTOR: Sandoval Rodríguez, Eduardo Alejandro, Ing.

DIRECTOR: Aguirre Valdivieso, Jaime Fernando, Mg.

CENTRO UNIVERSITARIO SAN RAFAEL

2016

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA

Magister

Jaime Fernando Aguirre Valdivieso

DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de fin de maestría denominado “Diseño de un modelo de gestión por procesos para la obtención de títulos de tercer nivel de los egresados de la Escuela de Ciencias Administrativas y Contables de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Santo Domingo, Año 2015”, realizado por Sandoval Rodríguez, Eduardo Alejandro, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Quito, 18 de marzo 2016.

f)

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

“Yo, Sandoval Rodríguez Eduardo Alejandro, declaro ser autor del presente trabajo de fin de maestría “Diseño de un modelo de gestión por procesos para la obtención de títulos de tercer nivel de los egresados de la Escuela de Ciencias Administrativas y Contables de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Santo Domingo, Año 2015”, de la titulación Magister en Gestión Empresarial, siendo el magister Aguirre Valdivieso Jaime Fernando Director del presente trabajo, y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 88 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado o trabajos de titulación que se realicen con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”

f)

Autor: Sandoval Rodríguez Eduardo Alejandro

Cédula: 1703889335

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
RESUMEN.....	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÓN	3
1. Planteamiento del Problema	3
2. Justificación del Problema	4
3 Objetivos.....	7
Objetivo General.....	7
Objetivos específicos.....	7
4. Hipótesis de trabajo	7
5. Alcance.....	8
6. Diseño Metodológico	9
6.1 Metodología de la Investigación.....	9
6.2 Metodología de Gestión de Procesos	11
CAPÍTULO I	13
MARCO REFERENCIAL	13
1.1 Marco Institucional	14
Aspectos generales de la PUCE SD	14
1.1.1 Localización.....	14
1.1.2 La Institución y el sector al que pertenece.....	15
1.1.3 Marco Legal.....	16
1.1.3.1 La PUCE SD y el Consejo Nacional de Educación.....	17
1.1.4 Organización, estructura organizacional.....	18
1.1.5 Sus servicios.....	21
1.1.6 Sus clientes.....	22
1.2 Marco Teórico.....	22
1.2.1 Gestión por Procesos.....	22
1.2.2 Clasificación de los Procesos.....	25
1.2.3 Principios de la Gestión por Procesos.....	26
1.2.4 Herramientas utilizadas en la gestión por procesos.....	27
1.2.5 Indicadores de gestión.....	29

CAPÍTULO II	30
LA GESTIÓN DEL PROCESO DE TITULACIÓN EN LA PUCE SD.....	30
2.1 Determinación de causales de retraso en el proceso graduación.	31
Resultados de la encuesta a Graduados y Egresados.....	31
2.1.1 Preguntas generales sobre el graduado / egresado.....	34
2.1.2 Información sobre sus estudios.....	36
2.1.3 Información sobre elaboración del Plan de Disertación.....	39
2.1.4 Información sobre el proceso de Graduación.....	41
2.1.6 Evaluación de Satisfacción	44
2.2 Identificación y secuencia del proceso.....	51
2.3 Modelamiento visual de los procesos.....	53
2.3.1 Mapa de Procesos de la PUCE SD.....	53
2.3.2 Flujo de Información del Proceso de graduación.....	55
Elaboración del Plan de Disertación.	55
Elaboración de la Disertación Escrita de Grado - Investigación Aplicada 4 (IA4).	59
2.3.3 Fichas de Proceso – Descripción de las características del proceso.....	63
2.3.4 Medición de Proceso de Titulación – Indicadores de Gestión.	68
 CAPÍTULO III	 71
PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS.....	71
3.1 Mejora en la estructura organizacional de la PUCE SD	72
3.2 Propuesta de tres alternativas de Titulación.....	74
3.2.1 Propuesta de Titulación con Examen Complexivo.	75
3.2.2 Propuesta de Titulación con Proyecto de Investigación.	77
3.2.3 Propuesta de Titulación mediante Artículo Académico.....	82
 CONCLUSIONES.....	 87
RECOMENDACIONES.....	89
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	90
Anexo N° 1 Encuestas a Graduados y Egresados PUCE SD	93
Anexo N° 2 Base de Datos de direcciones electrónicas de Egresados y Graduados	100

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Gestión Centrada en la Organización y en el Proceso	27
Tabla 2 Encuesta pregunta 1	34
Tabla 3 Edad	35
Tabla 4 Sexo	36
Tabla 5 Semestres de estudio	36
Tabla 6 Causas personales	37
Tabla 7 Causas en la Universidad	38
Tabla 8 Asignaturas de actualización.....	39
Tabla 9 Elaboración Plan de Disertación	39
Tabla 10 Retraso en Plan de Disertación.....	40
Tabla 11 Elaboración Disertación Escrita.....	41
Tabla 12 Terminación de Disertación con el Director y graduación.....	42
Tabla 13 Terminación de Disertación.....	43
Tabla 14 Retraso en Disertación Oral	43
Tabla 15 Preparación en la Carrera.....	44
Tabla 16 Gestión de la Dirección de Escuela.....	45
Tabla 17 Gestión de Unidad de Investigación y Posgrados	46
Tabla 18 Gestión de Secretaría General.....	47
Tabla 19 Gestión de Director de Disertación.....	48
Tabla 20 Gestión de Lectores y Codirectores	48
Tabla 21 Recursos físicos y materiales.....	49
Tabla 22 Recomendación	50
Tabla 23 Descripción de las asignaturas de Investigación Aplicada.....	52
Tabla 24 Ficha de Proceso de Elaboración del Plan de Disertación	65
Tabla 25 Ficha de Proceso de Elaboración de la Disertación de Grado.....	66
Tabla 26 Ficha de Proceso de Graduación.	67
Tabla 27 Indicadores de Gestión - Proceso de Graduación -Elaboración del Plan.....	69
Tabla 28 Indicadores de Gestión - Proceso de Graduación - Desarrollo de la Disertación...	70

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura Nº 1 Macro localización de la PUCE SD	14
Figura Nº 2 Campus 2 PUCE SD	15
Figura Nº 3 Organigrama Estructural de la PUCE SD.....	20
Figura Nº 4 Modelo de un Sistema de Gestión de la Calidad	24
Figura Nº 5 Representación esquemática de los elementos de un Proceso.....	25
Figura Nº 6 Mapa de Procesos de la PUCE SD.....	54
Figura Nº 7 Flujograma de la elaboración del Plan de Disertación de Grado.	58
Figura Nº 8 Flujograma del Proceso de Elaboración de la Disertación Escrita de Grado y Graduación.....	62
Figura Nº 9 Propuesta de Organigrama Funcional de la Unidad de Titulación.	74
Figura Nº 10 Subproceso de Titulación por Examen Complexivo	77
Figura Nº 11 Subproceso de Titulación mediante Proyecto de Investigación.	81
Figura Nº 12 Subproceso de Titulación mediante Artículo para Publicación Indexada.....	85

RESUMEN

Este trabajo recopila, sistematiza y analiza la información relacionada con el procedimiento ("Procesos" y "Subprocesos") que se desarrollan para la obtención de titulaciones de tercer nivel en la Escuela de Administración y Contabilidad de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Santo Domingo (PUCE SD), con el objetivo de proponer un modelo de gestión de procesos para optimizar los tiempos y mejorar la calidad de los servicios de graduación de tercer nivel de educación superior.

La construcción del mapa de procesos macro permite tener una apreciación de la PUCE SD y localizar los procesos del presente estudio. El levantamiento de los procesos de elaboración de planes, de desarrollo de trabajos de graduación permitió determinar los flujos, la secuencia y el componente de entradas y salidas.

En el trabajo se proponen tres tipos de modalidades de titulación: examen complejo, proyecto de investigación y artículo para publicación indexada, lo que mejorará la calidad de los servicios de titulación que ofrece la Escuela de Administración y Contabilidad de la PUCE SD y cumplir la normativa del Consejo de Educación Superior.

PALABRAS CLAVES:

Gestión por Procesos, Levantamiento de Procesos, Titulación de Tercer Nivel, Calidad total.

ABSTRACT

In this paper it was collected, systematized and analyzed information related to the the processes and subprocesses that are developed for the obtaining of third level titlings in the School of Management and Accounting from the “Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Santo Domingo (PUCE SD)”, with the aim of proposing a model of process management to improve the quality of the third level of higher education degree services.

The construction of the macro process map allowed to have an appreciation of the institution and locate the processes of the present study in the entire management. The lifting of the processes of drafting development plans of graduation works allowed to determine flows, sequence and component of inputs and outputs.

Three types of titulation modalities are proposed: Cumulative exam, Research Project and Indexed Article for publication. The processes that must be implemented are proposed.

The proposal of a process management model, with three modalities for qualification, will improve the quality of services titling third level education offered by the Escuela de Administración y Contabilidad PUCE SD.

It is recommended the implementation of the three modes of qualification proposals as they will allow improving the quality of titling services, the compliance with the provisions as provided by the Consejo de Educación Superior, will support the accreditation of the campus and the categorization improvement.

KEYWORDS:

Process Management, Process Survey, Certification Third Level, Total Quality.

INTRODUCCIÓN

Luego de que en el año 2013 el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior CEAACES rebaja la calificación de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador y sus sedes provinciales de categoría A a categoría B y de que la Sede Santo Domingo de la PUCE queda en el mismo año como “condicionada”, se crea la imperiosa necesidad de cumplir el Plan de Mejoras dispuesto por el organismo de control que incluye el disminuir la brecha entre el número de estudiantes egresados y los estudiantes graduados.

En el presente trabajo se recolectó, sistematizó y analizó la información relacionada con los procesos que se desarrollan para la obtención de títulos de tercer nivel en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Santo Domingo (PUCE SD) y específicamente en la Escuela de Ciencias Administrativas y Contables, con el objeto de proponer una estandarización, y mejora continua en la obtención de títulos de tercer nivel, en el marco de las políticas y lineamientos del Objetivo N° 2 y la Estrategia 6.5 del Plan Nacional del Buen Vivir.

El Capítulo I se refiere al Marco Referencial, esto es, el Marco Teórico sobre la gestión por procesos, el Marco Institucional con la información necesaria sobre la Universidad, el Marco Legal y el Marco Metodológico con las Metodologías de Investigación y de Trabajo. En el Capítulo II se describen los resultados del levantamiento de procesos relacionados con la titulación. En el Capítulo III se plantea las propuestas de mejoramiento del proceso actual e implementación de dos nuevos procesos de graduación.

1. Planteamiento del Problema

De acuerdo a la Ley de Educación Superior, las funciones del Sistema de Educación Superior están orientadas a “garantizar el derecho a la educación superior mediante la docencia, la Investigación y su vinculación con la sociedad, y asegurar crecientes niveles de Calidad, excelencia académica y pertinencia. (Presidencia de la República LOES, 2010)

La graduación de los estudiantes se enmarca dentro del proceso de docencia; y el trabajo práctico de graduación dentro de investigación y la vinculación con la sociedad.

El problema del egresado de la PUCE SD es que un porcentaje significativo no se gradúa en el término de un año de finalizada su carrera y por lo tanto no dispone de su título de tercer nivel de Ingeniero Comercial en un tiempo razonable: (Miranda, 2012). Su título no sería “pertinente” conforme lo dice la Ley mencionada. De acuerdo a la Secretaría General de la Universidad, para el año 2012 de un total de 313 egresados (75%) se habían graduado y 44 (25%) permanecían sin obtener su título. (Secretaria General PUCE SD, 2014)

En la Escuela de Ciencias Administrativas de la PUCE SD los estudiantes que han finalizado los estudios y que no se han graduado en la carrera de Ingeniería Comercial desde el año 2005 se han acumulado por distintos motivos como son: no presentación de su disertación escrita de grado, alejamiento de la Universidad, incumplimiento del plazo inicial para graduarse, incumplimiento de asignaturas complementarias como la suficiencias en idioma extranjero, incumplimiento de los requisitos para retomar el proceso de graduación, imposibilidad de cubrir los costos de graduación, dedicación al trabajo o asuntos familiares, cambio de ciudad de residencia, etc. (Miranda, 2012)

Se ha realizado una encuesta entre los estudiantes afectados y un 10% (36) de ellos indican demora en el tiempo de aprobación del tema y/o del plan, que el procedimiento de revisión y corrección es excesivo, cambio en la normativa, discrepancias entre el director y los lectores, procedimientos poco claros y definidos.

Según el indicador del cumplimiento de objetivos de la carrera de una Universidad, el objetivo cumplido es el número de graduados de cada promoción, no el número de egresados.

El sistema de graduación se inicia cuando el estudiante ha finalizado el estudio de la malla curricular de la carrera en la cual se han incluido cuatro semestres de la asignatura “Investigación Aplicada”. El proceso es presentar la Disertación Escrita de Grado, defensa oral, graduación, titulación e incorporación. (Consejo Directivo PUCE-SD, Reglamento de Disertación, 2013)

2. Justificación del Problema

El sistema de la formación universitaria de tercer nivel se inicia con el ingreso del estudiante graduado de colegio al primer nivel de la carrera, donde es sometido a un proceso de enseñanza – aprendizaje, formación técnica y humana integral y finaliza con la titulación de

tercer nivel que lo habilita para ejercer su profesión. El sistema no considera la formación de egresados sino de graduados.

Los trabajos de disertación de grado son requisitos para la graduación del estudiante. Estos trabajos son la evidencia de las competencias adquiridas para la solución de problemas empresariales.

El título académico señala que el estudiante ha cumplido los requisitos y su formación de tercer nivel tanto en las áreas académicas, de investigación y de vinculación con la colectividad y se encuentra apto para afrontar la solución de los problemas de emprender y gestionar empresas ecuatorianas.

Si continúa el problema, esto es que el egresado de la Escuela de Ciencias Administrativas y Contables de la PUCE-SD no se gradúe con oportunidad, las consecuencias más relevantes serían:

- No demuestra la aplicación práctica de su formación.
- No pueda continuar con su formación de cuarto nivel en Maestrías, Especialidades y Doctorados.
- No pueda aplicar al programa de becas de formación de cuarto nivel ofrecidas por el Gobierno y otras entidades de apoyo.
- No se recupera la inversión de recursos humanos, financieros y de tiempo realizada en el estudiante por parte de la familia, la Universidad y el Estado ecuatoriano.
- Que la Universidad no evidencie el cumplimiento de su misión y visión
- Que los Organismos de Control de la Educación Superior no acrediten y evalúen adecuadamente a la Universidad, por lo que en la próxima evaluación se podría modificar la categoría que ostenta al momento.
- Impedir la acreditación de las carreras de Ingeniería Comercial e Ingeniería en Contabilidad y Auditoría que ofrece la Escuela.
- Privar a la sociedad de la provincia de Santo Domingo y el país, de proyectos debidamente realizados para la solución a sus problemas empresariales.

La implementación del presente proyecto permitiría que el estudiante de la Escuela de Ciencias Administrativas y Contables de la PUCE SD se gradúe y obtenga su título profesional de tercer nivel al momento de terminar el último semestre de estudios o máximo en los siguientes seis meses de egresamiento.

Adicionalmente el proyecto contempla las alternativas de solución para el número considerable de egresados no graduados que se han ido acumulando semestre a semestre desde el año 2005 y que para el año 2012 fue del 25%.

Es importante resaltar que al Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior del Ecuador (CONEA) entregó a la Asamblea Nacional en noviembre de 2009 el Informe “Evaluación del desempeño institucional de las universidades y escuelas politécnicas del Ecuador” en el que recomendaba “depurar el sistema universitario”. En base a este informe se realizó una nueva evaluación en el año 2012 luego del cual el 12 de abril de ese año se procedió a cerrar las puertas de 14 universidades. (CEAACES El cierre de 14 universidades, 2013).

La Pontificia Universidad Católica del Ecuador en la categorización publicada en el año 2009 fue ubicada en el quinto lugar entre 12 instituciones de la categoría “A”. Sin embargo para el año 2013 baja a la segunda posición de la categoría “B”.

En el caso de la Sede Santo Domingo de la PUCE, el 22 de abril de 2013 el pleno del Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES) en su sesión N° 44 aprueba los informes finales de la evaluación de las extensiones de las Instituciones de Educación Superior. En lo que se refiere a la PUCE, las extensiones de Santo Domingo, Esmeraldas, Ambato e Ibarra quedaron como “condicionadas” y la extensión Manabí como “fuertemente condicionada”. (CEAACES Comisión Temporal de Extensiones, 2013).

Luego de que el CEAACES realiza el Proceso de Depuración de Extensiones y Sedes Universitarias en el mes de marzo de 2015 y finaliza la auditoría de cumplimiento del Plan de Mejoras, el 16 de septiembre de 2015 expide la Resolución N° 573 declarando a la PUCE SD como Sede Universitaria Aprobada (CEAACES entrega resultados de evaluación, 2015).

La siguiente evaluación anunciada por parte del CEAACES es la acreditación por carreras, por lo que es prioritario mejorar los indicadores de calidad de la Escuela de Ciencias Administrativas y Contables y sus dos carreras de Ingeniería Comercial y de Contabilidad y Auditoría.

3 Objetivos

Objetivo General.

Proponer un modelo eficiente de titulación, mediante la gestión por procesos para mejorar la calidad de los servicios de titulación de tercer nivel de la Escuela de Administración y Ciencias Contables de la PUCE SD.

Objetivos específicos.

- Realizar un diagnóstico de la situación actual de la Escuela de Ciencias Administrativas de la PUCE SD, con el propósito de establecer las causas que estarían impidiendo la obtención oportuna del título de tercer nivel por parte de los egresados de la carrera de Ingeniería Comercial.
- Desarrollar un marco referencial teórico, institucional y legal que permita orientar la investigación hacia la propuesta de una gestión por procesos.
- Elaborar una propuesta de mejora de la calidad del servicio de titulación de tercer nivel de la carrera de Ingeniería Comercial a través de la implementación de la gestión por procesos con indicadores de gestión alineados con el Objetivo N° 4 del Plan Nacional del Buen Vivir (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2013, pág. 159).

4. Hipótesis de trabajo

- Existe insatisfacción de los egresados de la carrera de Ingeniería Comercial de la Escuela de Ciencias Administrativas de la PUCE SD por los problemas existentes para la obtención del título académico de tercer nivel.
- Los procesos actuales no permiten que la mayoría de egresados puedan graduarse en un tiempo razonable luego de finalizar sus estudios.
- El servicio de titulación en la Escuela de Ciencias Administrativas de la PUCE SD puede mejorarse a través del seguimiento y mejora de los procesos.

5. Alcance

El presente trabajo de fin de Maestría analiza los procesos que se desarrollan para la obtención de los títulos de Ingeniero Comercial y Contador Auditor en la Escuela de Ciencias Administrativas y Contables de la PUCE SD y se enmarca en el Programa Nacional de Investigación propuesto por la Dirección de Postgrados de la Universidad Técnica Particular de Loja.

Para comprobar la hipótesis de este trabajo se realizó lo siguiente:

- Se desarrolló un marco teórico, institucional y legal que permitió orientar la investigación hacia la propuesta de una gestión por procesos.
- Se realizó un diagnóstico de la situación actual de la Escuela de Ciencias Administrativas de la PUCE SD, con el propósito de establecer las causas que estarían impidiendo la obtención oportuna del título de tercer nivel por parte de la totalidad de los egresados de la carrera de Ingeniería Comercial.
- Se elaboró una propuesta de mejora de la calidad del servicio de titulación de tercer nivel de la carrera de Ingeniería Comercial a través de la implementación de la gestión por procesos con indicadores de gestión. La propuesta desarrolla tres opciones de titulación: Examen Complexivo, Proyecto de Investigación y Artículo para publicación indexada.

Para el efecto se contó con las facilidades de información directa del autor al ser docente de la Universidad por once años y haber constatado la problemática.

Como inconveniente se determinaron los cambios en el proceso de titulación, por lo que fue necesario fijar la situación de análisis en el período 2014-2015.

Como metodología se usó la investigación de tipo exploratorio, descriptivo y correlacional; como métodos de análisis el inductivo y deductivo y herramientas de recolección de datos la entrevista y la observación directa.

Para el levantamiento y evaluación de procesos se siguieron los siguientes pasos:

- Identificación y secuencia de los procesos,
- Descripción de los procesos actuales o modelamiento visual,
- Intervención en los procesos, y

- Control y propuesta de mejora continua de los procesos.

6. Diseño Metodológico

El presente estudio fue desarrollado a través de la siguiente metodología de investigación y de trabajo:

6.1 Metodología de la Investigación.

El estudio se realizó en base de los siguientes alcances en la investigación: exploratorio, descriptivo, correlacional y explicativo. (Hernández Sampieri, 2010, pág. 79), los mismos que se los usó alternativamente durante el avance del trabajo. En estos alcances se aplicó lo siguiente:

Exploratorio.

Para conocer los procesos relacionados con el tema de la graduación de carreras de tercer nivel fue necesario recabar información documental, leyes, reglamentos, instructivos de la Universidad y del Sistema de Educación Superior del Ecuador.

Para evaluar los resultados del proceso de titularización se procedió a recabar información de los gestores del proceso así como de los clientes (egresados y graduados).

Descriptivo.

Se buscó especificar propiedades, características y rasgos importantes del proceso de graduación y sus resultados, a fin de disponer de una base que permita su análisis y definición de una propuesta de mejora.

Correlacional.

Comprender el planteamiento de mejoras en el proceso de graduación que pueden significar la optimización en el proceso.

Explicativo.

El estudio buscó responder a las causas de los problemas en el proceso de graduación. Al tratar de explicar dichas causas se pudo aclarar las mejoras necesarias a implementarse para que el proceso sea más fluido y efectivo.

En lo que tiene relación a la recolección de datos, para el estudio se consideraron las siguientes fuentes:

Fuentes primarias.

Se solicitó documentación de soporte del proceso al personal Directivo y Operativo de la PUCE SD que intervienen en el proceso:

- Pro rectora,
- Director Académico,
- Directora de Escuela,
- Director de Investigación y Posgrados,
- Secretario General, y
- Secretarías de Escuela.

Para poder medir el nivel de cumplimiento del proceso de graduación así como determinar las causales de retrasos y demoras, se tomó como fuente primaria de información a los egresados y graduados de la Escuela para lo cual se envió una encuesta en forma digital a 331 personas equivalente al 93% del universo, tomando como fecha de corte a diciembre de 2013 que sumaban 357 personas (313 graduados y 44 egresados) (Secretaría General PUCE SD, 2014).

Del total de encuestas enviadas utilizando la herramienta Google Formularios, fueron contestadas 36 (un 10% del universo). La base de datos de direcciones electrónicas es producto de la recopilación realizada en los años de docencia del autor en la PUCE SD.

Debido a que los graduados y egresados ya no asisten a la Universidad, la metodología aplicada no permitió la aplicación de un muestreo estadístico aleatorio, por lo que podría

enmarcarse en un muestreo no probabilístico denominado “de conveniencia” o acercarse al denominado “muestreo de casos extremos” (Alaminos A. Castejon J., 2015, pág. 47) por lo que no permite generalizar los resultados obtenidos de un 10% al total del universo de egresados en el período. Sin embargo la información obtenida sirve como un acercamiento para establecer posibles causas de retraso en el proceso de graduación y un acercamiento a la medición de satisfacción del egresado.

Además se complementó con la observación directa del proceso, dada la facilidad del autor de participar como Docente Director, Lector y Miembro de Tribunal de Grados de tercer nivel en los últimos once años en la PUCE SD.

Fuentes secundarias.

Recolección de información en las bibliotecas de la UTPL, PUCE SD y ESPE para los libros físicos y digitales referentes a gestión de procesos. Las leyes, reglamentos, instructivos que regulan la graduación de tercer nivel y la documentación interna de la Universidad.

Para el formato de este trabajo de titulación se utilizaron las normas dadas por la UTPL para trabajos de titulación de posgrados (UTPL, 2015), y las dadas por la ortografía y puntuación de la lengua española (Buitrago A., Torijano A., 2002).

6.2 Metodología de Gestión de Procesos

Identificación y secuencia de los procesos.

Se realizó una descripción general del proceso de graduación de alumnos de la Escuela de Ciencias Administrativas y Contables de la PUCE SD, identificando el orden, la secuencia y características generales.

Descripción de los procesos actuales o modelamiento visual.

En primer lugar se estableció el mapa de procesos que permite reconocer la totalidad de la actividad de la organización (Bravo Carrasco, 2011, pág. 71). Luego se definió el flujograma de información del proceso de graduación, en donde cada recuadro representa las

actividades, estableciendo la secuencia y conformando una visión general que recuerde cómo es el proceso, detallando la Lista de Tareas por cada actividad.

Intervención en los procesos.

Se definió una gestión estratégica de procesos, relacionándolos con los procesos sustantivos de una universidad, definidos por la Ley de Educación Superior: Docencia, Investigación y Vinculación.

Propuesta de mejora de procesos.

Para la propuesta de mejora se tomó en consideración el acumulación de egresados sin graduarse, la insatisfacción del estudiante graduado sobre el proceso de titulación y el incumplimiento de la norma del Consejo de Educación Superior CES que dispone desde el año 2010, la implementación de varias opciones para la titulación de tercer nivel.

