



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 Facultad de Filosofía,
Letras y Ciencias de la Educación, de la Universidad de Guayaquil, 2017**

TRABAJO DE TITULACIÓN

AUTOR: Morán Peña, Aura Katherine

DIRECTOR: Chinín Campoverde, Víctor Eduardo, Mg. Sc.

CENTRO UNIVERSITARIO: GUAYAQUIL

2018



Esta versión digital, ha sido acreditada bajo la licencia Creative Commons 4.0, CC BY-NY-SA: Reconocimiento-No comercial-Compartir igual; la cual permite copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra, mientras se reconozca la autoría original, no se utilice con fines comerciales y se permiten obras derivadas, siempre que mantenga la misma licencia al ser divulgada. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>

Septiembre, 2018

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Doctor.

Chininín Campoverde Víctor Eduardo.

DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de titulación, denominado: Diseño de un modelo de gestión por procesos para la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación, de la Universidad de Guayaquil, 2017 realizado por Morán Peña Aura Katherine, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, junio de 2018

f)

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Morán Peña Aura Katherine, declaro ser autora del presente trabajo de maestría: Diseño de un modelo de gestión por procesos para la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación, de la Universidad de Guayaquil, 2017, de la Titulación Maestría en Gestión Empresarial, siendo Víctor Eduardo Chinín Campoverde director del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además, certifico que las ideas, concepto, 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 que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”.

f)

Autora: Morán Peña Aura Katherine

Cédula: 0920196854

AGRADECIMIENTO

Al culminar el presente trabajo investigativo quiero dejar constancia de mi sincero agradecimiento a la Universidad Técnica Particular de Loja, Maestría en Gestión Empresarial, ya que al cursar por las aulas Universitarias me ha permitido formarme como profesional y como persona capaz de servir a la sociedad.

Mi gratitud muy especial a Dios por ser aquel que ilumina y guía mi camino, a mis padres por brindarme siempre sus enseñanzas y consejos y a mi esposo por su apoyo.

Aura Katherine Morán Peña

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a mi hija Aurita Yamel, quien le ha dado un nuevo y maravilloso significado a mi vida, la ha llenado de amor y felicidad y me motiva a ser mejor cada día para así poder brindarle un feliz y próspero futuro. A mis padres Aura y Francisco, por ser ellos mi guía, por haberme incentivado y alentado a cumplir mis metas, los que me han inculcado que Dios, la familia y la educación son la base para triunfar y ser feliz en esta vida.

Aura Katherine Morán Peña

TABLA DE CONTENIDO

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE MAESTRÍA	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA.....	v
TABLA DE CONTENIDO	vi
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS	x
RESUMEN.....	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÓN	3
CAPÍTULO I: GENERALIDADES	6
1.1. Antecedentes.....	7
1.2. Problemática.....	8
1.3. Justificación	10
1.4. Objetivos.....	11
1.4.1. Objetivo general.	11
1.4.2. Objetivos específicos.	11
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	12
2.1. La Universidad de Guayaquil.....	13
2.2. Gestión por Procesos	15
2.3. Clasificación de los Procesos	20
2.3.1 Procesos claves o vitales.....	22
2.3.2 Procesos estratégicos.....	22
2.3.3 Procesos de apoyo.	22
2.4. Principios de la gestión por procesos.....	23
2.4.1. La Gestión de los procesos tiene las siguientes características.	23
2.4.2. Objetivos de la Gestión por procesos.....	24
2.5. Herramientas utilizadas en la Gestión por Procesos.....	26
2.5.1. Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar.	26
2.6. Indicadores de Gestión	27
CAPÍTULO III: ASPECTOS GENERALES DE LA FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, DE LA UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL.....	30
3.1 Antecedentes.....	31
3.2 Oferta Académica.....	32
3.3 Modalidad a distancia.....	33
3.4 Ubicación	35
3.5 Pre grado y Post grado	35
3.5.1 Procesos actuales.....	36
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA.....	39
4.1 Tipo de estudio	40
4.1.1. Métodos.....	40

4.1.1.1	<i>Analítico</i>	40
4.1.1.2	<i>Descriptivo</i>	40
4.2	Diseño metodológico	40
4.2.1	Documental	40
4.2.2	Recursos Empleados	40
4.3	Procesamiento de datos	41
4.4	Técnicas	41
4.5	Población y muestra	41
4.6	Encuestas	41
4.6.1	Resultados de la encuesta aplicada	41
4.6.1.1	<i>Resultado de la encuesta aplicada al personal docente</i>	42
4.6.1.1.1	<i>Resultado de la encuesta aplicada al personal administrativo</i>	52
CAPÍTULO V: DESARROLLO DE LA PROPUESTA		59
5.1	Diagnóstico de la situación actual	60
5.1.1	Talento Humano	60
5.1.2	Servidores Públicos año 2016	60
5.1.3	Personal docente Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación	60
5.1.4	Estructura organizacional	63
5.2	Identificación de procesos	64
5.3	Mapa de Procesos de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación	65
5.3.1	Proceso: planificación educativa	66
5.3.1.1	<i>Identificación del proceso</i>	66
5.3.1.2	<i>Objetivo</i>	66
5.3.1.3	<i>Persona a cargo</i>	66
5.3.1.4	<i>Políticas</i>	66
5.3.1.5	<i>Descripción de actividades y diagrama de flujo</i>	67
5.3.2	Proceso: Educación - aprendizaje	69
5.3.2.1	<i>Identificación del proceso</i>	69
5.3.2.2	<i>Objetivo</i>	71
5.3.2.3	<i>Persona a cargo</i>	71
5.3.2.4	<i>Políticas</i>	71
5.3.2.5	<i>Descripción de actividades y diagrama de flujo</i>	71
5.3.3	Proceso: Evaluación del aprendizaje	74
5.3.3.1	<i>Identificación del proceso</i>	74
5.3.3.2	<i>Objetivo</i>	75
5.3.3.3	<i>Persona a cargo</i>	75
5.3.3.4	