La propuesta comprende la mejora del proceso existente y la implantación de dos nuevas opciones de titulación: examen complejo y artículo para publicación indexada.

Los pasos que están fuera del alcance del presente trabajo son:

- Rediseño de procesos generales de la Universidad,
- Formalización de Procesos, y
- Control y mejora continua de los procesos.

CAPÍTULO I

MARCO REFERENCIAL

En el Capítulo I se desarrolla el marco referencial como base del levantamiento de procesos del Capítulo II y la propuesta en el Capítulo III. El Marco Referencial contempla el Marco Institucional, Legal, Organizacional y el Marco Teórico.

1.1 Marco Institucional

Aspectos generales de la PUCE SD

1.1.1 Localización.

La PUCE SD se ubica en la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas. La provincia forma parte de la jurisdicción Región 11 o Región Centro Transandino Ecuador. Sus coordenadas geográficas 0° 20' 0" S, 79° 15' 0" W. La provincia tiene dos cantones, ocho parroquias urbanas y diez parroquias rurales.

Macro localización de la PUCE SD



Figura N° 1 Macro localización de la PUCE SD
Fuente: (Wikipedia - Provincia de Santo Domingo, 2015)

La sede de la PUCE SD se ubica en la ciudad de Santo Domingo, en la parroquia Bombolí, calle San Cristóbal y Av. Chone.

La fotografía indica el campus II de reciente construcción, que se encuentra separado del campus I por la vía a Chone.

Campus II PUCE SD



Figura N° 2 Campus 2 PUCE SD
Fuente: (PUCE SD Historia, pág. Sede)

1.1.2 La Institución y el sector al que pertenece.

La PUCE SD es parte del Sistema Nacional PUCE (SINAPUCE), cuya Matriz se encuentra en la ciudad de Quito y tiene sedes en las provincias de Imbabura, Tungurahua, Esmeraldas, Manabí y Santo Domingo.

Los antecedentes históricos se remontan a 1991, cuando se crea el Instituto Superior de Pedagogía por parte de monseñor Emilio Lorenzo Stehle, Obispo de Santo Domingo. Luego

propone a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador en Quito la creación de una sede en el entonces cantón Santo Domingo de los Colorados.

El 17 de diciembre de 1996, es aprobado por el Consejo Nacional de Universidades y Escuelas Politécnicas, CONUEP, la creación de la Sede PUCE en Santo Domingo iniciando con las carreras de Economía, Administración de Empresas y Pedagogía.

Monseñor Stehle pensó que la dirección de la Sede debería ser confiada a una comunidad religiosa por lo que se firmó un convenio entre la Institución de Misioneras y Misioneros Identes, la PUCE de Quito y la Diócesis de Santo Domingo.

María Teresa Otón, que procedía de Misión Idente de Estambul (Turquía) y María Victoria Rullán de la Misión en Tulcán (Ecuador), fueron las primeras misioneras. Después se incorporó el padre Julio Marrero, misionero idente, procedente de la Misión en Iquitos (Perú) que sería nombrado Pro rector de la Sede.

Los Pro rectores de esta Sede han sido monseñor Emilio Sthele, desde el inicio en 1996, hasta 1999; el padre Julio Marrero del año 2000 hasta el 28 de junio de 2009. Actualmente es Pro rectora desde el 26 de octubre de 2009 la PHD Margalida Font Roig. (PUCE SD Historia) (Font, 2012)

1.1.3 Marco Legal.

La Pontificia Universidad Católica del Ecuador es una persona jurídica de derecho privado, autónoma, sin fines de lucro, constituida en un Sistema Nacional Universitario de Universidades Católicas del Ecuador (SINAPUCE).

La Sede Santo Domingo de la Universidad se rige por los principios y normas que regulan la existencia y funcionamiento del Sistema Nacional PUCE (SINAPUCE), como única persona jurídica. Legalmente se rige por la siguiente normativa legal:

- La Constitución y las Leyes de la República del Ecuador,
- El Modus Vivendi suscrito entre la República del Ecuador y la Santa Sede, y la Legislación Eclesiástica respecto de las Universidades Católicas y de las Facultades Eclesiásticas, (Consejo Académico PUCE Estatuto, 2000),
- Ley de Educación Superior,

- CES, Reglamento de Régimen Académico Codificado a junio 2015,
- Estatuto de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador PUCE,
- El convenio suscrito entre la PUCE, la Diócesis de Santo Domingo y la Asociación M. de Cristo Redentor, Misioneros y Misioneras Identes, y
- Reglamento de la PUCE SD (Consejo Directivo PUCE SD Reglamento, 2010).

1.1.3.1 La PUCE SD y el Consejo Nacional de Educación.

La Ley Orgánica de Educación Superior (LOES) regula el Sistema de Educación Superior en el Ecuador, a los organismos e instituciones que lo integran, determina derechos, deberes y obligaciones de las personal naturales y jurídicas y establece las respectivas sanciones. La Ley tiene como objetivo definir su principio, garantizar el derecho a la educación superior de calidad que propenda a la excelencia, el acceso universal, permanencia, movilidad y egreso sin discriminación alguna.

Los organismos que rigen el Sistema de Educación Superior son el Consejo de Educación Superior (CES) y el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES) (Presidencia de la República LOES, 2010, pág. Art. 15).

La LOES en su artículo 93 señala que el principio de calidad consiste en la búsqueda constante y sistemática de la excelencia, la pertinencia, producción óptima, transmisión del conocimiento y desarrollo del pensamiento mediante la autocrítica, la crítica externa y el mejoramiento permanente (Presidencia de la República LOES, 2010).

En importante resaltar que el entonces Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior del Ecuador (CONEA) entregó a la Asamblea Nacional en noviembre de 2009 el Informe “Evaluación del Desempeño Institucional de las Universidades y Escuelas Politécnicas del Ecuador” en el que recomendaba “depurar el sistema universitario”. En base a este informe se realizó una nueva evaluación en el año 2012 luego del cual el 12 de abril de ese año se procedió a cerrar las puertas de 14 universidades (CEAACES El cierre de 14 universidades, 2013).

La Pontificia Universidad Católica del Ecuador en la categorización publicada en el año 2009, fue ubicada en el quinto lugar entre doce instituciones de la categoría “A”. Sin embargo para el año 2013 baja a la segunda posición de la categoría “B”.

En el caso de la Sede Santo Domingo de la PUCE, el 22 de abril de 2013 el pleno del Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior CEAACES en su sesión N° 44 aprueba los informes finales de la evaluación de las extensiones de las Instituciones de Educación Superior. De la PUCE, las extensiones de Santo Domingo, Esmeraldas, Ambato e Ibarra quedan como “condicionadas” y la extensión Manabí como “fuertemente condicionada” (CEAACES Comisión Temporal de Extensiones, 2013).

El condicionamiento señalado conllevó la implementación de un Plan de Mejoras que se debió presentar hasta agosto de 2013, con plazos parciales de cumplimiento desde abril de 2014 y uno final en febrero de 2015. Durante 18 meses, el CEAACES acompañó a las extensiones en la elaboración y aplicación del plan de mejoras para potenciar aquellos indicadores que presentaban deficiencias en la evaluación pasada. De este grupo, según los resultados de los informes finales de evaluación de extensiones presentados el 17 de septiembre de 2015, 31 obtuvieron la categoría de “Aprobadas” y 6 de “No Aprobadas”.

Luego de que el CEAACES en el Proceso de Depuración de Extensiones y Sedes Universitarias que realizó en el mes de marzo de 2015, la auditoría de cumplimiento del Plan de Mejoras el 16 de septiembre de 2015, expide la Resolución N° 573 declarando a la PUCE SD como Sede Universitaria Aprobada (CEAACES entrega resultados de evaluación, 2015).

Las 31 extensiones “Aprobadas” podrán continuar con su funcionamiento y además, abrir matrículas en carreras relacionadas con el bienestar público, como Medicina y Derecho.

La siguiente evaluación que está implementando el CEAACES tiene como objetivo la acreditación de las carreras que ofrece la Sede, siendo las de la Escuela de Ciencias Administrativas y Contables las de mayor número de estudiantes en la PUCE SD (Secretaría General PUCE SD, 2014).

1.1.4 Organización, estructura organizacional.

Además de las autoridades generales de la PUCE en Quito que se señalan en el Estatuto, tales como Rector y Vicerrector, el gobierno de la Sede en Santo Domingo está a cargo de:

- Pro rector,
- Vice pro rector y
- Consejo Directivo.

El Obispo de la Diócesis de Santo Domingo en Ecuador ejerce por delegación del Gran Canciller (Arzobispo de Quito) las atribuciones que éste le confiera.

Las Direcciones de área de la Sede son:

- Dirección Académica,
- Dirección de Estudiantes,
- Dirección Administrativa, y
- Dirección Financiera.

La Pastoral de la Sede está a cargo de la Dirección de Misiones.

En la parte académica se constituyen:

- La Comisión Académica,
- El Consejo de Escuela, y
- Los Directores de Escuela.

Para una visualización adecuada de la estructura organizacional de la PUCE SD a continuación en la Figura N° 3 se detalla el organigrama estructural de la Sede universitaria, modificado por el autor para indicar en detalle la Dirección Académica.

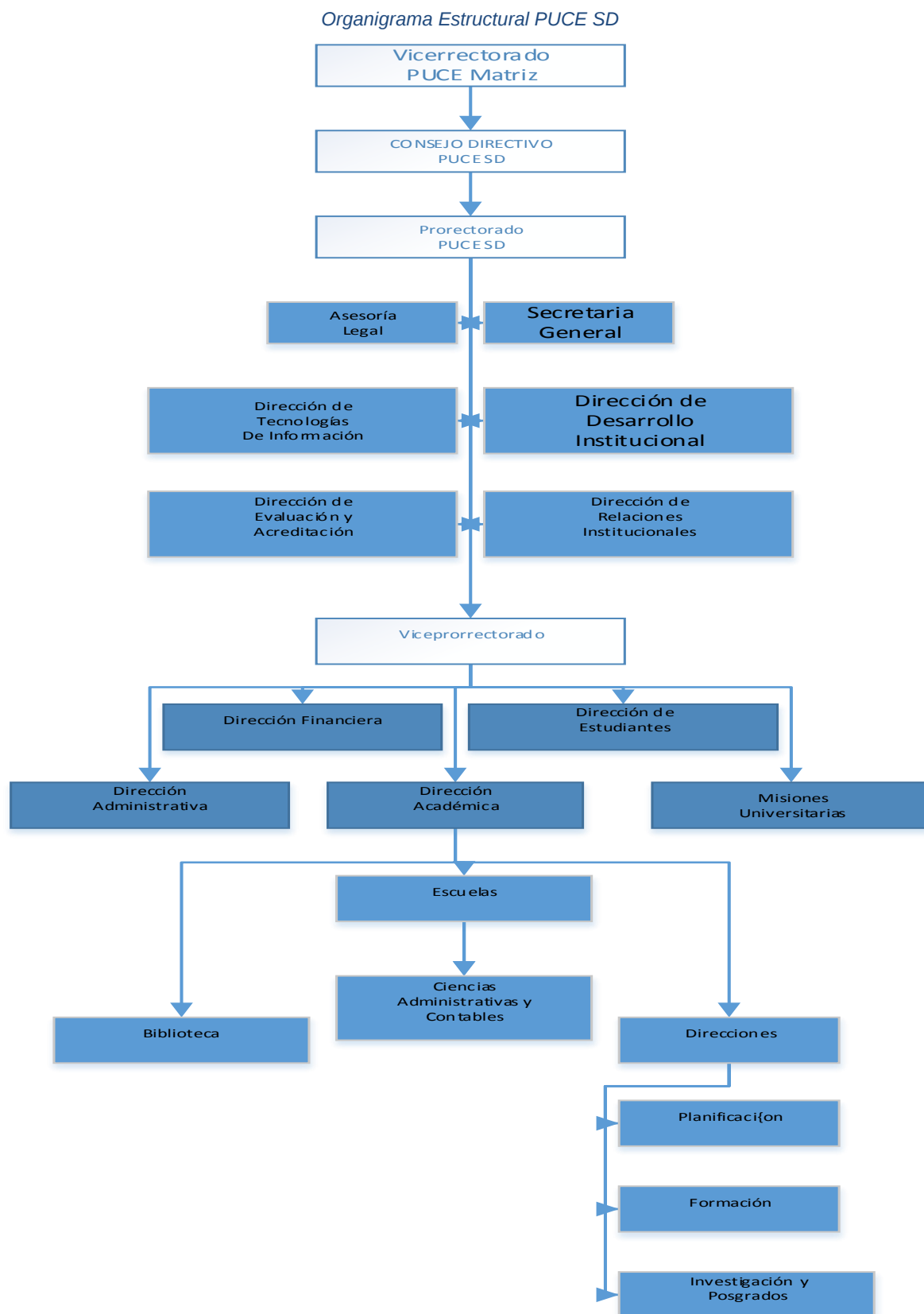


Figura Nº 3 Organigrama Estructural de la PUCE SD.
 Fuente: (PUCE SD Organigrama, s.f.).
 Elaborado por: El Autor.

1.1.5 Sus servicios.

De la Misión de la PUCE SD podemos extraer que es una institución de educación superior que desarrolla el conocimiento en sus diferentes expresiones y disciplinas para promover la formación integral de la persona y una sociedad plenamente humana.

De la Ley de Educación Superior detallamos las funciones del Sistema de Educación Superior y de las Universidades:

- a) Garantizar el derecho a la educación superior mediante la docencia, la investigación y su vinculación con la sociedad, y asegurar crecientes niveles de calidad, excelencia académica y pertinencia,
- b) Promover la creación, desarrollo, transmisión y difusión de la ciencia, la técnica, la tecnología y la cultura,
- c) Formar académicos, científicos y profesionales responsables, éticos y solidarios, comprometidos con la sociedad, debidamente preparados para que sean capaces de generar y aplicar sus conocimientos y métodos científicos, así como la creación y promoción cultural y artística,
- d) Fortalecer el ejercicio y desarrollo de la docencia y la investigación científica en todos los niveles y modalidades del sistema,
- i) Incrementar y diversificar las oportunidades de actualización y perfeccionamiento profesional para los actores del sistema,
- j) Garantizar las facilidades y condiciones necesarias para que las personas con discapacidad puedan ejercer el derecho a desarrollar actividad, potencialidades y habilidades,
- k) Promover mecanismos asociativos con otras instituciones de educación superior, así como con unidades académicas de otros países, para el estudio, análisis, investigación y planteamiento de soluciones de problemas nacionales, regionales, continentales y mundiales,
- l) Promover y fortalecer el desarrollo de las lenguas, culturas y sabidurías ancestrales de los pueblos y nacionalidades del Ecuador en el marco de la interculturalidad,
- m) Promover el respeto de los derechos de la naturaleza, la preservación de un ambiente sano y una educación y cultura ecológica,
- n) Garantizar la producción de pensamiento y conocimiento articulado con el pensamiento universal, y
- ñ) Brindar niveles óptimos de calidad en la formación y en la investigación (Presidencia de la República LOES, 2010).

1.1.6 Sus clientes.

Se identifican varios clientes que reciben los servicios de la PUCE SD:

- Bachilleres que cumplan los requisitos de ingreso,
- Profesionales y público en general que desean adquirir o actualizar sus conocimientos en la modalidad de cursos abiertos,
- Empresas e instituciones que desean cubrir sus requerimientos de investigación y desarrollo, y
- Comunidades y organizaciones que necesitan solucionar sus necesidades a través de la vinculación de la Universidad con su entorno.

1.2 Marco Teórico

1.2.1 Gestión por Procesos.

“El enfoque basado en procesos se configura en la actualidad como una de las líneas fundamentales a seguir a la hora de gestionar eficientemente las actividades de valor de las empresas” (Canto, 2001).

La gestión por procesos es la piedra angular tanto de las normas de calidad ISO -9001 (*International Standards Organization*) como del modelo EFQM1 (*European Foundation for Quality Management*). Su implementación puede ayudar a una mejora significativa en todos los ámbitos de gestión de las organizaciones (Instituto Andaluz de Tecnología, 2002).

La gestión basada en procesos permite a las organizaciones identificar indicadores para poder evaluar el rendimiento de las distintas actividades que se llevan a cabo, no sólo considerando de forma aislada, sino formando parte de un conjunto estrechamente interrelacionado.

Según la ISO 9000-2015, los principios de Gestión de la Calidad se refieren a: enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque basado en procesos, enfoque de sistema para la gestión, mejora continua, enfoque basado en hechos para la toma de decisión, relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor (ISO 9000:2015(es), 2015).

Se podría afirmar que no es conveniente abordar la importancia de un Sistema de Gestión de la Calidad sin previamente haber analizado y entendido estos principios. Uno de estos es el

“enfoque basado en procesos”. Este principio sostiene que un resultado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos se gestionan como un proceso.

Según la norma ISO 9000-2015 un proceso es “conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto” (ISO 9000:2015(es), 2015, pág. 3.4.1).

La gestión por procesos se realiza a través de las siguientes etapas:

1. Identificación y secuencia de los procesos,
2. La descripción de cada uno de los procesos,
3. El seguimiento y la medición para conocer los resultados que se obtienen, y
4. La mejora de los procesos con base en el seguimiento y medición realizados.

Mediante la gestión de cada uno de sus procesos, una organización puede mejorar sus resultados para la satisfacción del cliente que demanda bienes o servicios de calidad.

Puede aplicarse a todos los procesos la metodología PHVA que se refiere a Planificar, Hacer, Verificar y Actuar (ISO 9001:2015(es), 2015) de donde cada componente significa:

- Planificar: establecer los objetivos del sistema y sus procesos,
- Hacer: implementar lo planificado,
- Verificación: es la medición y seguimiento de los procesos implantados, y
- Actuar: Tomar acciones para la mejora del desempeño:

La Figura N° 4 es la representación esquemática que la norma ISO 9001 2015 señala de un proceso y la interacción de sus elementos:

Fuentes de Entrada,
Entradas,
Actividades,
Salidas, y
Receptores de Salidas.

Los numerales del 4 a 10 de la Figura siguiente se refieren a los capítulos de la norma ISO 9001 2015 que se relacionan con el ciclo Planificar Hacer, Verificar y Actuar. Los capítulos son:

4. Contexto de la Organización,
5. Liderazgo,
6. Planificación,
7. Apoyo,
8. Operación,
9. Evaluación del Desempeño, y
10. Mejora.

Sistema de Gestión de la Calidad - Estructura de la Norma ISO con relación al ciclo PHVA

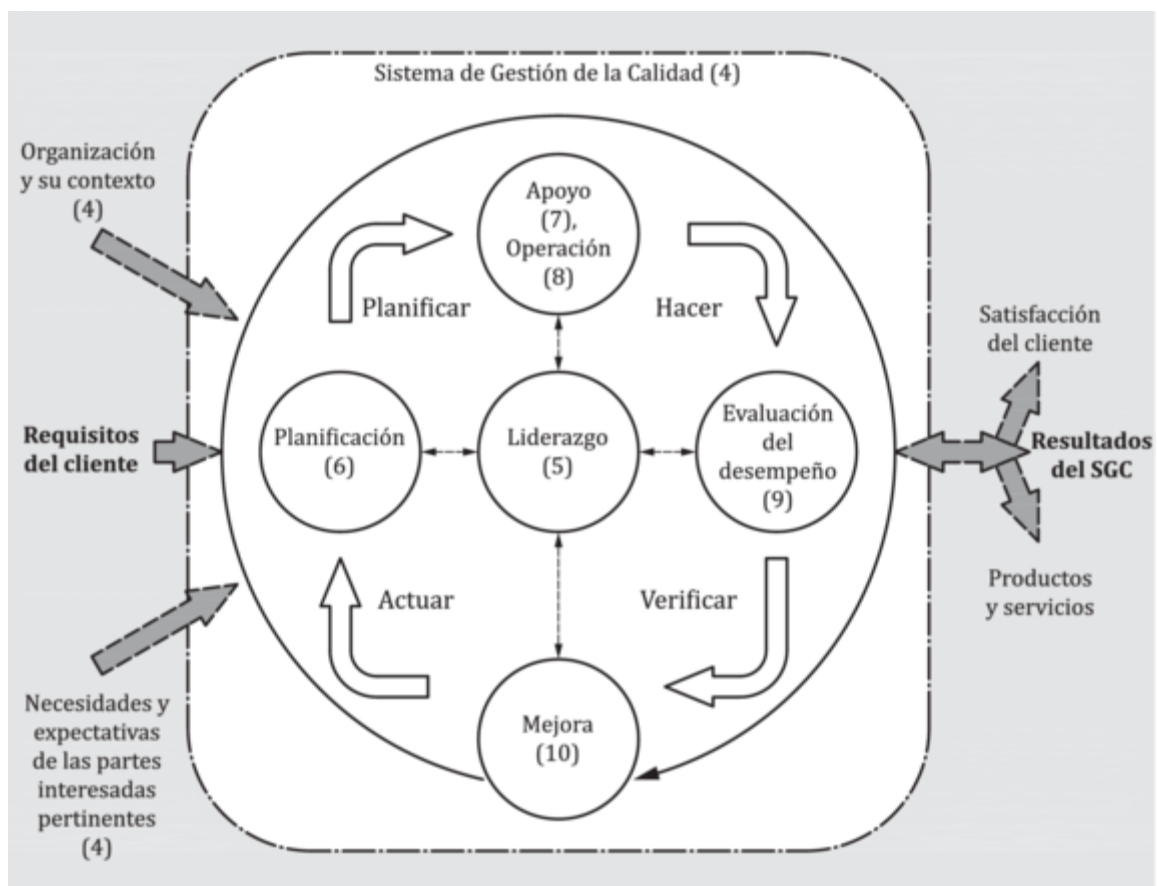


Figura Nº 4 Modelo de un Sistema de Gestión de la Calidad
Fuente: (ISO 9001:2015(es), 2015, pág. 0.3.2)

La Figura Nº 5 es una representación esquemática de cualquier proceso y grafica la interacción de sus elementos. Los puntos de control del seguimiento y la medición, que son

necesarios para el control, varían de acuerdo a cada proceso, dependiendo de los riesgos relacionados (ISO 9001:2015(es), 2015).

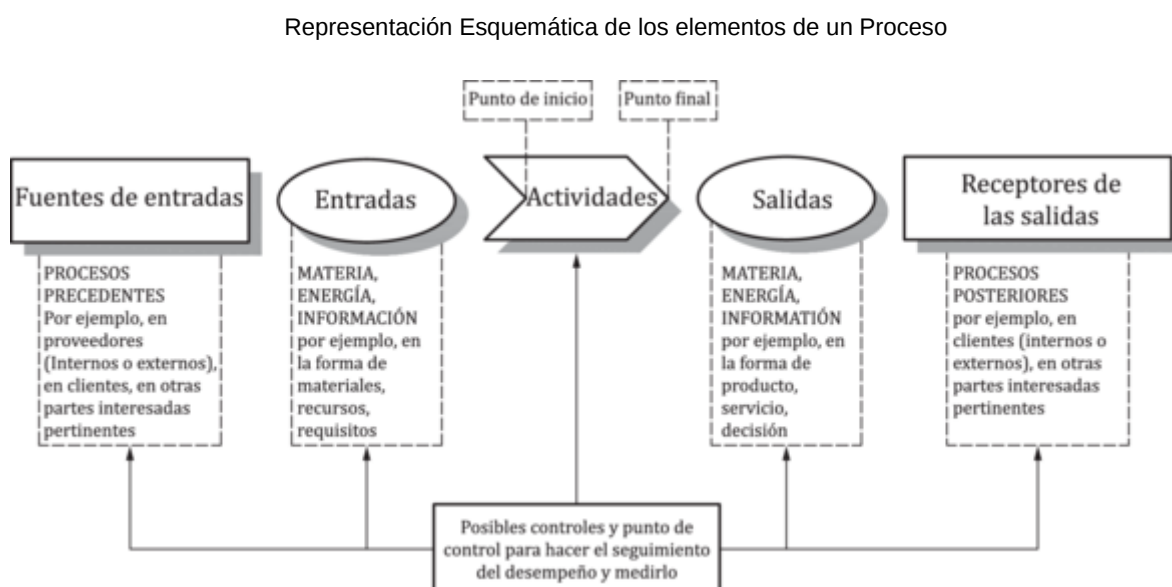


Figura Nº 5 Representación esquemática de los elementos de un Proceso.
Fuente: (ISO 9000:2015(es), 2015, pág. 0.3.1).

1.2.2 Clasificación de los Procesos.

Los procesos pueden identificarse por el aporte que dan a la Misión de la empresa o Institución: (Pérez, 2010, pág. 107).

Procesos Operativos.

Son los responsables de conseguir los objetivos de la organización, en base a los cuales se definen la Misión y Visión de la Institución. Los procesos operativos son los que toman los recursos de todo tipo y los transforman para obtener el producto o servicio que espera el cliente.

Procesos de Apoyo.

Son los que proporcionan el talento humano, recursos físicos y tecnológicos necesarios para cumplir con los demás procesos.

Procesos de Gestión.

Entre sus actividades están la evaluación, control, seguimiento y medición que aseguran el control y funcionamiento de los demás procesos.

Procesos de Dirección.

Tienen el carácter de transversales a los demás procesos.

Los procesos se pueden clasificar por el impacto, alcance o el aporte que le hacen a la organización (Agudelo, 2007, pág. 34).

Si nos referimos a la complejidad de los procesos, podemos establecer una jerarquía (Harrington, 1993, pág. 34).

- Macro procesos: actividades claves para manejar o dirigir una organización,
- Subprocesos: tienen una relación lógica que contribuye a la misión del macro proceso,
- Actividades: acciones que se requieren para generar un resultado, y
- Tareas: se encargan de la micro visión del proceso y son acciones al mínimo detalle.

1.2.3 Principios de la Gestión por Procesos.

La Gerencia por Procesos permite (Agudelo, 2007, pág. 21):

- Eliminar las causas fundamentales de los problemas,
- Garantizar que los procesos de la empresa sean gerenciados donde se ejecutan,
- Eliminar el trabajo innecesario,
- Mantener los niveles alcanzados y mejorarlos continuamente, y
- Permitir que la alta gerencia pueda tener más tiempo para pensar en el futuro, no para hacer las cosas.

Lo fundamental en la Gerencia por Procesos es (Agudelo, 2007):

- El análisis de los procesos,

- El método de solución de problemas, y
- El trabajo con disciplina,

La forma para suministrar productos o servicios extraordinariamente buenos es dar un giro en la concepción, de la gestión centrada en la organización a la gestión centrada en el proceso.

A continuación en la Tabla 1 se demuestra la gestión comparando la “Centrada en la Organización” y la “Centrada en el Proceso”:

Tabla 1 Gestión Centrada en la Organización y en el Proceso

Centrarse en la Organización	Centrado en el Proceso
Los empleados son el problema	El proceso es el problema
Empleados	Personas
Hacer mi trabajo	Ayudar a que se hagan las cosas
Comprender mi trabajo	Saber qué lugar ocupa mi trabajo dentro de todo el proceso
Evaluar a los individuos	Evaluar el proceso
Cambiar a la persona	Cambiar el proceso
Siempre se puede encontrar un mejor empleado	Siempre se puede mejorar el proceso
Motivar a las personas	Eliminar barreras
Controlar a los empleados	Desarrollo de las personas
No confiar en nadie	Todos estamos en esto conjuntamente
¿Quién cometió el error?	¿Qué permitió que el error se cometiera?
Corregir errores	Reducir la variación
Orientado a la línea de fondo	Orientado al cliente.

Fuente: (Harrington, 1993).
Elaborado por: El Autor.

1.2.4 Herramientas utilizadas en la gestión por procesos.

Para poder identificar y seguir la secuencia de los procesos se utilizan tres herramientas:

El Mapa de Procesos.

En el Mapa de Procesos se definen los procesos que deben aparecer en la estructura de procesos del sistema (Instituto Andaluz de Tecnología, 2002, pág. 21): Procesos estratégicos, operativos y procesos de apoyo.

- Procesos Estratégicos: un solo proceso que dirige a todos los demás, entendiéndose como dirección el ciclo que consta de cuatro etapas: planear, realizar, controlar y retroalimentar
-
- Procesos Operativos, son los que atienden directamente la misión de la empresa y se relacionan con los clientes a través de los productos o servicios.
-
- Procesos de Apoyo: Ofrecen diversos servicios a los procesos del negocio (Bravo Carrasco, 2011, pág. 103).

Diagrama de Procesos.

Es la descripción de las actividades de un proceso mediante un diagrama que facilita la interpretación visual del flujo y la secuencia.

Ficha de Proceso.

Es un soporte de información que trata de indicar las características relevantes para el control de las actividades definidas en el diagrama y la gestión del proceso.

La información incluida en la Ficha de Proceso es la siguiente:

- Misión u objeto: el propósito del proceso, la razón de ser,
- Propietario del proceso: la función dentro de la organización a la que se le asigna la responsabilidad del proceso,
- Límites del proceso: los límites están marcados por las entradas y salidas,
- Alcance del proceso: pretende establecer la primera actividad (inicio) y la última (fin),
- Indicadores del proceso: los que permiten hacer una medición y seguimiento,

- Variables de control: aquellos parámetros sobre los cuales se tiene capacidad de actuación,
- Inspecciones: inspecciones sistemáticas que se hacen en el ámbito del proceso, y
- Documentos o registros: los registros permiten evidenciar la conformidad del proceso

1.2.5 Indicadores de gestión.

Los pasos generales para el establecimiento de indicadores de un proceso:

1. Reflexionar sobre la Misión del proceso,
2. Determinar la tipología de resultados y las magnitudes a medir,
3. Determinar los indicadores representativos,
4. Establecer los resultados que se deseen alcanzar por cada indicador, y
5. Formalizar los indicadores con los resultados (Instituto Andaluz de Tecnología, 2002, pág. 35).

CAPÍTULO II

LA GESTIÓN DEL PROCESO DE TITULACIÓN EN LA PUCE SD

En el Capítulo II se detallan los resultados de la determinación de causales de retraso en el proceso de graduación, la identificación y levantamiento de los procesos principales de la PUCE SD y en detalle el proceso de titulación por Disertación de Grado, al igual que se desarrollan las fichas de proceso y los indicadores de gestión que se aplicarían.

2.1 Determinación de causales de retraso en el proceso graduación.

Resultados de la encuesta a Graduados y Egresados.

Con el fin de obtener una evaluación de los resultados del proceso de titulación por el sistema anterior de Disertación Escrita y Oral, y poder determinar las causales de retraso en el proceso, se procedió de la siguiente manera:

- Determinar el número de egresados en el período 2005 al año 2013 en un total de 357 de los cuales 313 (88%) se habían graduado y 44 (12%) permanecían sin obtener su título. (Secretaria General PUCE SD, 2014).
- Diseñar una encuesta (Anexo N° 1) con el fin de establecer el grado de satisfacción de los estudiantes egresados y determinar las principales causas de retraso en el proceso de graduación.
- Dado que los graduados y egresados ya no asisten a la Universidad, y no es posible encuestarlos en forma personal, se recabó la base de datos de sus direcciones de correo electrónico en poder del autor. La base de datos de direcciones electrónicas es producto de la recopilación realizada en los años de docencia del autor en la PUCE SD. (Anexo N° 2).
- Del total de encuestas enviadas utilizando la herramienta Google Formularios, fueron contestadas 36 (10% del universo).

La metodología aplicada podría enmarcarse en un muestreo no probabilístico denominado “de conveniencia” o acercarse al denominado “muestreo de casos extremos” (Alaminos A. Castejon J., 2015, pág. 46) por lo que no permite generalizar los resultados obtenidos de un 10% (36 egresados) al total del universo de egresados en el período: La información obtenida es un acercamiento, en la medida de lo posible, para obtener información directa de los graduados y egresados.

Estos resultados permitieron tener información cualitativa y cuantitativa de un 10% del total de egresados, para el diseño y la formulación de las propuestas que se indican en el Capítulo III.

En resumen, los resultados de las encuestas fueron los siguientes:

Información general:

1. Un 66% de los encuestados son graduados, un 31% egresados y un 3% permanece como estudiante.
2. Un 63% están en el rango de edad comprendido entre 26 a 30 años.
3. El 72% son de sexo masculino y el 28% de sexo femenino.

El Egresamiento o finalización de estudios:

1. Un 63% egresó en los diez semestres de la carrera, un 3% en ocho y 34% pasado los diez semestres.
2. Si se analiza desde el punto de vista personal, la principal causa, de retraso en egresar es el cambio de residencia (23%), un 31% por la dificultad de trabajar y estudiar y un 46% debido a otras causas.
3. Si se analiza de acuerdo a la Universidad, la principal causa de retraso en egresar ha sido asignaturas reprobadas 27%, la aprobación del idioma extranjero 26%, 17% por cambio en las mallas curriculares; y un 30% de otras causales.
4. Un 23% tuvo que seguir asignaturas de actualización antes de graduarse, y un 77% no superó el plazo máximo para tener que hacerlo.

La elaboración del Plan de Disertación:

1. Al 53% le tomó un semestre en aprobar su Plan de Disertación, al 47% mayor tiempo.
2. Un 26% de los egresados demoraron más de un semestre en aprobar el Plan de Disertación debido al retraso en que se apruebe el tema. La siguiente causa el apoyo insuficiente del tutor 20% y 18% por el cambio en la normativa para elaborar el Plan. Un 36% se atribuye a otras causas.

Elaboración de la Disertación Escrita:

1. Al 52% le tomó dos semestres la elaboración de la Disertación Escrita, un 19% lo hizo en un semestre, 13% más de dos semestres y, a un 13% más de siete semestres. Un 3% restante entre cinco y seis semestres.
2. Para un 75% transcurrió menos de un semestre entre la terminación de su disertación y la fecha de graduación, pero a un 25% más de seis meses.
3. Un 31% considera excesivo el tiempo empleado en la revisión y calificación de los Docentes lectores, seguido de un 26% que señala discrepancias entre el Director y los Docentes Lectores, un 43% indica otras causas.

Medición de satisfacción

1. Un 82% considera suficiente la preparación en su carrera para la elaboración del Plan de Disertación y un 18% insuficiente.
2. Ninguno califica de suficiente la gestión de la Dirección de Escuela en el proceso de graduación.
3. Sobre la gestión de la Unidad de Investigación y Posgrados en la graduación, un 18% la califica de insuficiente y un 82% entre medianamente y suficiente.
4. A la gestión de Secretaría General se la califica como suficiente en un 86% y un 14% como insuficiente.
5. Un 84% califica como suficiente al Director y un 16% como insuficiente.
6. Sobre los lectores y codirectores, un 85% la sitúa como suficiente, un 15% como insuficiente.
7. Sobre los recursos físicos y materiales de la Universidad, un 89% como medianamente suficientes o suficientes, un 11% como poco o insuficiente.

Como preguntas de conclusión:

1. Un 91% recomendaría a la PUCE SD para la obtención de títulos de pregrado, un 9% no.

A continuación detallamos los resultados:

2.1.1 Preguntas generales sobre el graduado / egresado:

Tabla 2 Encuesta pregunta 1

¿En qué condición se encuentra? (35 respuestas)	
Opción	Resultado en %
Graduado	66%
Egresado	31%
Retirado de la Universidad	0
Estudiante	3
Total	100%

Fuente: Encuesta a Graduados y Egresados.

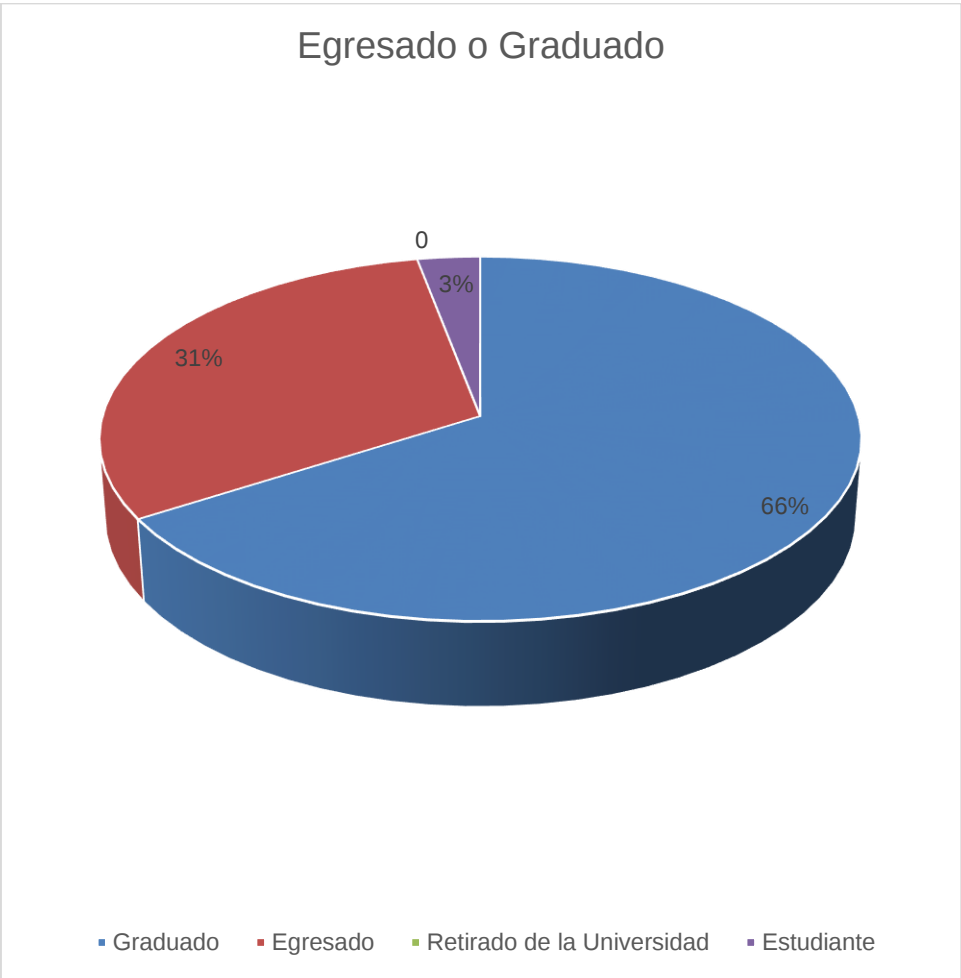


Tabla 3 Edad

Edad (35 respuestas)	
Opción	Resultado en %
Hasta 25 años	14%
De 26 a 30 años	63%
De 31 años en adelante	23%
Total:	100%

Fuente: Encuesta a Graduados y Egresados.

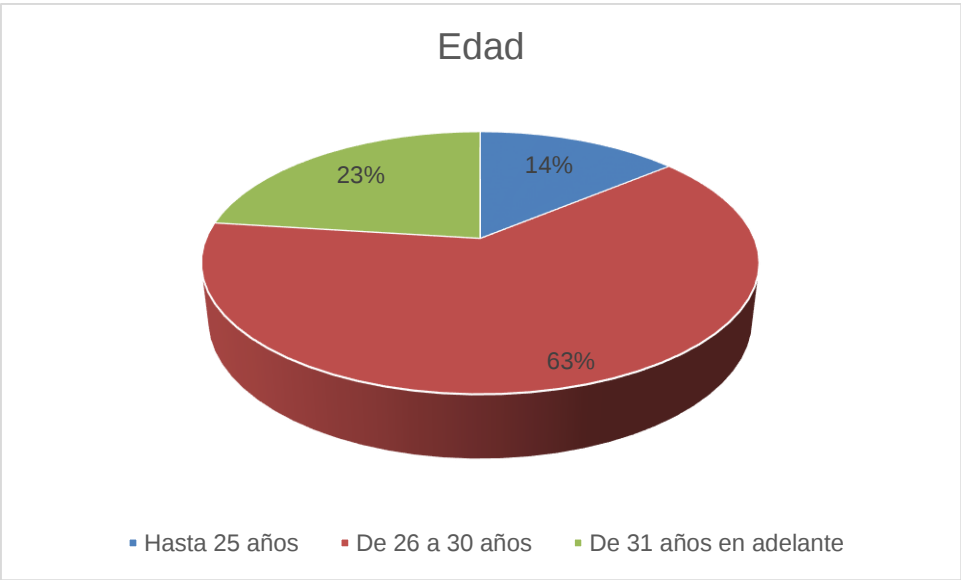
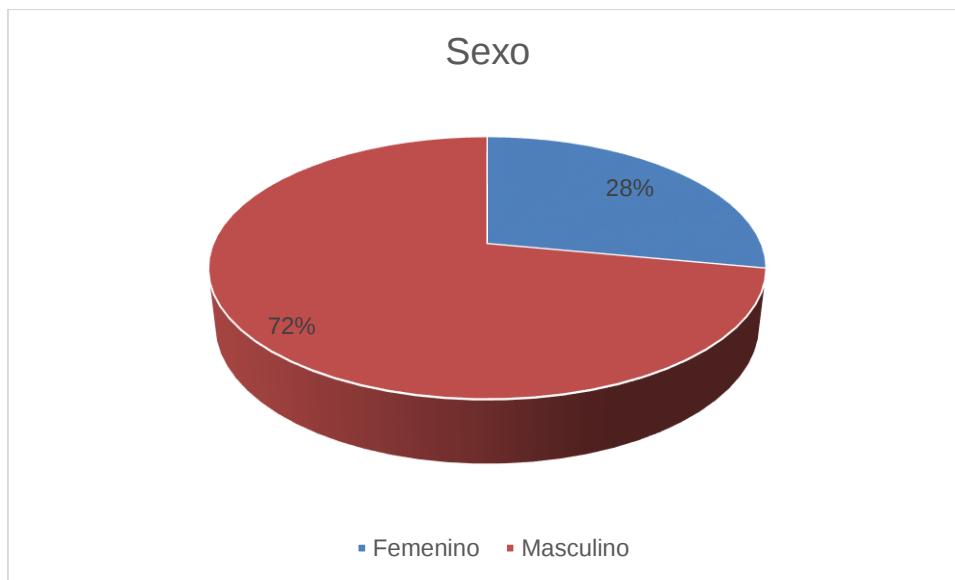


Tabla 4 Sexo

Sexo (36 respuestas)	
Opción	Resultado en %
Femenino	28%
Masculino	72%
Total:	100%

Fuente: Encuesta a Graduados y Egresados.



2.1.2 Información sobre sus estudios

Tabla 5 Semestres de estudio

¿Cuántos semestres le tomó desde su ingreso a la Universidad hasta egresar? (35 respuestas)	
Opción	Resultado en %
Ocho semestres (cuatro años)	3%
Nueve a diez semestres	63%
Once a doce semestres	23%
Trece a catorce semestres	2%
Quince o más semestres (siete o más años)	9%
Total:	100%

Fuente: Encuesta a Graduados y Egresados.

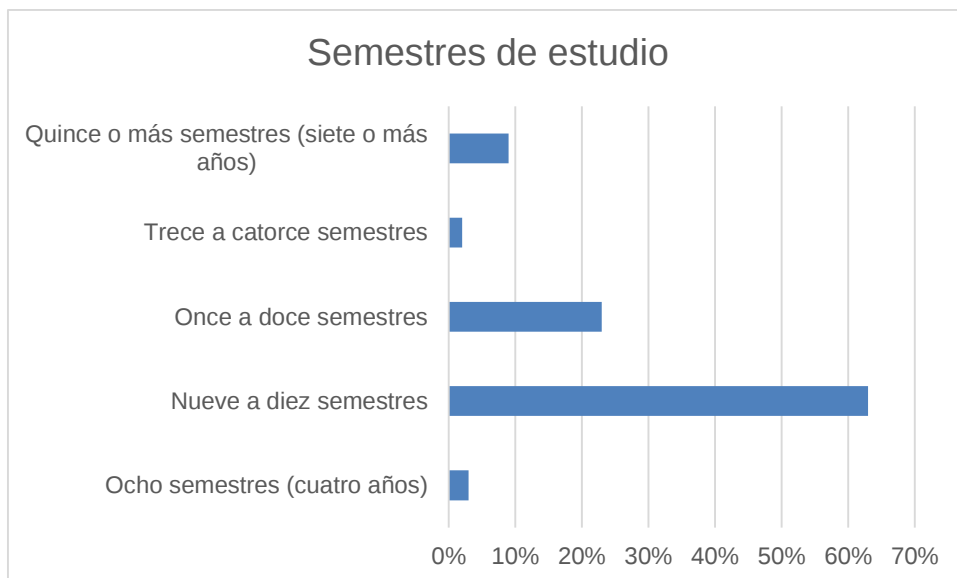


Tabla 6 Causas personales

¿Si usted presentó demora en egresar de su carrera, a qué causas personales lo atribuye? (30 respuestas)	
Opción	Resultado en %
1. Dificultad en pago de matrícula y créditos	3%
2. Enfermedad	3%
3. Matrimonio	10%
4. Embarazo	10%
5. Dificultad entre trabajo y estudio	31%
6. Problemas familiares	3%
7. Cambio de residencia	23%
8. Otro	17%
Total:	100%

Fuente: Encuesta a Graduados y Egresados.

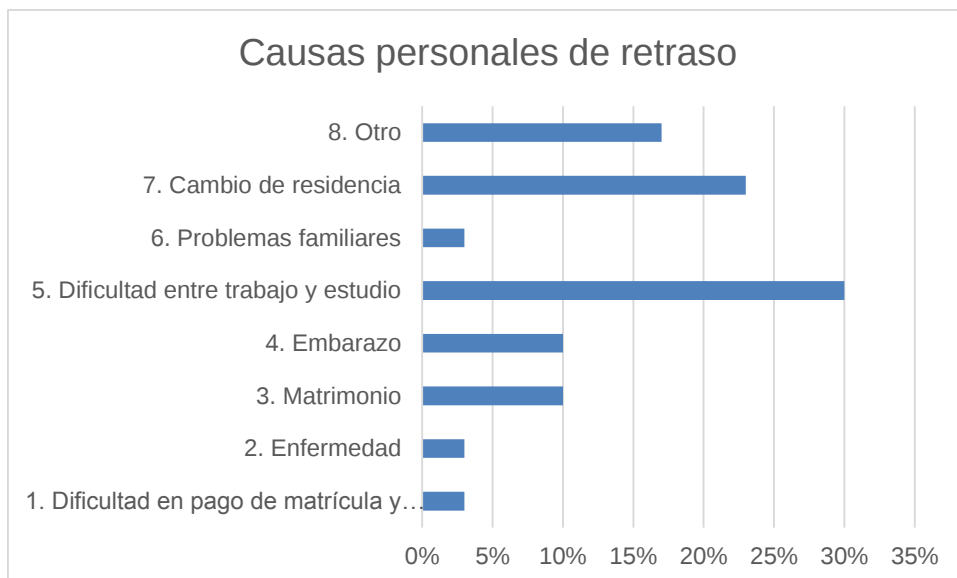
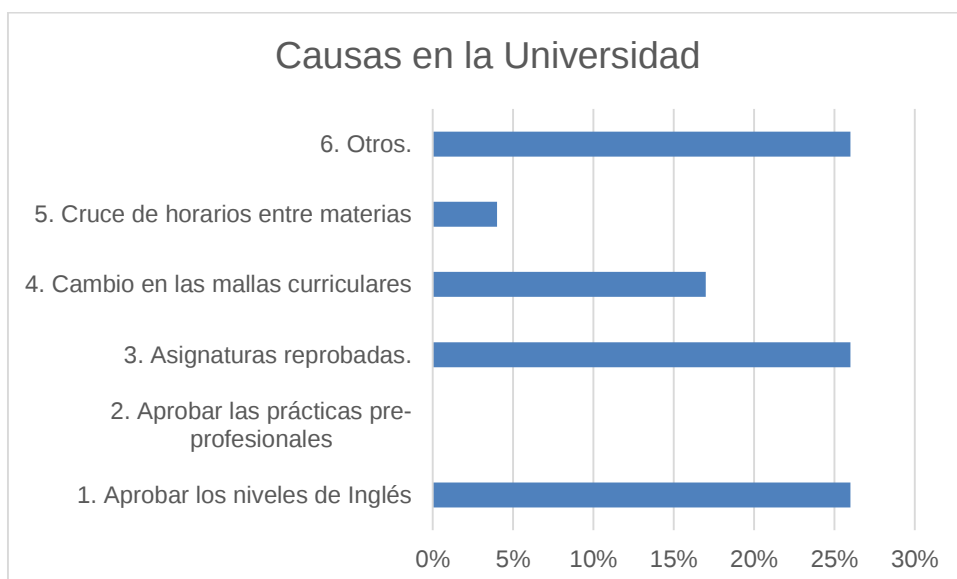


Tabla 7 Causas en la Universidad

¿Qué dificultad en la Universidad le retrasa el egresar de la carrera? (23 respuestas)	
Opción	Resultado en %
1. Aprobar los niveles de Inglés	26%
2. Aprobar las prácticas pre-profesionales	0%
3. Asignaturas reprobadas.	27%
4. Cambio en las mallas curriculares	17%
5. Cruce de horarios entre materias	4%
6. Otros.	26%
Total:	100%

Fuente: Encuesta a Graduados y Egresados.



2.1.3 Información sobre elaboración del Plan de Disertación

Tabla 8 Asignaturas de actualización

Para graduarse ¿cursó asignaturas de actualización? (35 respuestas)	
Opción	Resultado en %
Sí	23%
No	77%
Total:	100%

Fuente: Encuesta a Graduados y Egresados



Tabla 9 Elaboración Plan de Disertación

¿Qué tiempo le tomó para la elaboración y aprobación del Plan de Disertación de Grado? (32 respuestas)	
Opción	Resultado en %
Un semestre	53%
Dos semestre	34%
Tres semestres	4%
Cuatro o más semestres	9%
Total:	100%

Fuente: Encuesta a Graduados y Egresados

Tiempo de elaboración del Plan

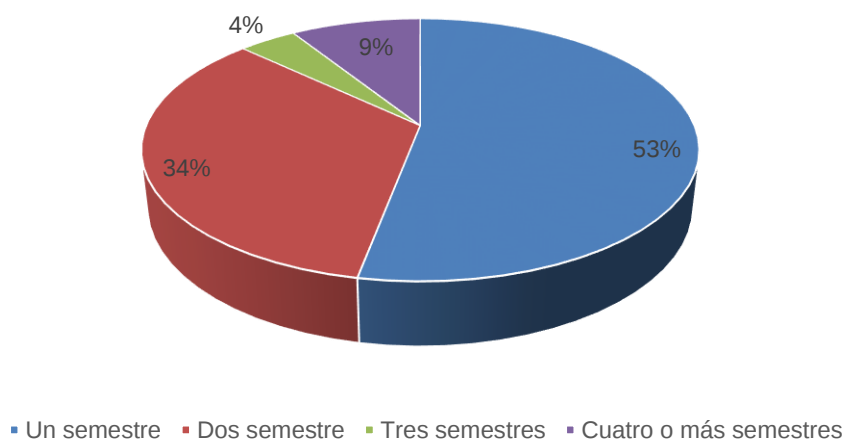
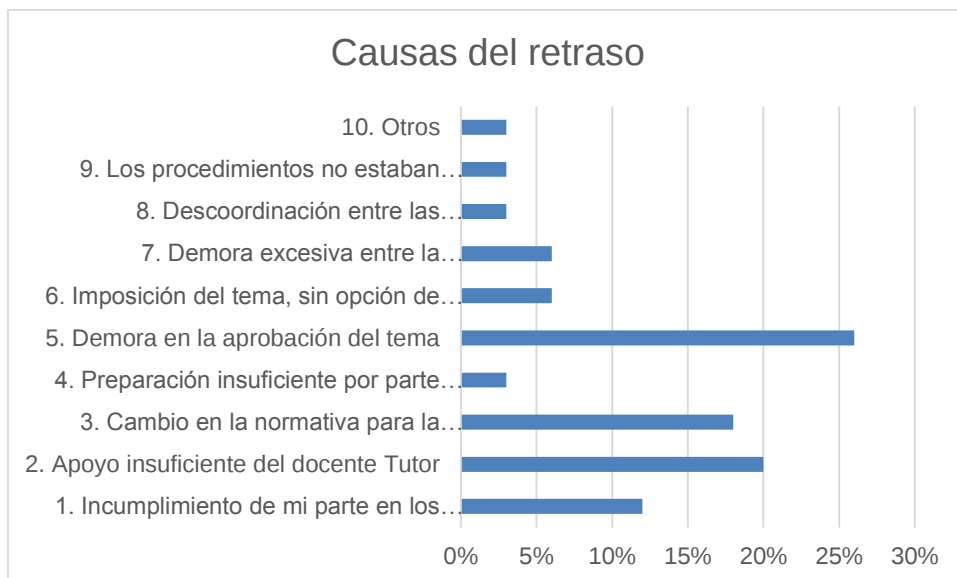


Tabla 10 Retraso en Plan de Disertación

Si se demoró más de un semestre en la elaboración y aprobación del Plan de Disertación, ¿a qué atribuye el retraso? (34 respuestas)	
Opción	Resultado en %
1. Incumplimiento de mi parte en los plazos de elaboración y entrega.	12%
2. Apoyo insuficiente del docente Tutor	20%
3. Cambio en la normativa para la elaboración del Plan	18%
4. Preparación insuficiente por parte de la Universidad para la elaboración del Plan	3%
5. Demora en la aprobación del tema	26%
6. Imposición del tema, sin opción de cambio	6%
7. Demora excesiva entre la presentación y aprobación del Plan.	6%
8. Descoordinación entre las unidades de la Universidad.	3%
9. Los procedimientos no estaban claros y definidos	3%
10. Otros	3%
Total:	100%

Fuente: Encuesta a Graduados y Egresados



2.1.4 Información sobre el proceso de Graduación.

Tabla 11 Elaboración Disertación Escrita

¿Qué tiempo transcurrió desde la aprobación de su Plan de Disertación y la terminación de su Disertación escrita? (31 respuestas)	
Opción	Resultado en %
Un semestre	19%
Dos semestre	52%
Entre tres y cuatro semestres	13%
Entre cinco y seis semestres	3%
Siete o más semestres	13%
Total:	100%

Fuente:

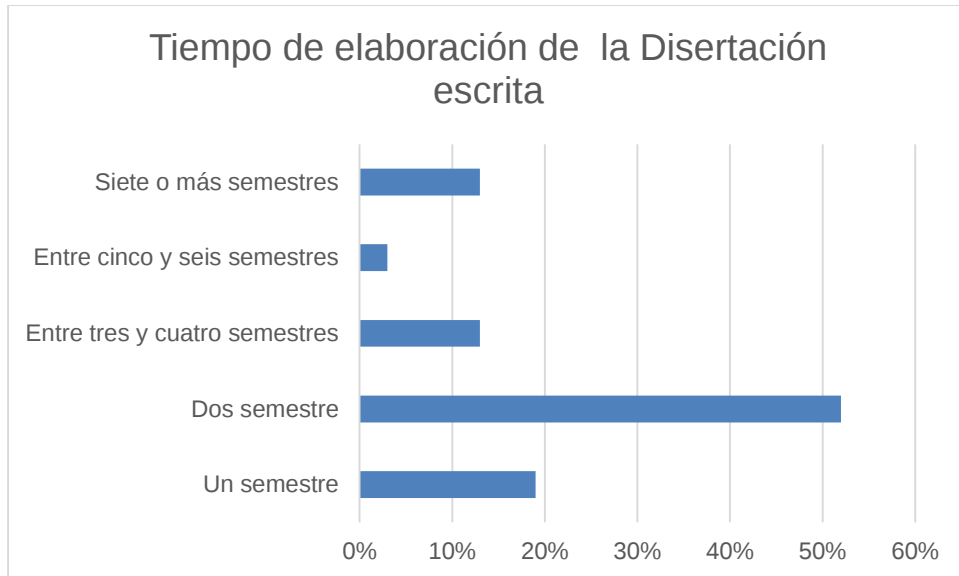


Tabla 12 Terminación de Disertación con el Director y graduación.

¿Qué tiempo transcurrió entre la fecha que el Director dio por terminado su Disertación Escrita y la fecha de la Disertación Oral y graduación? (32 respuestas)	
Opción	Resultado en %
Menos de un semestre	75%
Dos semestres	23%
Tres semestres o más	2%
Total:	100%

Fuente: Encuesta a Graduados y Egresados

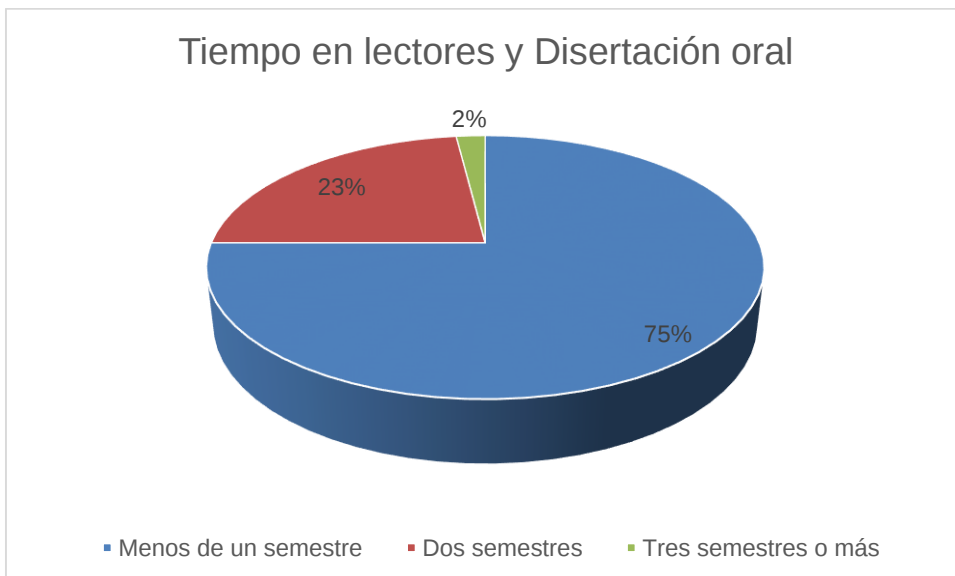


Tabla 13 Terminación de Disertación

¿Qué tiempo transcurrió entre la terminación de su Disertación Escrita y el día de su graduación? (32 respuestas)	
Opción	Resultado en %
Un semestre	31%
Menos de un semestre.	59%
Dos semestres	6%
Tres o más semestres	4%
Total:	100%

Fuente: Encuesta a Graduados y Egresados

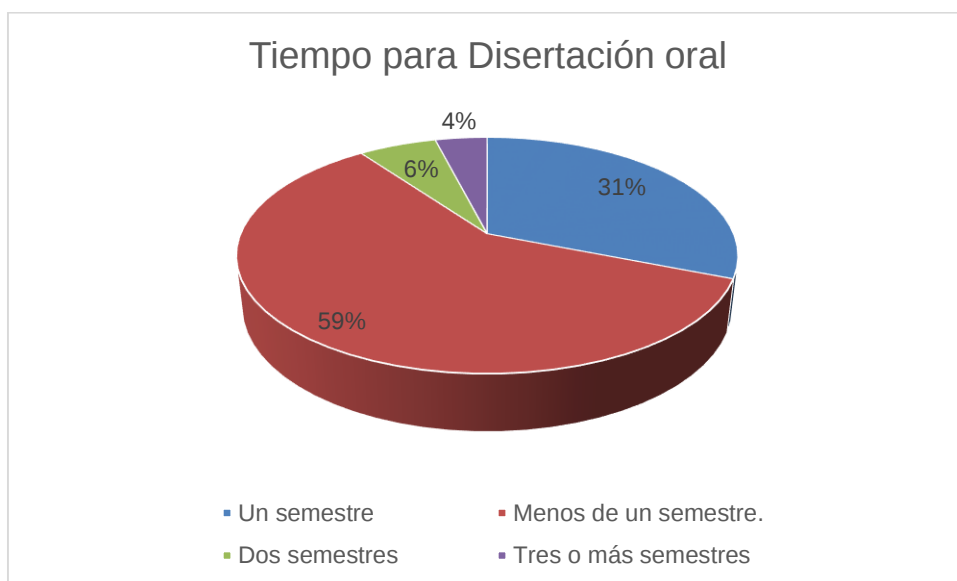
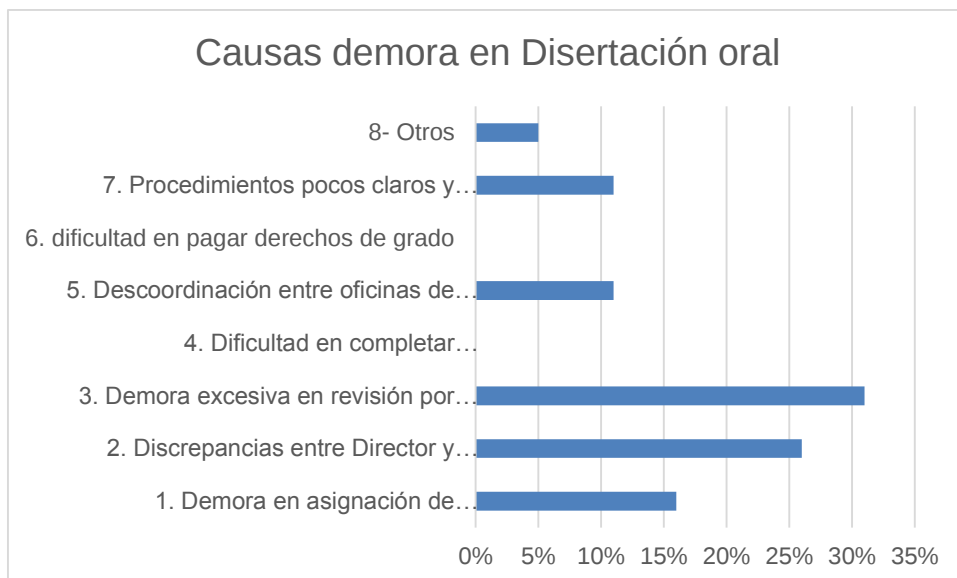


Tabla 14 Retraso en Disertación Oral

¿Qué motivó la demora entre la terminación de su Disertación Escrita y la Disertación Oral? (38 respuestas)	
Opción	Resultado en %
1. Demora en asignación de Docentes Lectores	16%
2. Discrepancias entre Director y Lectores	26%
3. Demora excesiva en revisión por docentes lectores	31%
4. Dificultad en completar documentación	0%
5. Descoordinación entre oficinas de la U.	11%
6. dificultad en pagar derechos de grado	0%
7. Procedimientos pocos claros y definidos	11%
8- Otros	5%
Total:	100%

Fuente: Encuesta a Graduados y Egresados



2.1.6 Evaluación de Satisfacción

Tabla 15 Preparación en la Carrera

¿Cómo califica a la preparación recibida para la elaboración del Plan de Disertación? (33 respuestas)	
Opción	Resultado en %
1. Insuficiente	0%
2. Poco insuficiente	18%
3. Poco suficiente	30%
4. Medianamente suficiente	34%
5. Suficiente	18%
Total:	100%

Fuente: Encuesta a Graduados y Egresados

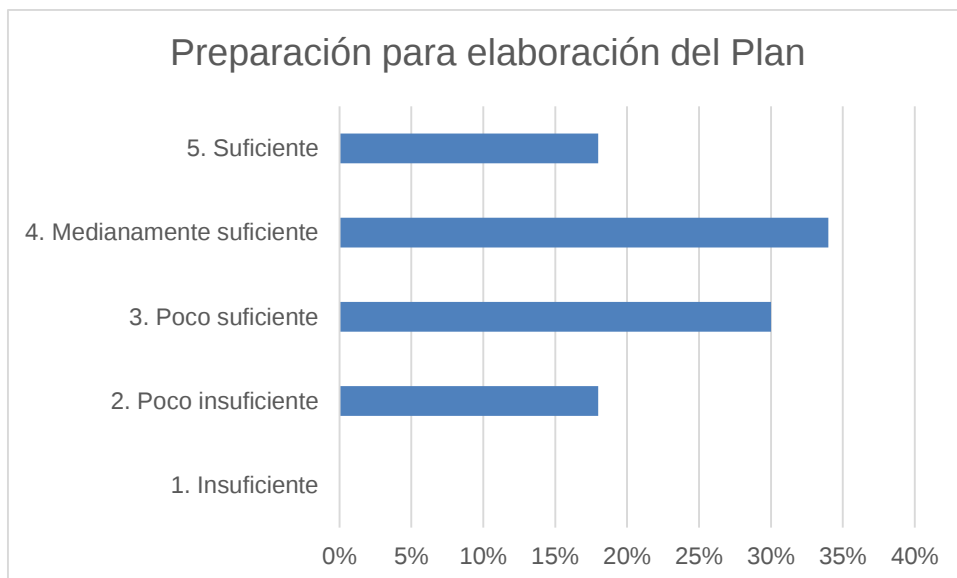


Tabla 16 Gestión de la Dirección de Escuela

¿Cómo califica la gestión de la Dirección de la Escuela en el proceso de su graduación? (34 respuestas)	
Opción	Resultado en %
1. Insuficiente	6%
2. Poco insuficiente	6%
3. Poco suficiente	38%
4. Medianamente suficiente	42%
5. Suficiente	8%
Total:	100%

Fuente: Encuesta a Graduados y Egresados

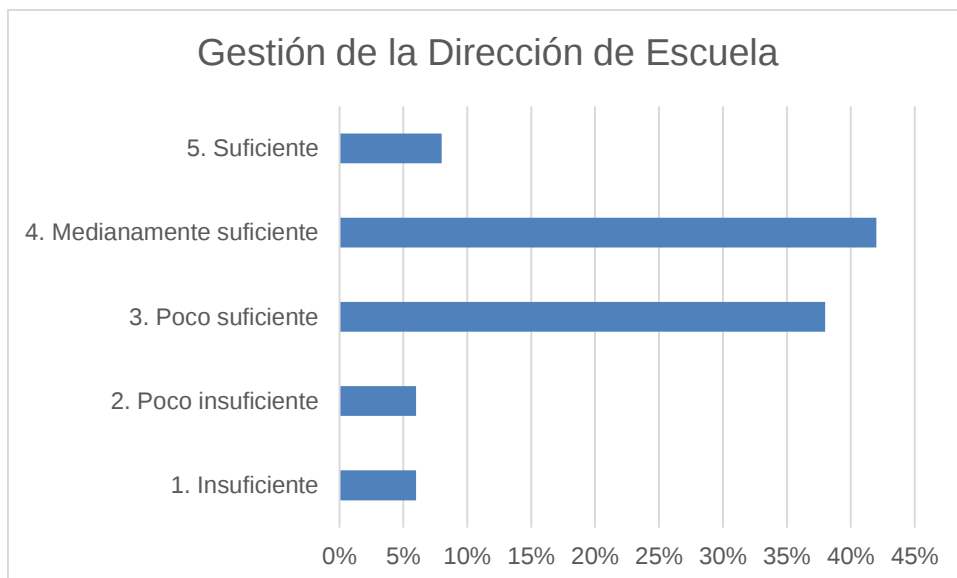


Tabla 17 Gestión de Unidad de Investigación y Posgrados

¿Cómo califica a la gestión de la Unidad de Investigación y Posgrados en su graduación? (33 respuestas)	
Opción	Resultado en %
1. Insuficiente	6%
2. Poco insuficiente	12%
3. Poco suficiente	43%
4. Medianamente suficiente	24%
5. Suficiente	15%
Total:	100%

Fuente: Encuesta a Graduados y Egresados

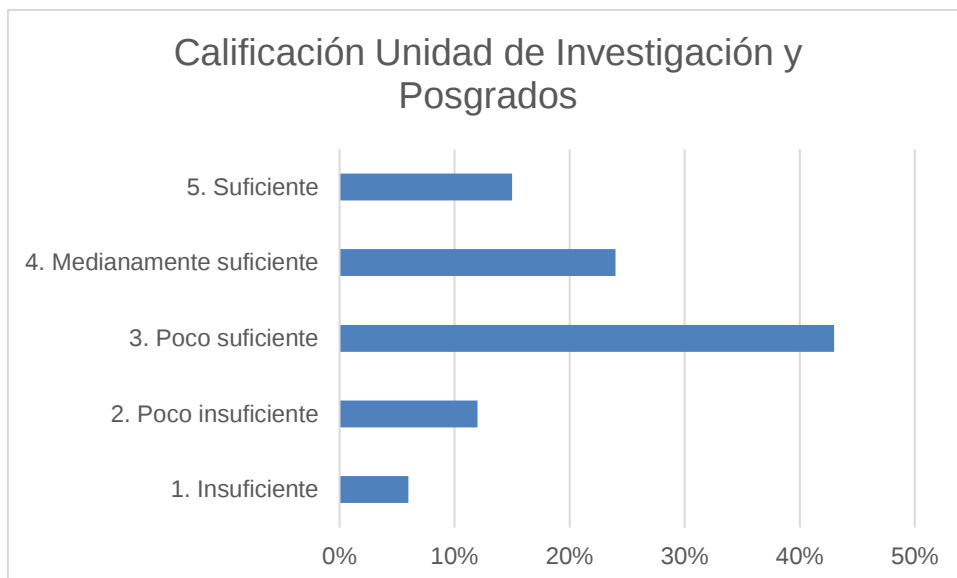


Tabla 18 Gestión de Secretaría General

¿Cómo califica la gestión de la Secretaría General en su proceso de graduación? (35 respuestas)	
Opción	Resultado en %
1. Insuficiente	0
2. Poco insuficiente	14%
3. Poco suficiente	17%
4. Medianamente suficiente	49%
5. Suficiente	20%
Total:	100%

Fuente: Encuesta a Graduados y Egresados

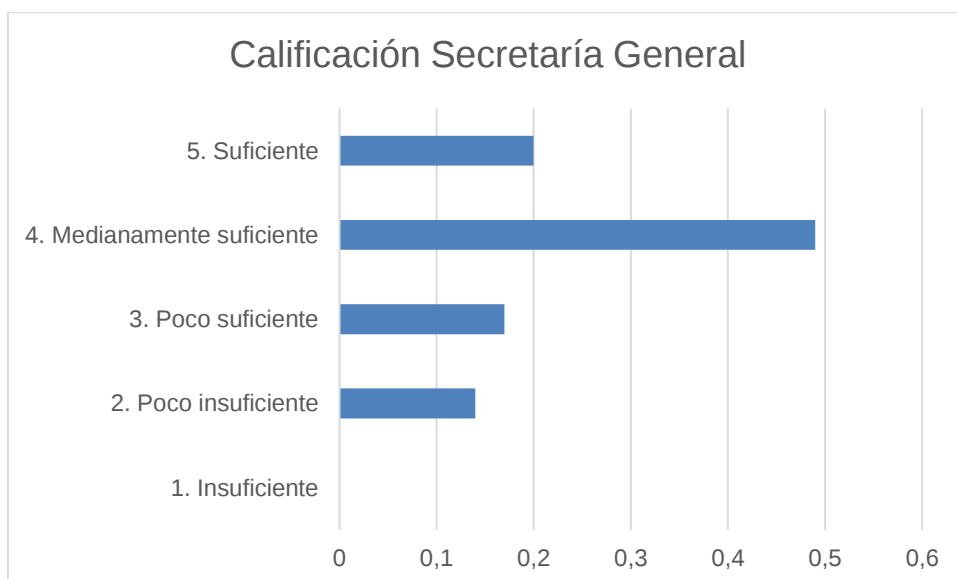


Tabla 19 Gestión de Director de Disertación

¿Cómo califica la gestión de su Director de Disertación? (32 respuestas)	
Opción	Resultado en %
1. Insuficiente	6%
2. Poco insuficiente	10%
3. Poco suficiente	16%
4. Medianamente suficiente	34%
5. Suficiente	34%
Total:	100%

Fuente: Encuesta a Graduados y Egresados

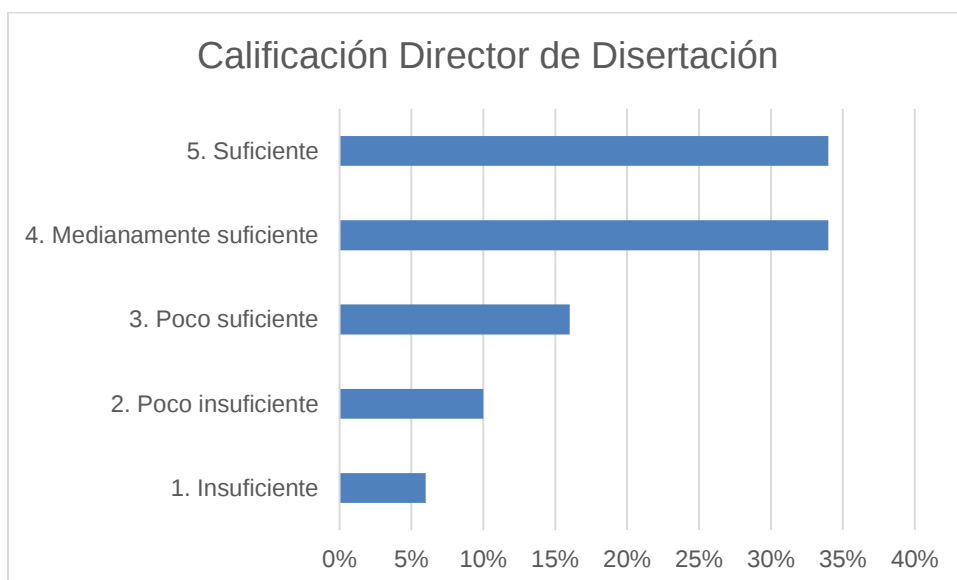


Tabla 20 Gestión de Lectores y Codirectores

¿Cómo califica la labor de sus lectores o codirectores? (33 respuestas)	
Opción	Resultado en %
1. Insuficiente	3%
2. Poco insuficiente	12%
3. Poco suficiente	12%
4. Medianamente suficiente	49%
5. Suficiente	24%
Total:	100%

Fuente: Encuesta a Graduados y Egresados

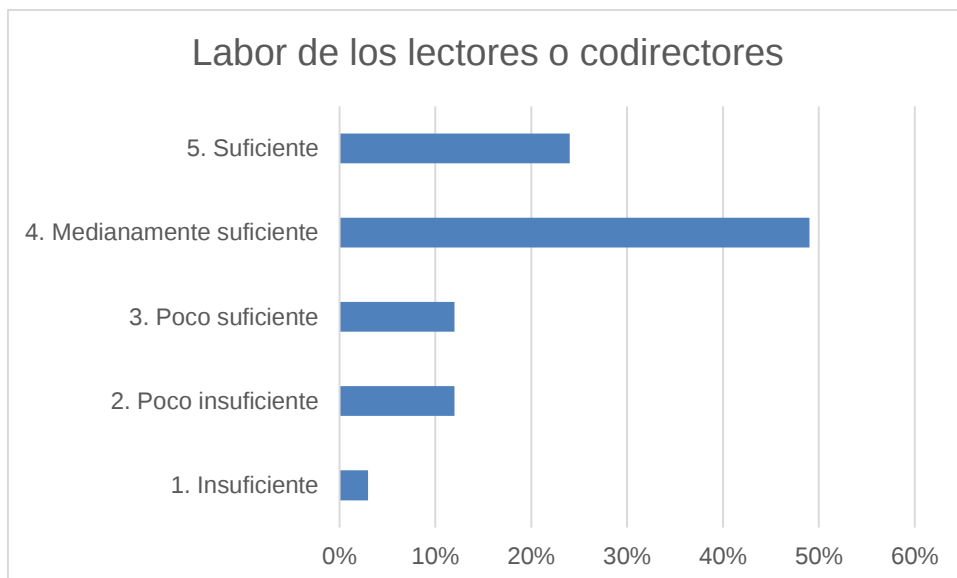


Tabla 21 Recursos físicos y materiales

¿Cómo califica a los recursos físicos y materiales de la PUCE SD como apoyo para el desarrollo de su Disertación de Grado? (34 respuestas)	
Opción	Resultado en %
1. Insuficiente	3%
2. Poco insuficiente	9%
3. Poco suficiente	30%
4. Medianamente suficiente	38%
5. Suficiente	21%
Total:	100%

Fuente: Encuesta a Graduados

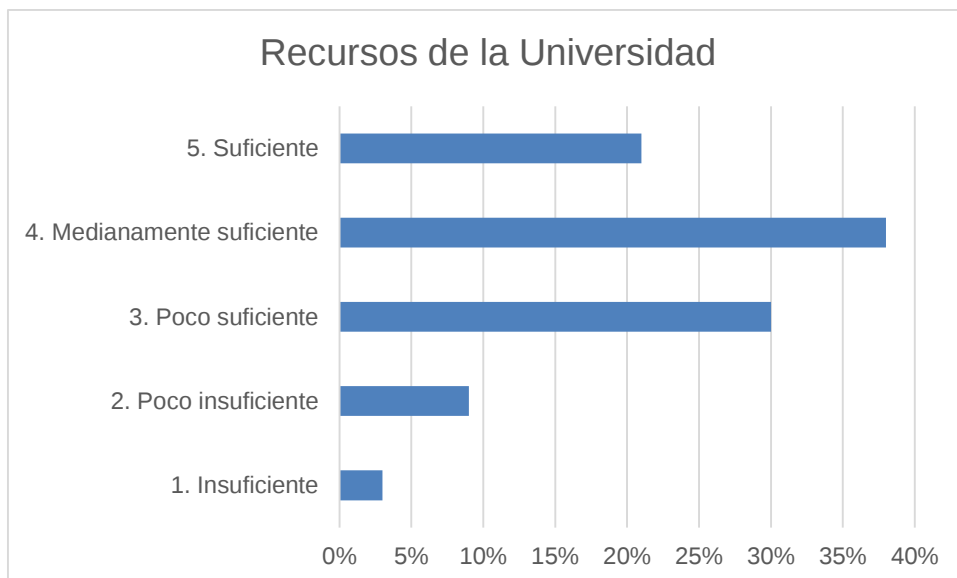
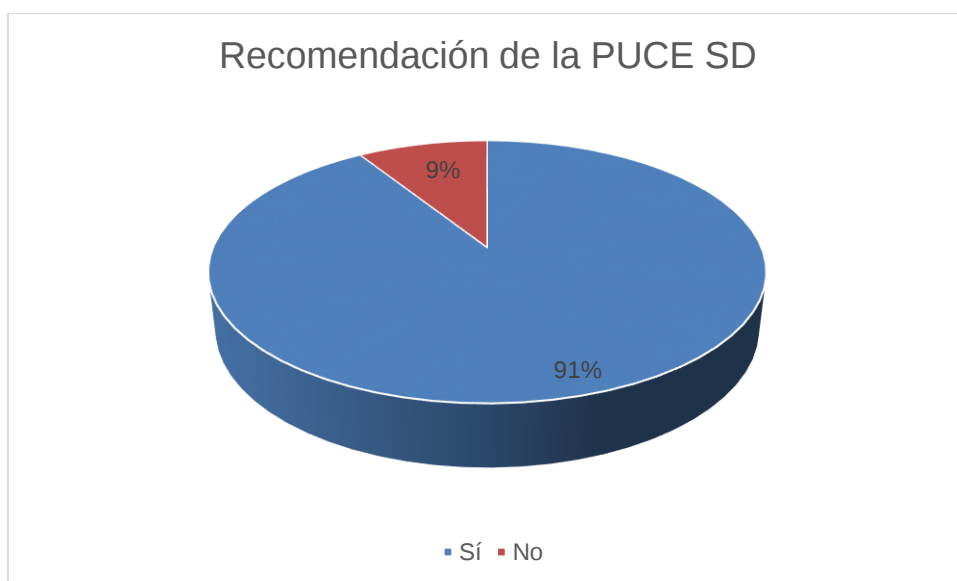


Tabla 22 Recomendación

¿Recomendaría a la PUCE SD para la obtención de títulos de pregrado? (34 respuestas)	
Opción	Resultado en %
Sí	91%
No	9%
Total:	100%

Fuente: Encuesta a Graduados y Egresados



En la sección Comentarios y Sugerencias de la encuesta se registraron los siguientes comentarios:

“Si recomendaría el pregrado la PUCE en Santo Domingo, porque no hay tantas opciones de universidades presenciales para escoger. Sugiero que oferten una modalidad para personas emprendedoras que trabajan y estudian a la vez, con horarios flexibles intensivos o nocturnos”.

“La universidad debe invertir más en la formación de los profesores y actualización de conocimientos, y manejar mejor las relaciones entre los profesores, no existe trabajo en equipo”

“Den facilidad a los estudiantes hacer uso de las instalaciones e implementos en la universidad. Y mejoren el servicio en cuanto a información se les solicite.

Menos procesos burocráticos para la obtención de un título”

“Excelente Encuesta”.

“Reducir tiempo en aprobación de temas. Mayor compromiso de directores, codirectores y lectores. Mejor trato de directores (no creerse los Dioses). Reducir tiempo en revisar tesis. Brindar facilidades tecnológicas a los egresados. Rigurosidad en cronograma (tiempo) acordado entre egresados y directores.”

“NO tuve mayor problemas para graduarme pero creo que a la universidad le hacen falta recursos físicos que ayuden a la investigación y desarrollo de planes de tesis, el resto depende mucho de la decisión de cada uno de nosotros.”

2.2 Identificación y secuencia del proceso

Para el levantamiento del proceso de titulación mediante Disertación Escrita y Oral, se procedió a identificar a los principales gestores:

- Pro rectora,
- Director Académico,
- Directora de Escuela,
- Director de Investigación y Posgrados,
- Docentes directores, lectores y miembros de los tribunales de grado.
- Secretario General, y

- Secretarías de Escuela.

Para el levantamiento de datos se recurrió a la información de la reglamentación existente al año 2013, la documentación proporcionada por los gestores del proceso, la observación directa del autor y los resultados de la encuesta a 36 graduados y egresados,

El proceso de graduación de carreras de tercer nivel en la PUCE SD está regulado por el Reglamento para la Investigación Formativa, Prácticas Pre – Profesionales, Disertación de Grado, Acto de Defensa y Graduación de los Estudiantes de las Carreras de Grado de la PUCE SD (Consejo Directivo PUCE SD, Reglamento de Disertación, 2013).

A su vez el Subproceso de Graduación es parte de la docencia e investigación de la PUCE SD, bajo la responsabilidad de la Dirección Académica.

El Subproceso de Graduación constituye las etapas tres y cuatro de las asignaturas de Investigación Aplicada (IA) que tienen el siguiente desarrollo:

Tabla 23 Descripción de las asignaturas de Investigación Aplicada

Etapas	Nombre	Créditos	Descripción
1	Introducción a la Investigación Aplicada (IA)	4	Fundamento teórico del proceso de investigación científica.
2	Investigación Aplicada 1	4	Aproximación a procesos investigativos a través de la aplicación de proyectos en las unidades operativas y de apoyo de la Universidad.
3	Investigación Aplicada 2	4	Pasantías en empresas y organizaciones del sector.
4	Investigación Aplicada 3	4	Planificación y realización del proyecto de disertación de grado
5	Investigación Aplicada 4	4	Ejecución del Proyecto de Disertación de Grado.

Fuente: (Consejo Directivo PUCE SD, Reglamento de Disertación, 2013).
Elaborado por: El Autor.

El alcance del presente levantamiento de procesos corresponde a Investigación Aplicada 3 (IA3) e Investigación Aplicada 4 (IA4).

2.3 Modelamiento visual de los procesos

Para conseguir la comprensión del proceso de graduación de la PUCE SD y lograr la participación de las personas involucradas en la propuesta de mejora, se aplicó el modelamiento visual. Se han utilizado cuatro modelos para el modelamiento visual:

Mapa de procesos,
Flujograma de información,
Fichas de Proceso, y
Medidores de Gestión.

2.3.1 Mapa de Procesos de la PUCE SD.

Se identifican tres grandes grupos de procesos en la Universidad, conforme se describe en la Figura N° 6:

- Procesos Estratégicos: un solo proceso que dirige a todos los demás, entendiéndose como dirección el ciclo que consta de cuatro etapas: planear, realizar, controlar y retroalimentar.
- Procesos Operativos: son los que atienden directamente la misión de la PUCE SD alineada a la misión de la PUCE Matriz y lo dispuesto por el Consejo de Educación Superior y se relacionan con los clientes (estudiantes) a través de los servicios de docencia, investigación y vinculación con la sociedad. y
- Procesos de Apoyo: Ofrecen diversos servicios a los procesos operativos, tales como gestión de talento humano, recursos físicos, recursos tecnológicos, etc.

El Proceso de Titulación de los estudiantes de pregrado se ubica en el segundo grupo como proceso operativo, que cuenta con la participación de las Unidades de Dirección Académica, Dirección de Investigación y Posgrados, Escuelas y Secretaría General.

Mapa de Procesos de la PUCE SD

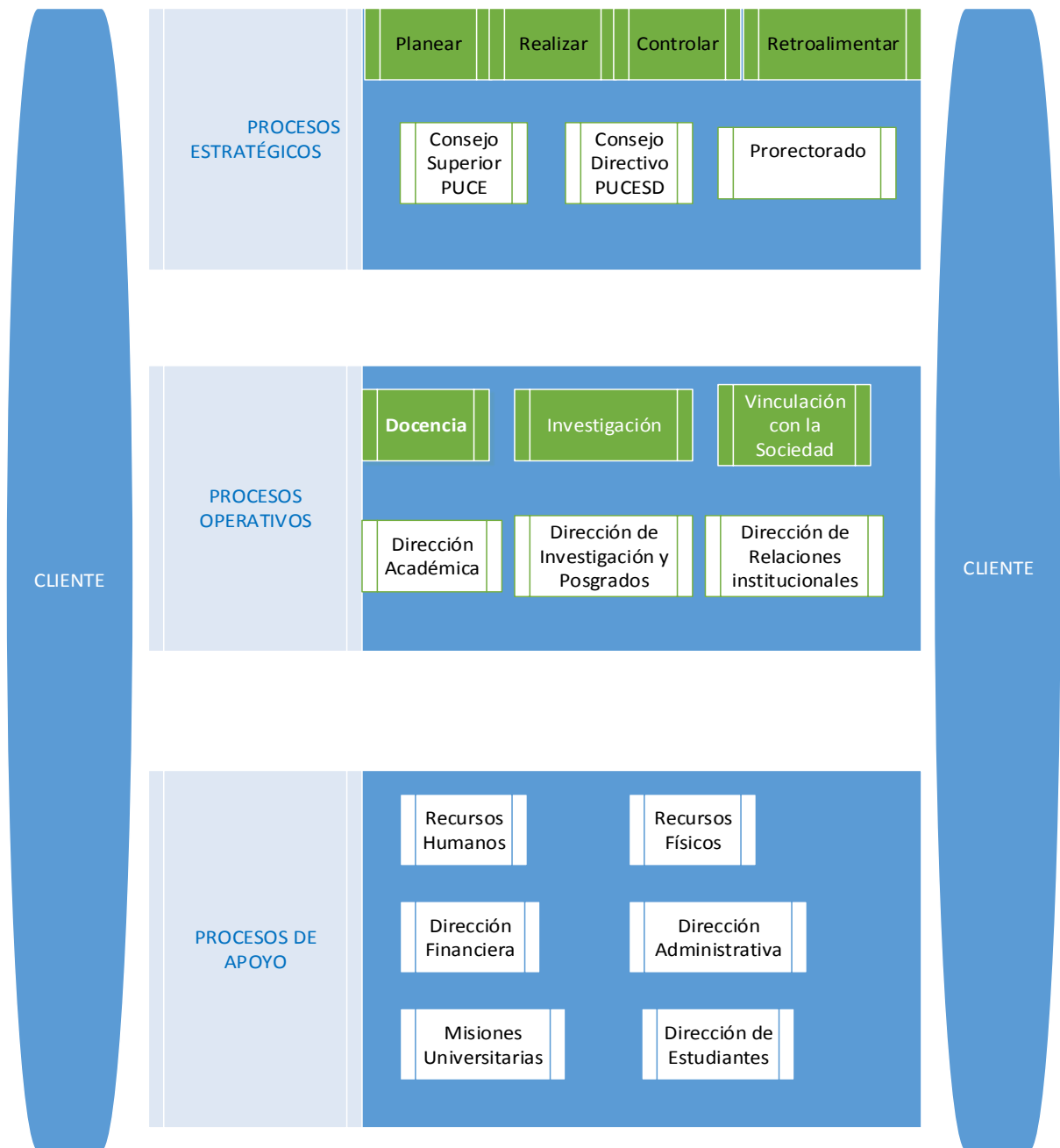


Figura N° 6 Mapa de Procesos de la PUCE SD.
Fuente: PUCE SD.
Elaborado por: El Autor.

2.3.2 Flujo de Información del Proceso de graduación.

La descripción de las actividades de los procesos de graduación se lo ha realizado mediante un listado de actividades, plasmadas posteriormente en un diagrama o flujograma.

Los diagramas o flujogramas de procesos facilitan la interpretación de las actividades en su conjunto, visualizando su flujo y secuencia. Cabe señalar que se ha simplificado el uso de símbolos para conseguir la rápida comprensión.

El proceso de graduación de pregrado que se analiza en este trabajo corresponde a la elaboración del Plan de Disertación (IA3) y la elaboración de la disertación escrita y graduación (IA4).

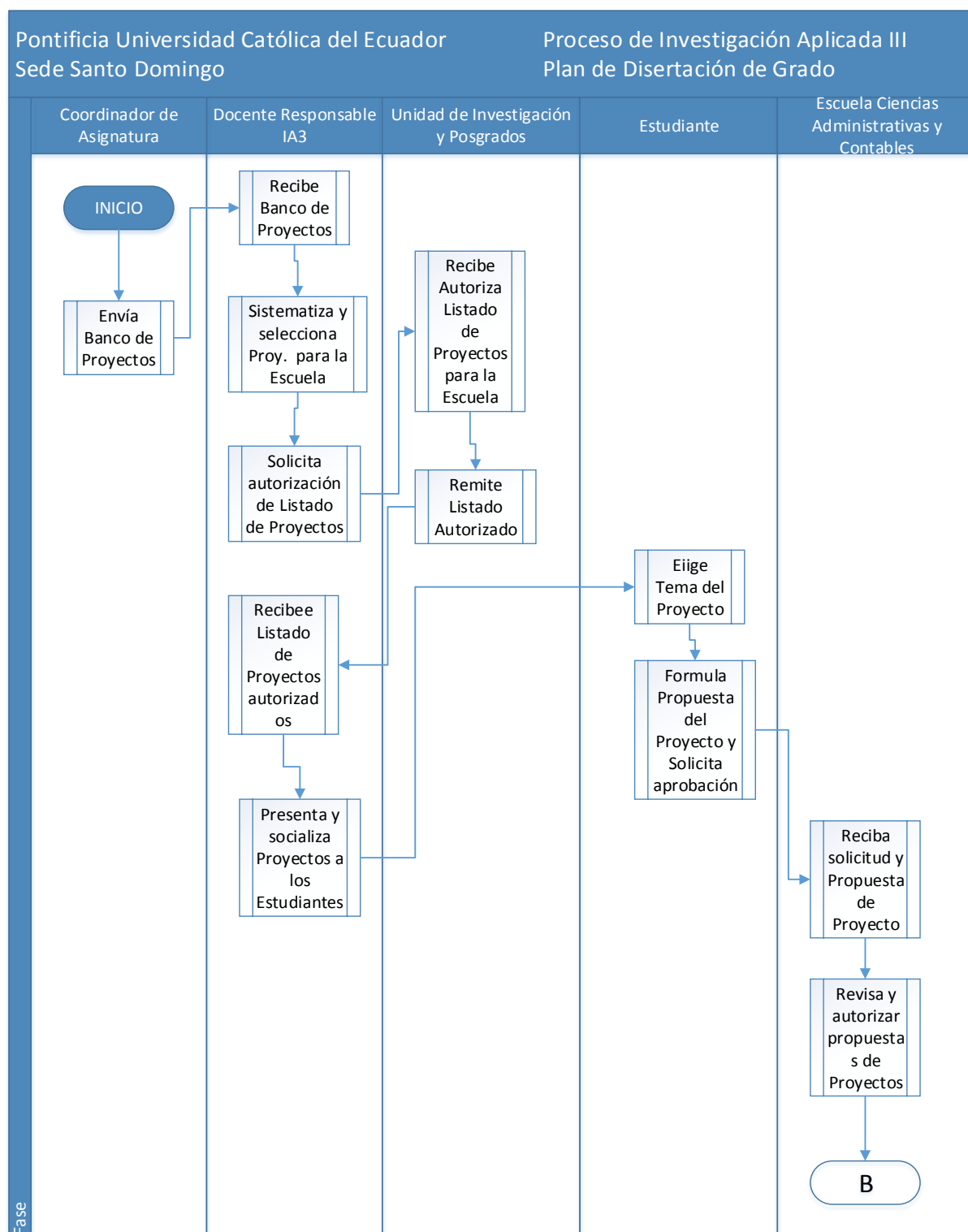
Elaboración del Plan de Disertación.

El proceso de graduación de los estudiantes de pregrado de la Escuela de Ciencias Administrativas y Contables de la PUCE SD, se inicia en la asignatura Investigación Aplicada 3 (IA3) que corresponde a la elaboración del Plan de Disertación. Para el efecto se efectúa el siguiente proceso:

1. La Escuela de Ciencias Administrativas define las líneas de investigación de la Escuela y/o Sede y el Banco de Proyectos, enfocadas a la vinculación de la Universidad con la sociedad.
2. El docente presenta a los estudiantes de IA3 el Banco de Proyectos para que los estudiantes escojan aquellos afines a sus intereses.
3. El docente orienta sobre la información bibliográfica que el estudiante requiera y demás aspectos para la realización del Plan de Disertación.
4. El estudiante presenta su tema de disertación para aprobación.
5. Una vez aprobado el tema, desarrolla los componentes del Plan de Disertación, cumpliendo la normativa dada al respecto.

6. El docente responsable realiza el seguimiento, asesoría y apoyo durante el avance del Plan de Disertación.
7. El estudiante presenta al docente responsable el Plan de Disertación completo para su registro y calificación. La nota del Plan servirá para la aprobación del semestre y como aprobación del Plan para la siguiente etapa de Investigación Aplicada 4.

En forma gráfica se presenta el flujograma de información del proceso de elaboración del Plan de Disertación a continuación en la Figura N° 7:



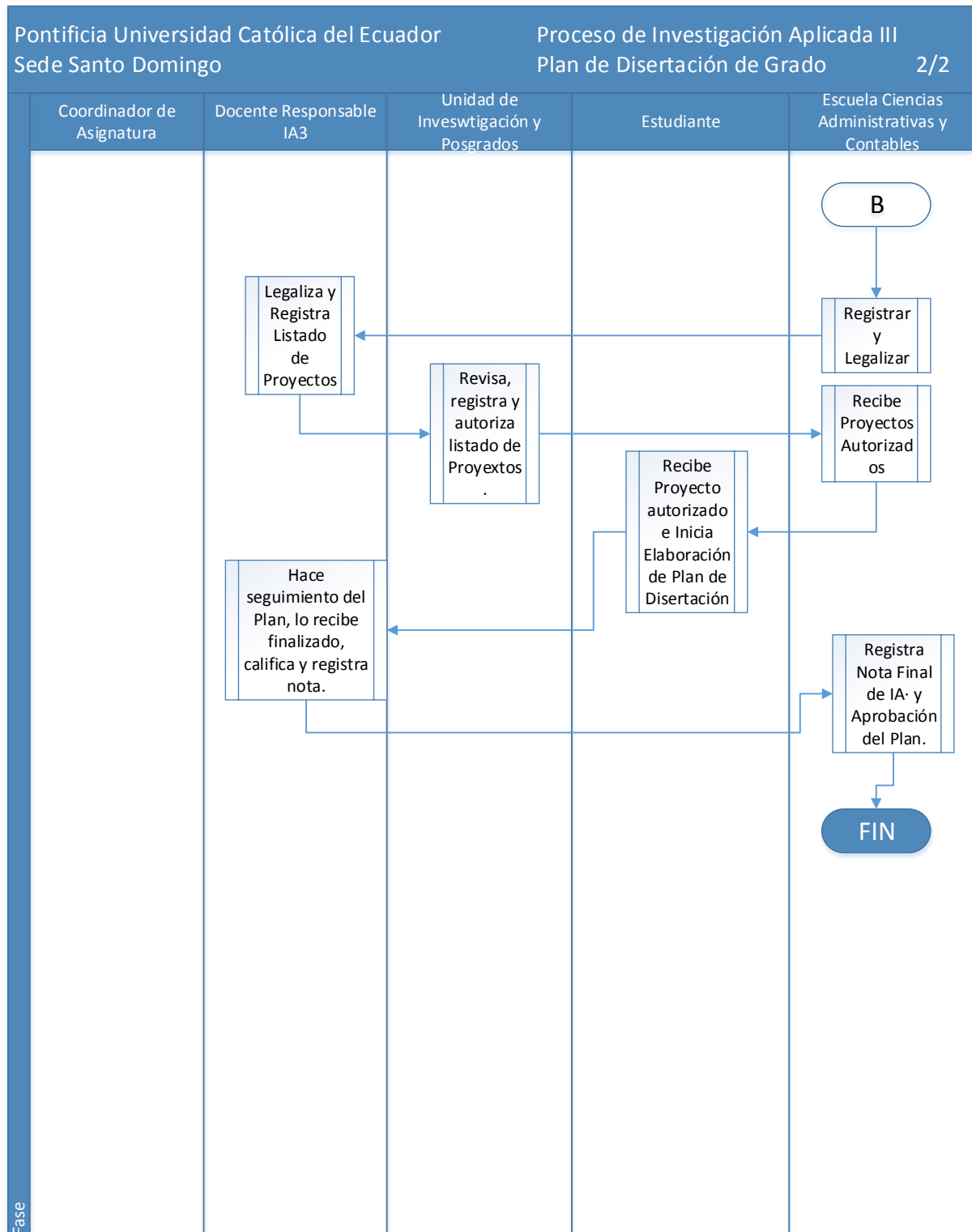


Figura N° 7 Flujoograma de la elaboración del Plan de Disertación de Grado.
Fuente: PUCE SD.
Elaborado por: .El Autor.

Elaboración de la Disertación Escrita de Grado - Investigación Aplicada 4 (IA4).

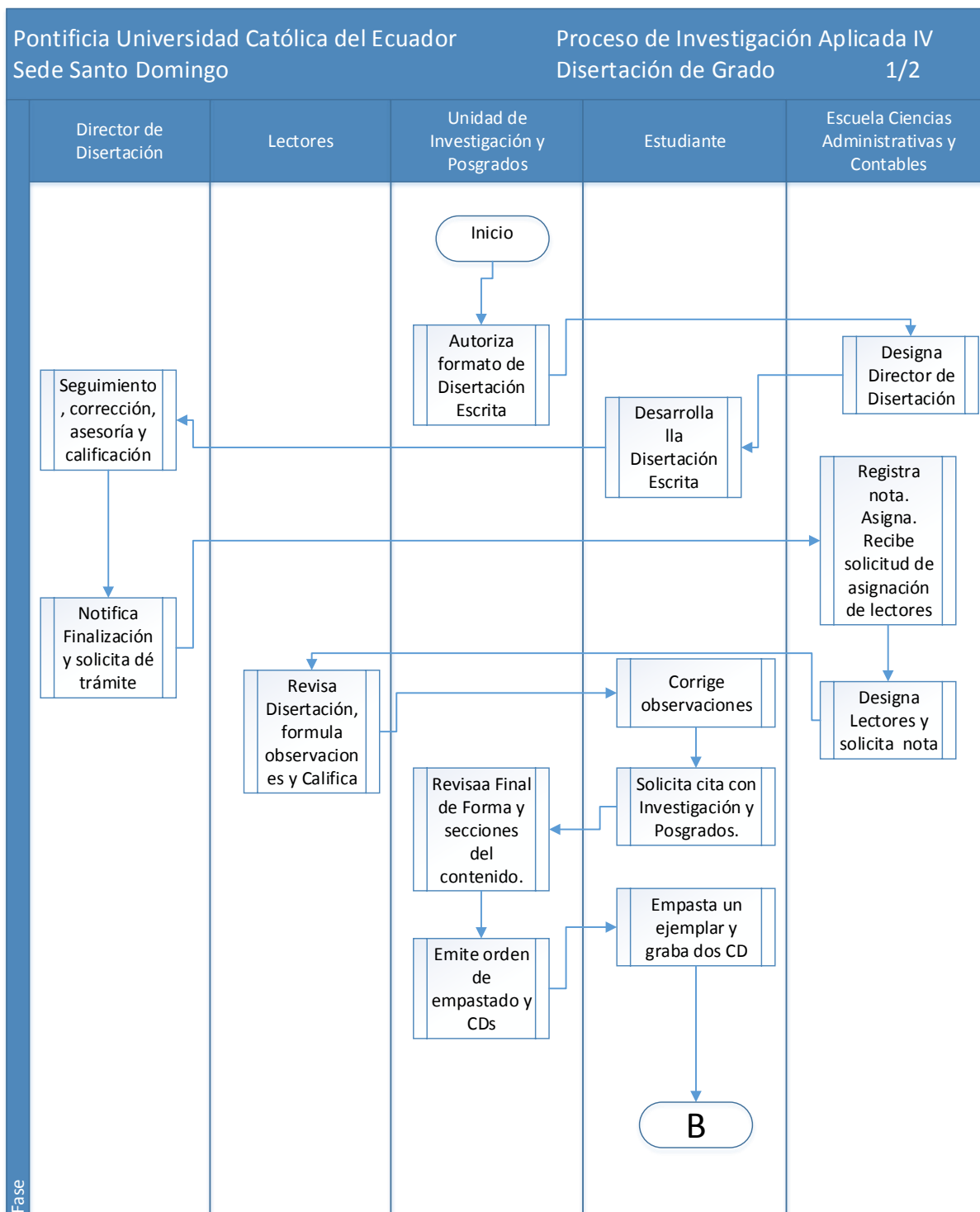
El desarrollo de la Disertación Escrita de Grado se la cumple durante un semestre en la asignatura Investigación Aplicada 4 (IA4). El proceso se detalla a continuación:

1. La Escuela de Ciencias Administrativas y Contables designa al docente responsable de la asignatura como Director de la Disertación de Grado. Es posiblemente el mismo docente asignado anteriormente para el desarrollo y aprobación del Plan de Disertación el semestre anterior en Investigación Aplicada 3.
2. La Dirección Académica determina el formato de presentación de la disertación de Grado.
3. El estudiante desarrolla el contenido del Plan de Disertación, contando con la dirección del docente asignado. Se cumplirá el cronograma de entregas y revisiones parciales que servirán para la evaluación y registro de notas de los parciales 1 y 3 por parte de los docentes lectores y Director.
4. El estudiante al finalizar el semestre entrega el documento final para su calificación y registro de nota final. El documento debe recoger las observaciones dadas en los parciales anteriores por el docente Director.
5. Una vez realizada la calificación final de la disertación escrita, el Director de Disertación comunica a la Dirección de Escuela su visto bueno para proceder a los trámites finales para la defensa de la Disertación de Grado.
6. El estudiante que ha aprobado la asignatura IA4 presenta solicitud a Secretaría General para que certifique la culminación de la malla curricular.
7. El estudiante solicita a la Escuela la designación de lectores.
8. La Escuela designa dos lectores para la revisión y calificación de la Disertación Escrita.
9. Los lectores presentan su calificación y observaciones.
10. El Director de Disertación y el estudiante revisan la pertinencia de las observaciones de los lectores y realizan las mejoras necesarias.

11. El estudiante se entrevista con el Director de Investigación y Posgrado y presenta la versión última de la Disertación. El Director o su delegado revisan el cumplimiento de la normativa de formato y las secciones del contenido. De haber conformidad el revisor dará la orden para empastar y presentar las versiones digitales en CD.
12. El estudiante presenta a Investigación y Posgrados un ejemplar impreso empastado y dos versiones digitales en CD.
13. Investigación y Posgrados notifica a Secretaría General la recepción de los ejemplares y solicita la convocatoria y fecha de constitución del Tribunal para el Acto de Defensa de la Disertación de Grado.
14. Constituido el Tribunal en la fecha, hora y local asignados, el Secretario General da por iniciado el proceso de graduación.
15. El Presidente del Tribunal vela por el cumplimiento del proceso de graduación.
16. Finalizado el tiempo de exposición del estudiante y de la ronda de preguntas, los tres miembros del Tribunal registran por escrito la calificación y entregan al Secretario General.
17. El Secretario General verifica las notas y la documentación y emite el Acta de Grado.
18. Se convoca al estudiante para dar lectura al Acta de Grado y declararlo investido del título de Ingeniero Comercial de la PUCE SD
19. La Secretaría General recopila y legaliza la documentación y remite al SENESCYT para su registro.
20. El SENESCYT revisa la documentación, valida y registra el nuevo título académico de tercer nivel.

En forma gráfica se presenta el flujograma de información del proceso de Disertación de Grado en la Figura N° 8:

Flujograma del Proceso de Elaboración de la Disertación Escrita y Graduación – IA4



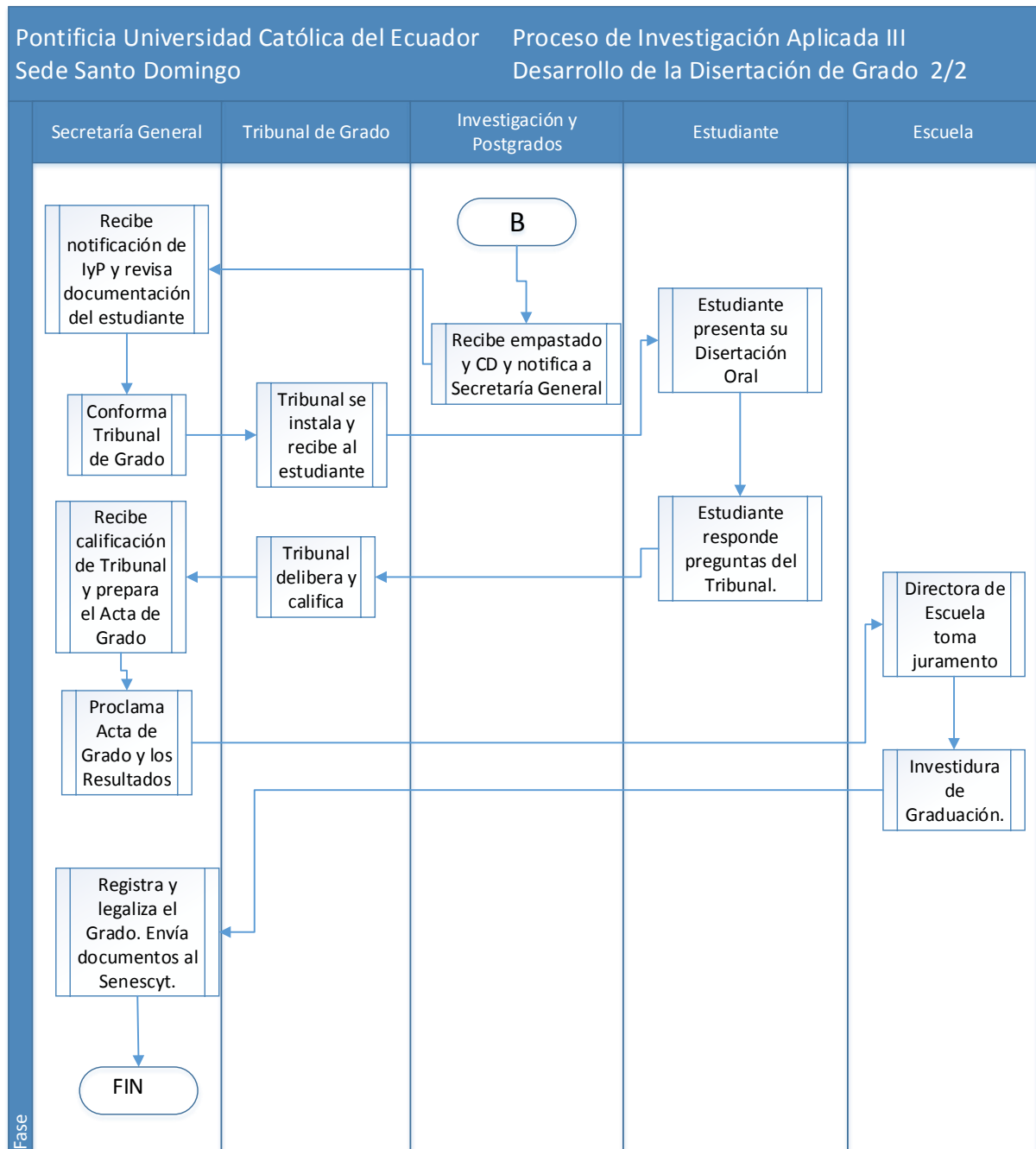


Figura N° 8 Flujograma del Proceso de Elaboración de la Disertación Escrita de Grado y Graduación.
Fuente: PUCE SD.
Elaborado por: El Autor.

Del análisis de los procesos de elaboración del Plan de Disertación (Investigación Aplicada III) y el proceso de Elaboración de la Disertación y Graduación (Investigación Aplicada IV) podemos establecer las siguientes deficiencias:

1. La Unidad de Investigación y Posgrados por su definición y funciones no ha sido la más indicada para asumir el manejo del Proceso de Titulación. El Consejo de Educación

Superior ha dispuesto la creación de unidades de titulación de pregrado en cada Facultad, independiente de la gestión de posgrados.

2. No hay una participación directa de la Dirección de la Escuela y a través de ella, de la Dirección Académica, en el proceso de planificación, organización, dirección y control del proceso de Titulación.
3. Al no estar clara la definición de las responsabilidades del proceso entre la Unidad de Investigación y Posgrados, la Dirección de Escuela y la Secretaría General, el proceso no fluye adecuadamente y en caso de demora o solución de problemas no está centralizado el seguimiento y control.
4. Ha sido engorroso para el egresado hacer por su cuenta el seguimiento de su trámite de titulación sin tener un responsable único a quien acudir.
5. Lo anterior ha producido una distorsión entre el número de egresados y el número de graduados, habiéndose acumulado un número excesivo de egresados que por las inconsistencias del proceso no tuvieron un seguimiento y apoyo para su titulación.

2.3.3 Fichas de Proceso – Descripción de las características del proceso.

Luego de visualizar las actividades en el diagrama y con el fin de gestionar los procesos se han elaborado las Fichas de Procesos bajo el formato dado por el Instituto Andaluz de Tecnología en su “Guía para una Gestión Basada en Procesos”.

Las Fichas de Proceso se constituyen en soportes de información con todas las características relevantes para el posterior control de las actividades descritas en dichas Fichas. (Instituto Andaluz de Tecnología, 2002, pág. 6.2.2).

La información incluida en la Ficha de Proceso es la siguiente:

- Misión u objeto: el propósito del proceso, la razón de ser,
- Propietario del proceso: la función dentro de la organización a la que se le asigna la responsabilidad del proceso,
- Límites del proceso: los límites están marcados por las entradas y salidas,
- Alcance del proceso: pretende establecer la primera actividad (inicio) y la última (Fin),

- Indicadores del proceso: los que permiten hacer una medición y seguimiento,
- Variables de control: aquellos parámetros sobre los cuales se tiene capacidad de actuación,
- Inspecciones: inspecciones sistemáticas que se hacen en el ámbito del proceso, y
- Documentos o registros: los registros permiten evidenciar la conformidad del proceso.

La Tabla 3 da soporte de información al Proceso de Elaboración del Plan de Disertación, que servirá para diseñar el control necesario sobre dicho proceso.

Tabla 24 Ficha de Proceso de Elaboración del Plan de Disertación

PUCE SD		REVISIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADOS		FP-01									
PROCESO:			Elaboración de Plan de Disertación			GESTOR:			Dirección Académica				
MISIÓN:			Asegurar que los estudiantes de pregrado puedan elaborar la Disertación Escrita de Grado, como requisito para su graduación.			Documentación:			IA3				
ALCANCE		Empieza:				Cuando el estudiante aprueba IA2							
		Incluye:		Aprobación de la línea de investigación, el tema, el desarrollo del Plan de Disertación Escrito e Inicio del desarrollo de la Disertación Escrita									
		Termina:		Con la aprobación del Plan de Disertación y presentación del primer avance.									
ENTRADAS		Estudiantes que se matriculan en IA3. Docentes. Recursos Físicos											
PROVEEDORES													
SALIDAS CLIENTES		Estudiantes con el Plan de Disertación calificado y aprobado.											
INSPECCIONES		Avance periódico de Plan de Disertación				REGISTROS				Registro de Evaluaciones, Asistencias, Informes de Proyecto de Grado.			
VARIABLES DE CONTROL:		• Contenidos didácticos de IA3 • Evaluaciones parciales • Control de Asistencia Avances del Plan de Disertación • Presentación del Plan de Disertación • Exposición del avance de la Disertación.				INDICADORES:		• IA3-01 número de estudiantes matriculados • IA3-02 número de proyectos de instituciones • IA3-03 número proyectos seleccionados. • IA3-04 número de estudiantes que aprueban. • IA3-05 % Proyectos Seleccionados/ proy.aprobados • IA3-06 % Est.aprobados/Est.matriculados					

Fuente: PUCE SD
Elaborado por: El Autor.

La Tabla 4 da soporte de información al Proceso de Elaboración de la Disertación Escrita de Grado, el IA4.

Tabla 25 Ficha de Proceso de Elaboración de la Disertación de Grado.

PUCE SD		REVISIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADOS		FP-02	
PROCESO:		Elaboración de la Disertación de Grado		GESTOR: Dirección Académica	
MISIÓN:		Asegurar que los estudiantes de pregrado puedan elaborar la Disertación Escrita de Grado, como requisito para su graduación.		Documentación IA4	
ALCANCE	Empieza: Cuando el estudiante aprueba IA3				
	Incluye: Desarrollo de la Disertación Escrita de Grado. Desarrollo de IA4				
	Termina: Con la aprobación dela Disertación Escrita de Grado y aprobación de IA4.				
ENTRADAS Estudiantes que se matriculan en IA4. Docentes. Recursos Físicos					
PROVEEDORES					
SALIDAS CLIENTES Estudiantes con la Disertación Escrita calificada y aprobado IA4					
INSPECCIONES		Avance periódico de la Disertación Escrita		REGISTROS Registro de Evaluaciones, Asistencias, Informes de Proyecto de Grado.	
VARIABLES DE CONTROL:		• Contenidos didácticos de IA4 • Evaluaciones parciales • Control de Asistencia • Avances dela Disertación Escrita • Presentación dela Disertación Escrita • Exposición previa de la Disertación Escrita.		INDICADORES: • IA4-01 número de estudiantes matriculados • IA4-02 número de estudiantes que aprueban • IA4-03 Porcentaje Estud.aprueban/estud.mat riculados	

Fuente: PUCE SD
Elaborado por: El Autor.

La Tabla 5 da soporte de información al Proceso de Graduación, una vez finalizada la elaboración de la Disertación Escrita, hasta la inscripción del título en el SENESCYT.

Tabla 26 Ficha de Proceso de Graduación.

PUCE SD		REVISIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADOS		FP-03	
PROCESO: Graduación			GESTOR: Dirección Académica		
MISIÓN: Asegurar que los estudiantes de pregrado puedan elaborar la Disertación Escrita de Grado, como requisito para su graduación.			Documentación: Grado		
ALCANCE	Empieza: Cuando el estudiante aprueba IA4				
	Incluye: Calificación y corrección de Disertación Escrita de Grado. Disertación oral. Graduación, Incorporación, Registro de título				
	Termina: Con la graduación y registro de título.				
ENTRADAS		Estudiantes que aprueban IA4. Docentes. Secretaría General.			
PROVEEDORES		Recursos Físicos			
SALIDAS CLIENTES		Titulados en Ingeniería Comercial.			
INSPECCIONES		Seguimiento de proceso de graduación		REGISTROS	
				Certificaciones de Secretaría de Escuela y Secretaría General. Solicitudes. Actas	
VARIABLES DE CONTROL:		• Cumplimiento de requisitos. • Registros académicos. • Registros financieros • Actas y certificaciones. • Cronograma.		INDICADORES:	
				• GRA-01 número de estudiantes que terminan IA4 • GRA-02 número de estudiantes que se gradúan • GRA-03 % estud. graduados/estud.terminan IA4 • GRA-04 %Cronograma cumplido/propuesto	

Fuente: PUCE SD

Elaborado por: El Autor.

Las actividades, una vez finalizada la elaboración de la Disertación Escrita de Grado (Investigación Aplicada 4), son:

1. Presentación de la Disertación Escrita de Grado y sus anexos para ser evaluada como examen final de IA4.
2. Calificación de la Disertación por parte del docente de IA4 que corresponde a la nota del Director de Disertación.
3. Certificación de fin de ciclo de estudios.
4. Presentación de la disertación en el formato físico y/o digital.
5. Nombramiento de los lectores y evaluación.
6. Constitución del Tribunal de defensa oral de la disertación.
7. Defensa oral y calificación.
8. Ceremonia de graduación.
9. Registro y legalización del título. y
10. Registro en el SENESCYT.

2.3.4 Medición de Proceso de Titulación – Indicadores de Gestión.

A manera de ejercicio, se desarrollaron indicadores de gestión del proceso levantado de titulación por Disertación de Grado, como instrumentos para recoger de forma adecuada y representativa la información sobre la ejecución y los resultados con el fin de determinar su capacidad, eficacia y eficiencia.

Se define el nombre del indicador, la variable a evaluar, la descripción y cálculo del indicador y la unidad de medida del indicador.

La Tabla 6 desarrolla los indicadores para la elaboración del Plan de Disertación Escrita

Tabla 27 Indicadores de Gestión - Proceso de Graduación -Elaboración del Plan.

Nombre	Variable	Descripción	Algoritmo	Unidad
Estudiantes matriculados en IA3	Productividad	Cantidad de estudiantes matriculados para elaborar el Plan de disertación	Número de estudiantes matriculados en IA3	Unidad (U)
Proyectos propuestos por instituciones de convenio	Productividad	Medir el porcentaje de proyectos propuestos	Número de proyectos propuestos de Convenio / Total de Instituciones de Convenio	Porcentaje (%)
Proyectos seleccionados por los estudiantes	Productividad	Mide el porcentaje de proyectos seleccionados	Número de Proyectos seleccionados / número total de proyectos propuestos.	Porcentaje (%)
Proyectos personales propuestos por los estudiantes	Productividad	Mide los proyectos propuestos por los estudiantes.	Número de estudiantes que proponen un proyecto personal / número total de estudiantes de IA3	Porcentaje (%)

Fuente: PUCE SD.
Elaborado por: El Autor.

La Tabla 7 desarrolla los indicadores para la elaboración de la Disertación Escrita

Tabla 28 Indicadores de Gestión - Proceso de Graduación - Desarrollo de la Disertación

Nombre	Variable	Descripción	Algoritmo	Unidad
Estudiantes matriculados en IA4	Productividad	Cantidad de estudiantes matriculados para desarrollar la Disertación	Número de estudiantes matriculados IA4/ estudiantes que finalizaron IA3	Unidad (%)
Proyectos terminados	Productividad	Medir el porcentaje de proyectos concluidos.	Número de proyectos concluidos / Total de proyectos presentados	Porcentaje (%)
Estudiantes que aprueban la asignatura IA4	Productividad	Mide el porcentaje de estudiantes que aprueban la asignatura IA4	Número de Proyectos seleccionados / Número total de proyectos propuestos.	Porcentaje (%)
Estudiantes que se gradúan	Productividad	Mide el porcentaje de estudiantes graduados	Número de estudiantes que se gradúan / Número total de estudiantes de IA4	Porcentaje (%)

Fuente: PUCE SD.
Elaborado por: El Autor.

CAPÍTULO III

PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS

Una vez realizado el levantamiento del proceso de Disertación de Grado en el Capítulo II mediante el desarrollo del Mapa de procesos, el Flujograma de información, las Fichas de Proceso y los Indicadores de Gestión, en el Capítulo III se desarrolla la propuesta de mejora tanto del proceso de Disertación que se hizo el levantamiento como de dos nuevas alternativas de titulación a través de Examen Complexivo y Artículo para publicaciones indexadas.

El Reglamento de Régimen Académico (Consejo de Educación Superior, 2013, págs. 12, Art.21) dispone la creación de la Unidad de Titulación en las Carreras de Grado que incluye las asignaturas, cursos o sus equivalentes que permitan la validación académica y su resultado final es: a) el desarrollo de un trabajo de titulación basado en procesos de investigación o intervención, o b) la preparación y aprobación de un examen de grado de carácter complexivo.

Sin embargo la PUCE SD hasta fines del año 2014 no tenía implementado la unidad de titulación por carreras y ofrecía sólo una de las opciones señaladas en el Reglamento,

En este caso el primer objetivo es disminuir los principales reclamos de los egresados de la Escuela de Ciencias Administrativas y Contables y que se los detalló en la encuesta del capítulo anterior: desinformación, descoordinación de unidades, ausencia de lineamientos claros para el proceso de graduación, tiempos excesivos, contradicciones entre director de disertación y docentes lectores.

El segundo objetivo es obtener la mejora, cumpliendo la normativa dictada por el Reglamento del Consejo de Educación Superior vigente.

La propuesta de mejora se la plantea en los siguientes aspectos:

- Mejora en la organización y estructura de la Sede, y
- Implantación de tres alternativas de titulación.

3.1 Mejora en la estructura organizacional de la PUCE SD

En el Organigrama Estructural de la PUCE SD que consta en la página 25 se pueden establecer inconformidades con lo dispuesto por el Consejo de Educación Superior sobre la titulación de tercer nivel y con las funciones asignadas a las universidades ecuatorianas y que se resumen en:

- No están definidas Unidades de Titulación en cada Escuela o Facultad,
- Las Unidades de Investigación y Vinculación con la comunidad no guardan igual jerarquía e importancia que la Dirección Académica, y
- La Gestión de Titulación se encuentra asignada a la unidad de Investigación y Posgrados y atiende a todas las carreras y escuelas.

Para que las propuestas de mejora e implementación de alternativas de titulación puedan implementarse, consideramos necesario reformar la estructura de la PUCE SD en la parte relacionada al área Académica.

Los cambios propuestos son los siguientes:

1. Debe igualarse al nivel y jerarquía de la Dirección Académica (función de Docencia), a las funciones de Investigación y Vinculación con la Sociedad, en cumplimiento de lo dispuesto por la Ley de Educación Superior y los requerimientos dados por el CEAACES para obtener la acreditación y mejora en la categorización de la Sede universitaria.
2. El proceso de graduación al momento está bajo la responsabilidad de la Unidad de Investigación y Posgrados, que atiende a todas las escuelas y carreras de la Sede. Para implementar la nueva normativa, cada Escuela debe crear una Unidad de Titulación para asumir el proceso de graduación y coordinar con las funciones de Docencia, Investigación y Vinculación mencionadas anteriormente.

Esta descentralización permitiría que el cliente (estudiante) se entienda sólo con la Escuela y no tenga que recorrer las otras unidades involucradas en el proceso: Investigación, Dirección Académica, Vinculación, Secretaría General, etc.

Para la propuesta de crear la Unidad de Titulación en cada Escuela de la Universidad, se la debe ubicar en el Organigrama Funcional de la institución.

Como parte de la Unidad de Titulación estaría la Comisión Académica que dependería de los Directores de Escuela, quienes a su vez forman parte de la Dirección Académica.

La Figura N° 10 indica los cambios propuestos en el Organigrama Funcional de la Universidad, creando la Unidad de Titulación en cada Escuela, trabajando con la Comisión Académica para atender los tres procesos de titulación.

Propuesta de Organigrama Funcional de la Unidad de Titulación



Figura N° 9 Propuesta de Organigrama Funcional de la Unidad de Titulación.
Elaborado por: El Autor.

Independientemente de las horas asignadas a las asignaturas, cursos o sus equivalentes que integran la Unidad de Titulación, para el desarrollo del trabajo de titulación el Reglamento de Régimen Académico dispone que se asignarán 400 horas en la educación superior de grado (Consejo de Educación Superior, 2013, págs. 13, Art. 21).

3.2 Propuesta de tres alternativas de Titulación

Se ha desarrollado la propuesta de mejora en base a tres alternativas de titulación dispuestas en el Reglamento de Régimen Académico (Consejo de Educación Superior, 2013, págs. 12, Art.21) por el Consejo Superior de Educación

- Examen complejo
- Proyecto de investigación y
- Artículo académico.

3.2.1 Propuesta de Titulación con Examen Complexivo.

El Reglamento de Régimen Académico del Consejo Superior de Educación (CES) señala que el examen de grado deberá ser de carácter complexivo, articulado al perfil de egreso de la carrera, con el mismo nivel de complejidad, tiempo de preparación y demostración de resultados de aprendizaje o competencias que el exigido en las diversas formas de trabajo de titulación.

El examen de grado debe ser una prueba teórica – practica.

Tomando como base el levantamiento de la información de los procesos generales, de la estructura organizacional y del proceso de titulación por Disertación de Grado de la Universidad, el autor propone las siguientes actividades para implementar el proceso de titulación a través de un Examen Complexivo.

Un aporte valioso a la formulación de esta propuesta constituye la experiencia adquirida por el autor en la participación por varios años, en varias provincias, en el proceso de toma del Examen Nacional para la Educación Superior ENES por parte del Sistema Nacional de Nivelación y Admisión SNNA del SENESCYT.

El detalle de la propuesta de titulación por el proceso de examen complexivo es el siguiente:

1. Estructuración de la Unidad de Titulación de la Escuela de Ciencias Administrativas y Contables.
2. Conformación de la Comisión Académica de la Escuela, formada por los Coordinadores de área académica de mayor impacto en la carrera de grado.
3. La Comisión estructura el contenido del seminario de preparación para el examen complexivo.
4. Registro de matrícula de los egresados que se acogen al examen complexivo.
5. Preparación para el examen complexivo mediante seminario bajo la modalidad presencial en horario de fin de semana.

6. La Comisión Académica prepara el cuestionario y rubrica y el caso de aplicación práctica resolviendo un problema profesional.
7. Convocatoria a examen complejo, dos semanas antes de finalización del período.
8. Rendición del examen complejo: primer día evaluación mediante cuestionario,
9. Calificación del cuestionario 40% de la nota final.
10. Rendición del examen complejo segundo día: resolución de problema profesional,
11. Calificación de la resolución del problema profesional 60% de la nota final.
12. Entrega de resultados.
13. En caso de desacuerdos, revisión de los componentes, previa solicitud escrita.
14. La Unidad de Titulación entrega el acta de resultados y la documentación a Secretaría General para validación, expedición de título, incorporación del graduado y registro en el SENESCYT.
15. Ceremonia general de incorporación de graduados.

Una vez establecidas 15 actividades del proceso de titulación a través de un Examen Complejo, en la Figura N° 10 se describen dichas actividades a través de un diagrama donde se las puede representar en forma gráfica e interrelacionadas entre sí, lo que facilita la interpretación de las actividades en su conjunto.

Subproceso de Titulación por Examen Complexivo

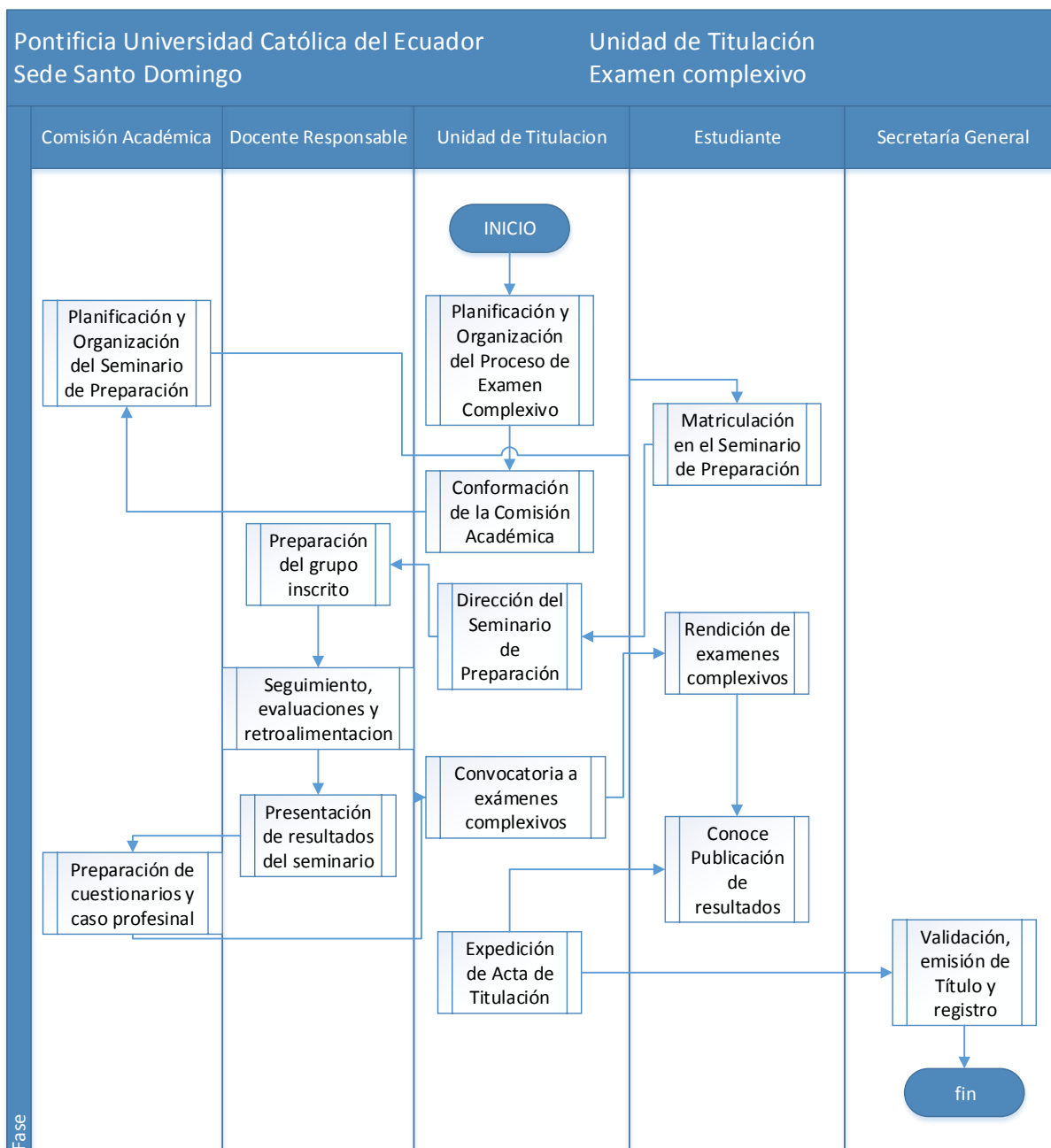


Figura N° 10 Subproceso de Titulación por Examen Complexivo
Elaborado por: El Autor

3.2.2 Propuesta de Titulación con Proyecto de Investigación.

La segunda propuesta corresponde al proceso de Titulación con Proyecto de Investigación. La modalidad de titulación mediante un Proyecto de Investigación correspondería a lo que anteriormente se conoce en la PUCE SD como Disertación de Grado, con características

adicionales incorporadas. El desarrollo de la Disertación Escrita de Grado por parte del estudiante se lo venía cumpliendo en el lapso de un semestre en la asignatura Investigación Aplicada 4 (IA4).

El Reglamento de Régimen Académico del Consejo Superior de Educación (CES) señala que se considera trabajo de titulación a los proyectos de investigación. Todo trabajo de titulación deberá consistir en una propuesta innovadora que contenga, como mínimo, una investigación exploratoria y diagnóstica, base conceptual, conclusiones y fuentes de consulta.

En base al levantamiento del proceso de titulación a través de Disertación Escrita de Grado, la adecuación que debe hacerse a lo dispuesto por el Consejo de Educación Superior, el autor propone rediseñar el proceso de Disertación de Grado para que cumpla los requerimientos de titulación por Proyecto de Investigación, con las siguientes actividades:

1. Estructuración de la Unidad de Titulación de la Escuela de Ciencias Administrativas y Contables.
2. Conformación de la Comisión Académica de la Escuela, formada por los Coordinadores de área académica de mayor impacto en la carrera de grado.
3. La Comisión estructura el contenido de las asignaturas IA3 e IA4 encaminadas a la realización del Proyecto de Investigación.
4. La Escuela de Ciencias Administrativas y Contables designa al docente responsable de la asignatura como Director del Proyecto de Investigación - Disertación de Grado. Se entiende que es el mismo docente asignado anteriormente para el desarrollo y aprobación del Plan de Disertación el semestre anterior en Investigación Aplicada 3 (IA3).
5. La Dirección Académica determina el formato de presentación del Proyecto de Investigación – Disertación escrita de Grado
6. El estudiante desarrolla el contenido del Plan de Investigación, contando con la dirección del docente asignado. Se cumplirá el cronograma de entregas y revisiones parciales que servirán para la evaluación y registro de notas de los Parciales 1. 2 y 3 por parte de los docentes lectores y director.

7. El estudiante al finalizar el semestre entrega el documento final para su calificación y registro de nota final. El documento debe recoger las observaciones dadas en los parciales anteriores por el docente director.
8. Una vez realizada la calificación final de la disertación escrita, el Director de Disertación comunica a la Dirección de Escuela su visto bueno para proceder a los trámites finales para la defensa de la Disertación de Grado.
9. El estudiante que ha aprobado la asignatura IA4 presenta solicitud a la Dirección de Escuela para que certifique la culminación de la malla curricular.
10. El estudiante solicita a la Escuela la designación de Ponente.
11. La Escuela designa un Ponente para la revisión y calificación del Trabajo de Investigación - Disertación Escrita.
12. El estudiante se entrevista con el Responsable de la Unidad de Titulación de la Escuela y presenta la versión última de la Investigación. El Director o su delegado revisan el cumplimiento de la normativa de formato y las secciones del contenido. De haber conformidad el revisor dará la orden para presentar un ejemplar escrito y las versiones digitales en CD.
13. El estudiante presenta a la unidad de Titulación de la Escuela un ejemplar impreso empastado y dos versiones digitales en CD.
14. Investigación y Posgrados notifica a Secretaría General la recepción de los ejemplares y solicita la convocatoria y fecha de constitución del tribunal para el Acto de Defensa del Proyecto de Investigación - Disertación de Grado.
15. El Tribunal de Grado estará constituido por el Director de la Escuela o responsable de la unidad de Titulación, quien lo presidirá y calificará el Proyecto, el docente designado como Ponente quien calificará el Proyecto y el docente director del Proyecto, quien asistirá con voz, sin opción a calificación ni preguntas.
16. Constituido el tribunal en la fecha, hora y local asignados, el Secretario General da por iniciado el proceso de graduación.

17. El Presidente del Tribunal vela por el cumplimiento del proceso de graduación.
18. Finalizado el tiempo de exposición del estudiante y de la ronda de preguntas, los dos miembros del tribunal, Presidente y Ponente, registran por escrito la calificación y entregan al Secretario General.
19. La unidad de Titulación verifica las notas y la documentación y emite el Acta de Grado.
20. Se convoca al estudiante para dar lectura al Acta de Grado y Declararlo investido del título de Ingeniero Comercial de la PUCE SD
21. La unidad de Titulación y la Secretaría General recopilan y legalizan la documentación y remite al SENESCYT para su registro.
22. El SENESCYT revisa la documentación, avala y registra el nuevo título académico de tercer nivel.

Una vez detalladas en 23 actividades del proceso de titulación a través de un Proyecto de Investigación, en la Figura N° 11 se describen dichas actividades a través de un diagrama donde se las puede representar en forma gráfica e interrelacionadas entre sí.

Subproceso de Titulación por Proyecto de Investigación

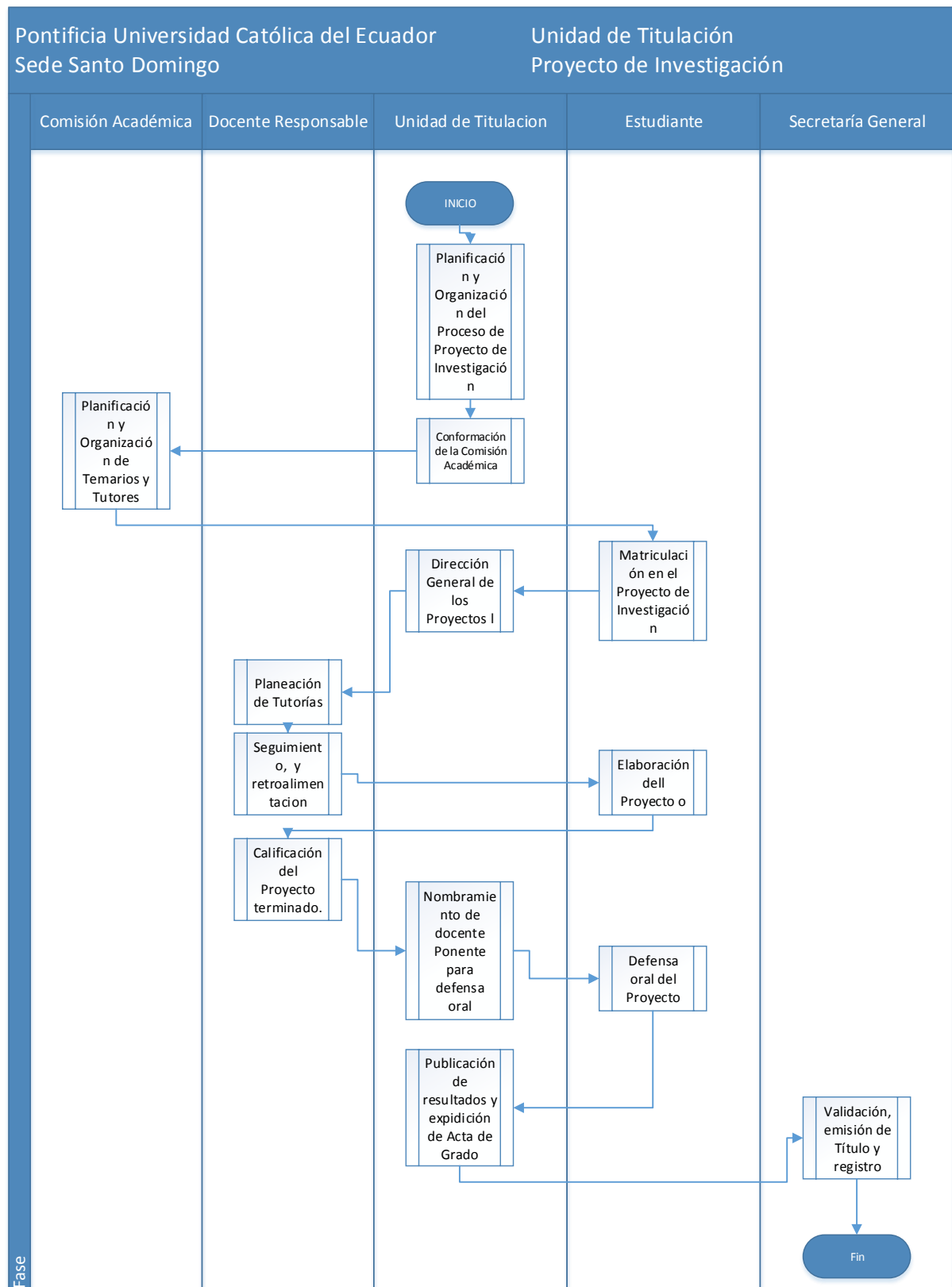


Figura N° 11 Subproceso de Titulación mediante Proyecto de Investigación.
Elaborado por: El Autor

3.2.3 Propuesta de Titulación mediante Artículo Académico.

La tercera propuesta de titulación es mediante la generación de un Artículo Académico a ser difundido en una publicación indexada.

Para poder desarrollar esta tercera propuesta se ha tomado del marco teórico la escritura y gestión de artículos para publicaciones indexadas (Vargas, 2004), el material de las capacitaciones recibidas por el autor tanto en la PUCE SD como en la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE y la experiencia en la escritura y publicación de artículos especializados de la profesión.

El desarrollo de la Titulación mediante Artículo Académico indexado se la cumpliría durante un semestre en la asignatura Investigación Aplicada 4 (IA4).

En base el levantamiento de la información de los procesos generales, de la estructura organizacional de la PUCE SD y de la investigación realizada de un proceso de escritura y publicación de un artículo indexado, el autor propone las siguientes actividades para implementar el proceso de titulación a través de un Artículo Académico:

Las actividades para la Titulación por la opción de Artículo Académico serían:

1. Estructuración de la Unidad de Titulación de la Escuela de Ciencias Administrativas y Contables.
2. Conformación de la Comisión Académica de la Escuela, formada por los Coordinadores de área académica de mayor impacto en la carrera de grado.
3. La Comisión estructura el contenido de las asignaturas IA3 e IA4 encaminadas a la realización de un Artículo Académico elaborado por el proponente que debe ser autor o coautor.
4. La Escuela de Ciencias Administrativas y Contables designa al docente responsable de la asignatura como Profesor Tutor de la Investigación. Se entiende que es el mismo docente asignado anteriormente para el desarrollo y aprobación del Artículo Académico el semestre anterior en Investigación Aplicada 3 (IA3).

5. La Comisión Académica determina el temario, la revista a publicar y las respectivas Instrucción para Autores, conforme a los lineamientos de la revista indexada donde se publicaría el trabajo.
6. El estudiante desarrolla el contenido del Plan de Investigación o Bitácora de Investigación, contando con la dirección del tutor asignado.
7. El Tutor asignado aprueba la propuesta de artículo académico, lo pone en conocimiento de la unidad de Titulación quien autorizará para que el autor someta el trabajo a la evaluación y aceptación con el Editor de la revista indexada previamente seleccionada.
8. El Editor de la revista envía el manuscrito o archivo a dos o tres referentes externos calificados para que emitan sus comentarios en base a los cuales el editor acepta o rechaza el trabajo. (Vargas, 2004)
9. Si se observa el trabajo, el autor puede revisar y corregir en base a los comentarios de los referentes y reenviar para una segunda ronda.
10. Una vez aceptado el manuscrito en forma completa, el editor lo envía a los ensambladores para un primer ajuste de formatos.
11. La casa editorial recibe del editor el manuscrito ajustado, elabora una galería de prueba que envía al autor para su aprobación.
12. La editorial recibe del autor la aprobación de la galería de prueba y procede a la publicación definitiva.
13. Una vez que la revista indexada notifique con la Carta de Aceptación del artículo académico para su publicación, el estudiante notificará a la Unidad de Titulación.
14. La Comisión Académica de la Escuela designa un profesor calificador quien revisara y calificará el artículo aprobado por el editor de la revista indexada.
15. La segunda calificación del artículo la emitirá el docente Tutor.

16. Se cumplirá el cronograma de entregas y revisiones parciales que servirán para la evaluación y registro de notas de los Parciales 1 y 2 por parte del docente tutor.
17. El estudiante al finalizar el semestre entrega el documento final para su calificación y registro de nota final. El documento debe recoger las observaciones dadas en los parciales anteriores por el docente Tutor.
18. Una vez realizada la calificación final del Artículo Indexado, el Director de Disertación comunica a la Dirección de Escuela su visto bueno para proceder a los trámites finales.
19. El estudiante se entrevista con el Responsable de la Unidad de Titulación de la Escuela y presenta la versión última del artículo y la carta de aprobación del Editor de la revista.
20. La unidad de Titulación emite el Acta de Grado y notifica a Secretaría General.
21. El Secretario General verifica las notas y la documentación y emite el Título de Tercer Nivel.
22. Se convoca al estudiante para dar lectura al Acta de Grado y Declararlo investido del título de Ingeniero Comercial de la PUCE SD
23. La unidad de Titulación y la Secretaría General recopilan y legalizan la documentación y remite al SENESCYT para su registro.
24. El SENESCYT revisa la documentación, valida y registra el nuevo título académico de tercer nivel.

Luego de la descripción de las 24 actividades del proceso de titulación a través de un Artículo Indexado, en la Figura N° 12 se grafican dichas actividades a través de un diagrama donde se las puede representar en forma visual e interrelacionadas entre sí.

Subproceso de Titulación mediante Artículo para publicación indexada

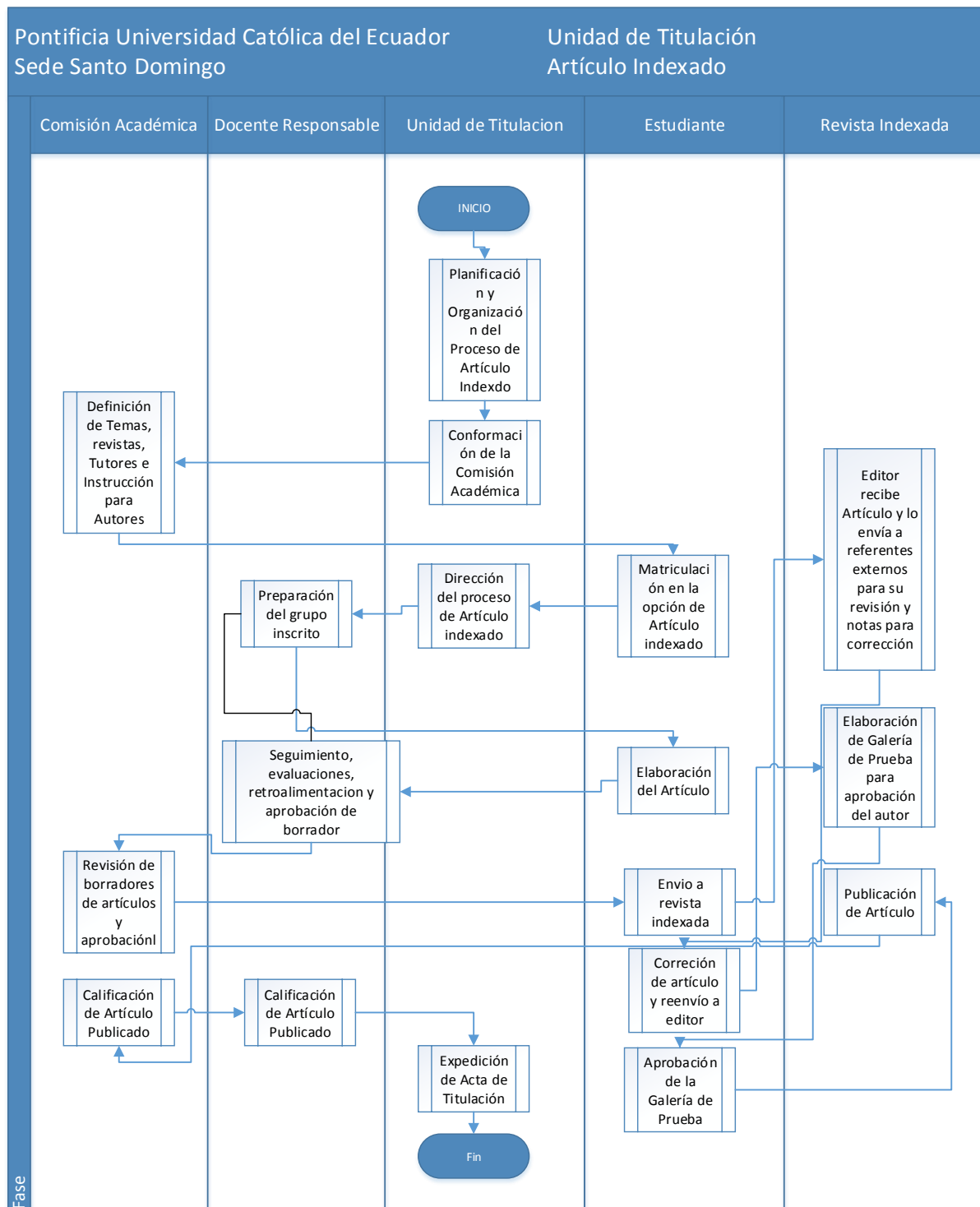


Figura Nº 12 Subproceso de Titulación mediante Artículo para Publicación Indexada.
Elaborado por: El Autor.

La propuesta de mejoramiento de procesos estaría solucionando las deficiencias detectadas en el levantamiento del proceso de titulación en la Sede de la PUCE SD:

1. La Unidad de Titulación centraliza las funciones y responsabilidades que anteriormente estaban dispersas, permitiendo una coordinación y flujo de procesos adecuada.
2. La Dirección Académica y la Dirección de la Escuela, a través de la Comisión Académica, tendrán una participación directa en el proceso de titulación.
3. El egresado (cliente) podrá tener claras las funciones del proceso de Titulación y a quien acudir en caso de solución de problemas.
4. Las opciones de titulación a disposición del estudiante se incrementan a tres y no la única opción de Disertación de grado anterior.
5. Los tiempos entre egresamiento y titulación no excederá los cuatro meses, con lo que los procesos propuestos eliminarán los problemas anteriores de desactualización, acumulación de egresados y distorsión en el índice de medición de número de egresados en relación al número de graduados.
6. La Sede universitaria estaría cumpliendo su medidor de gestión de producir graduados, no egresados, con lo que conjuntamente con el cumplimiento de los otros medidores de gestión, estaría en capacidad de acreditar las carreras que ofrece ante el CEAACES y regresar a la calificación A que la perdió en el año 2013.

CONCLUSIONES

1. La Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Santo Domingo, ha mantenido en los últimos años el mecanismo de elaboración de una disertación escrita para que los egresados de las escuelas puedan obtener su título terminal de tercer nivel. Sin embargo desde el año 2013 el Consejo de Educación Superior dispone la creación de la Unidad de Titulación en las carreras de grado para que se permita la validación académica y su resultado final de graduación a través de tres mecanismos a) el desarrollo de un trabajo de titulación basado en procesos de investigación b) basado en intervención o c) la preparación y aprobación de un examen de grado de carácter complejo.
2. La PUCE en la última categorización publicada en el año 2013 baja de categoría A a la B, lo que implica la ejecución de un Plan de Mejoras a todo nivel, incluido el proceso de titulación, para retomar a la categoría anterior.

Desde el año 2005 se ha producido una acumulación de estudiantes en condición de egresados y no graduados en la PUCE SD. Este indicador influyó para que en el mes de abril del año 2013 el CEAACES califique a la PUCE SD como extensión “condicionada” hasta septiembre de 2015 cuando terminó el condicionamiento. La Sede debe prepararse para la siguiente evaluación que es la acreditación de carreras, siendo uno de los principales medidores el número de estudiantes graduados en relación al número de estudiantes egresados.

3. Los clientes de la Universidad (estudiantes) han manifestado su inconformidad con el proceso de graduación debido a la descoordinación entre las asignaturas habilitantes de grado denominadas de Investigación Aplicada, los cambios en la normativa, de procedimientos y la ausencia de procedimientos claros y definidos
4. El levantamiento del mapa de procesos ha permitido tener una apreciación macro de la institución y ubicar los procesos del presente estudio en la totalidad de la gestión. El levantamiento de los procesos de elaboración de planes y desarrollo de disertaciones permitió determinar los flujos, la secuencia y los componentes de entradas y salidas. Se han planteado fichas de descripción de procesos y los indicadores que deberían aplicarse para medir la gestión del proceso.

5. Se ha mejorado la opción actual de titulación y se ha diseñado dos propuestas adicionales dentro de un modelo de gestión por procesos para titulación de tercer nivel, mediante Examen Complexivo, Proyecto de Investigación y Artículo en publicación indexada que permitirán ampliar las opciones de titulación del egresado, simplificando los subprocesos de titulación, permitiendo mayor satisfacción del cliente (egresado) y dando cumplimiento a lo dispuesto por el Consejo Nacional de Educación Superior.
6. Se han propuesto reformas en la estructura organizacional de la PUCE SD para permitir que los procesos de titulación puedan implementarse adecuadamente.

RECOMENDACIONES

Se recomienda lo siguiente:

1. Un cambio en la gestión de la institución, de la gestión por funciones a una gestión por procesos, con los beneficios que ello conlleva para la mejora de los resultados de gestión, el cumplimiento de la Misión, Visión y la satisfacción del cliente externo (estudiantes) y el cliente interno (directivos, docentes y administrativos).
2. Implantar las tres modalidades de titulación de grado de tercer nivel propuestas, ya que permitirán la mejora de la calidad de los servicios de titulación, el cumplimiento de lo dispuesto por el Consejo de Educación Superior, la permanencia de la acreditación de la Sede Universitaria y la mejora de su categorización.
3. Modificación en la estructura organizacional para permitir la aplicación de las tres modalidades de titulación propuestas.
4. Una mejora continua a través de la revisión y actualización permanente de los procesos y subprocesos, que deben estar acordes a los requerimientos de los clientes y la normativa de las instituciones de educación superior en el país.
5. La medición de los procesos a través de indicadores de gestión que deben actualizarse y mejorarse continuamente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Agudelo, L. (2007). *Gestión por Procesos*. Medellín: ICONTEC.

Alaminos A. Castejon J. (2015). *Elaboración, Análisis e Interpretación de Encuestas, Cuestionarios y Escalas de Opinion*. Alicante: Marfil S.A. Obtenido de file:///D:/Mis%20documentos/Tesis%20Utpl/AlaminosA.ElaboracionEncuestas.Alicante.EditorialFarfil.pdf

Bravo Carrasco, J. (2011). *Gestión de Procesos* (Cuarta ed.). Santiago de Chile: Evolución SA.

Buitrago A., Torijano A. (2002). *Ortografía Esencial del Español*. Bogotá: Espasa Calpe.

Canto, S. P. (2001). El enfoque basado en procesos, gestión de la calidad y reingeniería. *Universidad de Málaga*.

CEAACES Comisión Temporal de Extensiones. (Julio de 2013). Lineamientos para la Elaboración de los Planes de Mejoras y de Aseguramiento de la Calidad. Quito. Recuperado el Junio de 2015, de http://www.ceaaces.gob.ec/sitio/wp-content/uploads/2013/10/LINEAMIENTOS_ELABORACION_PLAN_MEJORAS.pdf

CEAACES El cierre de 14 universidades. (2013). *"Suspendidas por falta de calidad" El cierre de catorce universidades en Ecuador*. Quito: CEAACES.

CEAACES entrega resultados de evaluación. (19 de Septiembre de 2015). *Sala de Prensa*. Recuperado el Septiembre de 2015, de <http://www.ceaaces.gob.ec/sitio/17-09-2015-el-ceaaces-entrega-certificados-de-aprobacion-a-31-extensiones-universitarias/>

Consejo Académico PUCE Estatuto. (29 de Febrero de 2000). Recuperado el 15 de Enero de 2015, de http://www.pucesd.edu.ec/index.php/nuestra-sede/normativas_legislacion.html
Consejo de Educación Superior. (21 de Noviembre de 2013). *Reglamento de Régimen Académico Reformado a Junio 2015*. Quito.

Consejo Directivo PUCE SD Reglamento. (3 de Febrero de 2010). Reglamento de la PUCE SD. Santo Domingo, Santo Domingo.

Consejo Directivo PUCE SD, Reglamento de Disertación. (31 de Julio de 2013). *Reglamento para la Investigación Formativa, Prácticas Pre-Profesionales, Disertación de Grado, Acto de Defensa Y Graduación de los Estudiantes de las Carreras de Grado de la Puce SD*. Santo Domingo, Santo Domingo, Ecuador.

Font, M. (17 de Junio de 2012). Prorectora PUCE SD. (I. E. Sandoval, Entrevistador)

Harrington, J. (1993). *Mejoramiento de los Procesos de la Empresa*. Bogotá: Mc GrawHill.

Hernández Sampieri, R. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). México: Mc GrawHill.

Instituto Andaluz de Tecnología. (2002). *Guía para una Gestión Basada en Procesos*. Berekintza.

ISO 9000:2015(es). (Septiembre de 2015). *Norma ISO 9000 2015 Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario*. Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>

ISO 9001:2015(es). (Septiembre de 2015). *Norma ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos*. Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>

Miranda, J. (17 de Julio de 2012). Directora Escuela de Ciencias Administrativas y Contables. (E. Sandoval, Entrevistador)

Pérez, J. (2010). *Gestión por Procesos* (Cuarta ed.). Madrid: ESIC.

Pineda, E. de Alvarado, E. (2008). *Metodología de la Investigación*. Washington: Organización Panamericana de la Salud.

Presidencia de la República LOES. (12 de Octubre de 2010). *Ley Orgánica de Educación Superior*. Quito: Registro Oficial.

PUCE SD Historia. (s.f.). Recuperado el 15 de Enero de 2015, de Historia: <http://www.pucesd.edu.ec/index.php/nuestra-sede/sede.html>

PUCE SD Organigrama. (s.f.). Recuperado el 15 de Enero de 2015, de http://www.pucesd.edu.ec/index.php/organigrama_estructural.html

PUCE-SD. (2011). *Plan Estratégico de Desarrollo Institucional 2011-2014*. Plan, Santo Domingo.

Secretaría General PUCE SD. (2014). *Registros de Graduación Pregrado*. Santo Domingo.

Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2013). *Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017*. Quito: El Telégrafo.

Ubica Mapa Interactivo. (2013). *Ubica.ec*. Recuperado el 15 de Junio de 2015, de www.ubica.ec

UTPL. (27 de Febrero de 2015). *Normas para presentación de trabajo de fin de titulación Postgrado*. Recuperado el Abril de 2015, de http://blogbiblioteca.utpl.edu.ec/wp-content/uploads/2013/06/PRESENTACION_POSTGRADO_27022015.pdf

Vargas, W. (Noviembre de 2004). Acerca de la escritura de artículos científicos. *Ciencia e Ingeniería Neogradandinam* N° 14, 50-61.

Wikipedia - Provincia de Santo Domingo. (30 de Mayo de 2015). *Wikipedia*. Recuperado el 15 de Junio de 2015, de http://es.wikipedia.org/wiki/Provincia_de_Santo_Domingo_de_los_Ts%C3%A1chilas

ANEXOS

Anexo N° 1 Encuestas a Graduados y Egresados PUCE SD

Herramienta utilizada: Google Formularios

Haz clic aquí Bienvenido 1703889335 Tiempo desde inicio de sesión: 2:29:50 Crédito disponible: 2:14:06

Sistema Integrado de Bibliotecas INGRESO AL SISTEMA Catálogo en línea Biblioteca Universidad de Las Fuerzas Armadas RV: Calificación pendiente Mi unidad - Google Drive EncuestaGradoPUCESD

https://docs.google.com/forms/d/1AIEBUF1v56YAlol2CmiWWCqBloVIFk0yzJoeb_wdNxM/edit

← EncuestaGradoPUCESD

PREGUNTAS RESPUESTAS 36

Encuesta a Graduados y Egresados de la PUCE SD

Estimados Graduados y Egresados de la PUCE SD:

Les saluda su Profesor Ing. Eduardo Sandoval R., que contando con la debida autorización, he procedido a la elaboración de la presente encuesta dirigida a Graduados y Egresados de la Escuela de Ciencias Administrativas y Contables de la PUCE SD

La encuesta es anónima y la información obtenida es exclusivamente con fines académicos para mi trabajo de titulación de Magister, por lo que agradezco su colaboración.

Responda únicamente las preguntas que le corresponda, dejando en blanco las demás.

Agradeceré llenar el cuestionario. Si requiere alguna aclaración me puede ubicar al celular 0995718908

Muchas gracias por su colaboración.

Graduación en la PUCE SD



Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

Haz clic aquí Bienvenido 1703889335 Tiempo desde inicio de sesión: 2:30:32 Crédito disponible: 2:13:24

Sistema Integrado de Bibliotecas INGRESO AL SISTEMA Catálogo en línea Biblioteca Universidad de Las Fuerzas Armadas RV: Calificación pendiente Mi unidad - Google Drive EncuestaGradoPUCESD

https://docs.google.com/forms/d/1AIEBUF1v56YAlol2CmiWWCqBloVIFk0yzJoeb_wdNxM/edit

← EncuestaGradoPUCESD

PREGUNTAS RESPUESTAS 36

Información del Encuestado

Descripción (opcional)

En el segundo semestre del año 2013 usted se encontraba en condición de

☐ Graduado

☐ Egresado

☐ Retirado de la Universidad

☐ Estudiante

En el segundo semestre del año 2013 su edad era

☐ Hasta 25 años

☐ De 26 a 30 años

☐ De 31 años en adelante

Sexo

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

Haz clic aquí Bienvenido 1703089335 Tiempo desde inicio de sesión: 2:32:32 Crédito disponible: 2:11:24

Sistema Integrado de Bib: X INGRESO AL SISTEMA X Catálogo en línea Bibliote: X Universidad de Las Fuer: X RV: Calificación pendiente: X Mi Unidad - Google Drive X Copia de EncuestaGradoP: X

← → ↻ https://docs.google.com/forms/d/1pZxHeG4L4XGGDU2MWfrE0LK9ng_hW1Wn3ew9Y73BLQg/edit

← Copia de EncuestaGradoPUCESD

PREGUNTAS RESPUESTAS

Sexo

☐ Femenino

☐ Masculino

...

¿Qué tiempo transcurrió entre su egresamiento y su graduación?

☐ Dos semestres

☐ Tres a cuatro semestre

☐ Cinco a seis semestre

☐ Siete o más semestres

☐ Un semestre o menos

¿Qué tiempo transcurrió entre la terminación de su Disertación Escrita y el día de su graduación?

☐ Un semestre

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

17:30 04/06/2016

Tabulación automática de resultados.

Haz clic aquí Bienvenido 1703089335 Tiempo desde inicio de sesión: 2:41:59 Crédito disponible: 2:01:57

Sistema Integrado de Bib: X INGRESO AL SISTEMA X Catálogo en línea Bibliote: X Universidad de Las Fuer: X RV: Calificación pendiente: X Mi Unidad - Google Drive X EncuestaGradoPUCESD (p: X

← → ↻ https://docs.google.com/spreadsheets/d/13X4ad9J8_OTe7y3KnZatiNcelbNXRjWMrOVnI95nyk/edit#gid=1752468997

EncuestaGradoPUCESD (respuestas)

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Formulario Complementos Ayuda Todos los cambios guardados en Drive

Comentarios Compartir

En el segundo semestre del año 2013 usted se encontraba en condición de

	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
1	En el segundo semestre	En el segundo semestre	Sexo	¿Qué tiempo transcurrió en	¿Qué tiempo transcurrió	Para graduarse ¿cursó a:	¿Cuántos semestres le tr	¿Si usted presentó demo	¿Qué dificultad en la Uni	¿Qué tiempo le tomó pa: Si se
2	Egresado	De 26 a 30 años	Masculino	Cinco a seis semestre	Menos de un semestre.	Si	Nueve a diez semestres	Cambio de residencia.	¿Aprobar los niveles de In	Un semestre
3	Graduado	De 31 años en adelante	Masculino	Tres a cuatro semestre	Menos de un semestre.	No	Quince o más semestres	Entrenamiento de tenis	Asignaturas reprobadas.	Un semestre
4	Egresado	Hasta 25 años	Femenino	Tres a cuatro semestre	Dos semestres	Si	Nueve a diez semestres			Un semestre
5	Graduado	De 26 a 30 años	Masculino	Siete o más semestres	Menos de un semestre.	Si	Nueve a diez semestres	Dificultad entre el trabajo	el tema que me asigno la	Cuatro o más semestres
6	Graduado	De 26 a 30 años	Femenino	Dos semestres	Un semestre	No	Nueve a diez semestres			Un semestre
7	Graduado	De 26 a 30 años	Femenino	Tres a cuatro semestre	Menos de un semestre.	No	Once a doce semestres	Enfermedad	No cumplir con los objeti	Un semestre
8	Egresado	De 26 a 30 años	Masculino	Cinco a seis semestre	Menos de un semestre.	Si	Nueve a diez semestres	Cambio de residencia.	¿Aprobar los niveles de In	Un semestre
9	Graduado	De 26 a 30 años	Femenino	Cinco a seis semestre	Menos de un semestre.	No	Nueve a diez semestres			Dos semestre
10	Egresado	De 26 a 30 años	Femenino	Cinco a seis semestre	Un semestre	No	Quince o más semestres	Embarazo. Dificultad ent	Aprobar los niveles de In	Dos semestre
11	Egresado	De 26 a 30 años	Femenino	Siete o más semestres	Si	Si	Quince o más semestres	Dificultad en pago de matrículas y créditos.	Dificultad entre el trabajo y estudio.	Pro
12	Egresado	De 26 a 30 años	Femenino	Siete o más semestres	No	No	Nueve a diez semestres		Aprobar los niveles de Inglés	
13	Graduado	De 31 años en adelante	Femenino	Dos semestres	Un semestre	Si	Once a doce semestres	Cambio de residencia	Cambio en las mallas cur	Dos semestre
14	Graduado	De 31 años en adelante	Femenino	Dos semestres	Un semestre	Si	Once a doce semestres	Cambio de residencia	Cambio en las mallas cur	Dos semestre
15	Egresado	De 26 a 30 años	Masculino	Cinco a seis semestre	Menos de un semestre.	No	Once a doce semestres	Dificultad entre el trabajo	Cambio en las mallas cur	Un semestre
16	Graduado	De 26 a 30 años	Femenino	Tres a cuatro semestre	Menos de un semestre.	No	Once a doce semestres			Un semestre
17	Graduado	De 26 a 30 años	Femenino	Tres a cuatro semestre	Un semestre	No	Nueve a diez semestres			Un semestre
18	Graduado	De 26 a 30 años	Femenino	Tres a cuatro semestre	Menos de un semestre.	No	Nueve a diez semestres			Un semestre
19	Egresado	De 31 años en adelante	Femenino	Siete o más semestres	No	No	Nueve a diez semestres			Un semestre
20	Estudiante	Hasta 25 años	Femenino	Tres a cuatro semestre	Un semestre	No	Nueve a diez semestres	Cambio de residencia		Dos semestre
21	Graduado	De 26 a 30 años	Femenino	Dos semestres	Un semestre	No	Nueve a diez semestres	Embarazo	Asignaturas reprobadas	Dos semestre
22	Egresado	De 26 a 30 años	Masculino	Siete o más semestres	Menos de un semestre.	Si	Nueve a diez semestres		Aprobar los niveles de In	Cuatro o más semestres
23	Graduado	De 26 a 30 años	Femenino	Tres a cuatro semestre	Menos de un semestre.	No	Nueve a diez semestres	Dificultad entre el trabajo	ninguna cumplí con la m	Dos semestre
24	Graduado	Hasta 25 años	Masculino	Dos semestres	Menos de un semestre.	No	Nueve a diez semestres			Un semestre
25	Graduado	De 31 años en adelante	Masculino	Siete o más semestres	Menos de un semestre.	No	Nueve a diez semestres	Demora en realizar tesis.	Aprobar los niveles de In	Cuatro o más semestres
26	Graduado	De 26 a 30 años	Femenino	Tres a cuatro semestre	Un semestre	No	Nueve a diez semestres	Dificultad entre el trabajo y estudio.		Un semestre
27	Graduado	De 31 años en adelante	Femenino	Dos semestres	Menos de un semestre.	No	Once a doce semestres		Asignaturas reprobadas.	Dos semestre

Respuestas de formulario 1

Recuento: 36

17:30 04/06/2016

Encuesta a Graduados y Egresados de la PUCE SD

Estimados Graduados y Egresados de la PUCE SD:

Les saluda su Profesor Ing. Eduardo Sandoval R., que contando con la debida autorización, he procedido a la elaboración de la presente encuesta dirigida a Graduados y Egresados de la Escuela de Ciencias Administrativas y Contables de la PUCE SD

La encuesta es anónima y la información obtenida es exclusivamente con fines académicos para mi trabajo de titulación de Magister, por lo que agradezco su colaboración.

Responda únicamente las preguntas que le corresponda, dejando en blanco las demás.

Agradeceré llenar el cuestionario. Si requiere alguna aclaración me puede ubicar al celular 0995718908

Muchas gracias por su colaboración.

Información del Encuestado

1. En el segundo semestre del año 2013 usted se encontraba en condición de

Marca solo un óvalo.

Graduado

Egresado

Retirado de la Universidad

Estudiante

Graduación en la PUCE SD

2. En el segundo semestre del año 2013 su edad era

Marca solo un óvalo.

Hasta 25 años

De 26 a 30 años

De 31 años en adelante

3. Sexo

Marca solo un óvalo.

Femenino

Masculino

4. Qué tiempo transcurrió entre su egresamiento y su graduación

Marca solo un óvalo.

Dos semestres

Tres a cuatro semestre

Cinco a seis semestre

Siete o más semestres

Un semestre o menos

5. ¿Qué tiempo transcurrió entre la terminación de su Disertación Escrita y el día de su graduación?

Marca solo un óvalo.

Un semestre

Menos de un semestre.

Dos semestres

Tres o más semestres

6. Para graduarse ¿cursó asignaturas de actualización?

Marca solo un óvalo.

Sí

No

Información sobre el egresamiento de la carrera.

7. ¿Cuántos semestres le tomó desde su ingreso a la universidad hasta egresar?

Marca solo un óvalo.

Ocho semestres (cuatro años)

Nueve a diez semestres

Once a doce semestres

Trece a catorce semestres

Quince o más semestres (siete o más años)

8. ¿Si usted presentó demora en egresar de su carrera, a qué causas personales lo atribuye?

Selecciona todos los que correspondan.

Dificultad en pago de matrículas y créditos

Enfermedad

Matrimonio

Embarazo

Dificultad entre el trabajo y estudio

Problemas familiares

Cambio de residencia

Otro:

9. ¿Qué dificultad en la Universidad le retrasa el egresar de la carrera?

Selecciona todos los que correspondan.

Aprobar los niveles de inglés

Aprobar las prácticas pre profesionales

Asignaturas reprobadas

Cambio en las mallas curriculares

Cruce de horarios entre materias

Otro:

Información sobre la elaboración del Plan de Disertación de Grado.

10. ¿Qué tiempo le tomó para la elaboración y aprobación del Plan de Disertación de Grado?

Marca solo un óvalo.

Un semestre

Dos semestres

Tres semestres

Cuatro o más semestres

11. Si se demoró más de un semestre en la elaboración y aprobación del Plan de Disertación, a qué atribuye el retraso?

Selecciona todos los que correspondan.

Incumplimiento de mi parte en los plazos de elaboración y entrega

Apoyo insuficiente del docente Tutor

Cambio en la normativa para elaboración del Plan

Preparación insuficiente al estudiante por parte de la Universidad para la elaboración del Plan.

Demora en la aprobación del Tema

Imposición de un tema, sin opción de cambio.
Demora excesiva entre la presentación del Plan terminado y la aprobación
Descoordinación entre las unidades de la Universidad que intervienen en el proceso de graduación
Los procedimientos no estaban claros y definidos.
Otro:

Información sobre el proceso de Graduación

12. ¿Qué tiempo transcurrió desde la aprobación de su Plan de Disertación y la terminación de su Disertación escrita?

Marca solo un óvalo.

Un semestre
Dos semestres
Entre tres y cuatro semestres
Entre cinco y seis semestres
Siete o más semestres

13. ¿Qué tiempo transcurrió entre la fecha que el Director dio por terminado su Disertación Escrita y la fecha de la Disertación Oral y graduación?

Marca solo un óvalo.

Menos de un semestre
Dos semestres
Tres semestres o más

14. ¿Qué motivó la demora entre la terminación de su Disertación Escrita y la Disertación Oral?

Selecciona todos los que correspondan.

Dificultad en asignación de docentes lectores
Discrepancias de criterios entre el Director y los lectores
Demora excesiva en la revisión por parte de los docentes lectores
Dificultad en completar la documentación solicitada
Descoordinación entre las oficinas de la Universidad.
Dificultad en pagar los derechos de grado.
Los procedimientos no estaban claros y definidos.
Otro:

15. Si se demoró más de un semestre en elaborar su Disertación escrita, ¿a qué atribuye el retraso?

Selecciona todos los que correspondan.

Problemas personales
Ausencia de libros suficientes en la Biblioteca de la Universidad
Cambio de Director de Disertación
Demora en las correcciones por parte del Director
Incompatibilidad con el Director
El Director no conocía del tema de la Disertación
Otro:

Califique a los participantes en su proceso de graduación

16. ¿Cómo califica a la preparación recibida para la elaboración del Plan de Disertación?

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

Insuficiente Suficiente

17. ¿Cómo califica a la formación recibida en la Universidad para poder desarrollar su

Disertación Escrita y Oral?

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

Insuficiente Suficiente

18. ¿Cómo califica la gestión de la Dirección de la Escuela en el proceso de su graduación

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

Insuficiente Suficiente

19. ¿Cómo califica a la gestión de la Unidad de Investigación y Posgrados en su graduación?

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

Insuficiente suficiente

20. ¿Cómo califica la gestión de la Secretaría General en su proceso de graduación?

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

Insuficiente Suficiente

21. ¿Cómo califica la labor de su Director de Disertación?

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

Insuficiente Suficiente

22. ¿Cómo califica la labor de sus lectores o codirectores?

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

Insuficiente Suficiente

23. ¿Cómo califica a los recursos físicos y materiales de la PUCE SD como apoyo para el desarrollo de su Disertación de Grado?

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

Insuficiente Suficiente

Con la tecnología de

24. ¿Recomendaría a la PUCE SD para la obtención de títulos de pregrado?

Marca solo un óvalo.

Sí

No

25. Sus comentarios y sugerencias

Anexo N° 2 Base de Datos de direcciones electrónicas de Egresados y Graduados PUCE SD

Google Contacts interface showing a list of contacts for 'Puce1a12 (331)'.

Nombre	Correo Electrónico	Número de Teléfono
Abril, Gabriela	nenagab7@hotmail.com	086924992
Acelido, Martha	maryaceldo_0824@yahoo.es	+593993990540
Aguilar, Jennifer	jfo_faquita@yahoo.com	
Aguilar, Vero	veroaguilar00@yahoo.com	
Aguirre, Diego	diegoat@msn.com	
Aguirre, Jenny	jennyaguirrelop@hotmail.com	
Aguirre, Juan	jnot_aguirre@hotmail.com	097200170
Albán, Silvia	silviamay_albancar@yahoo.es	
Alcivar, José	jaal.19@hotmail.com	
Alcivar, Marilú	marilualcivar@yahoo.es	
Almachi, Darwin	daral_pg@yahoo.com	
Almeida, Verónica	costarica83@hotmail.com	
Altamirano, Tania	taniasmile2000@hotmail.com	
Alvarado, Mercedes	imbamechs25@yahoo.com	
Alvarez, Alexis	aleksalvarez_1985@yahoo.com	
Alvarez, Cristian	cris_alv11@hotmail.com	084029735

Google Contacts interface showing a list of contacts for 'Puce1a12'.

Nombre	Correo Electrónico	Número de Teléfono
Cedeño, Belen	belencita_57@hotmail.com	
Cedeño, Carlos	cedeno@hotmail.com	
Cedeño, David	davanthony@hotmail.com	+59323702875
Cevallos, Lilian	lilianevallos@yahoo.com	
Cevallos, Mariuxi	marileza242006@yahoo.es	
Chacón, Carlos	pucecarlos@yahoo.com.mx	
Chamorro, María Eugenia	mary_edis@yahoo.com	
Chicaiza, Mónica	amigos1000@yahoo.es	
Chuquilla, Diego	diegochuquilla@gmail.com	+59322751988
Chuquirima, Verónica	verito_patty@hotmail.com	
Collantes, Marco	marco_collantes@yahoo.com.mx	086415833
Condo, Diana	dlicp18@yahoo.com	085276478
Correa, Francys	francita28@hotmail.com	+59322762426
Cortés, Andrea	andysakja20@yahoo.es	091361687
Crespin Escobar, Vanessa	sagital2@yahoo.com.mx	+593988355619
Cruz, Gladys	glacruz2005@yahoo.com	
Cruz, Yadira	tathym@yahoo.com	
Cuenca, Carmen	carmitea_cuenca1919@yahoo.es	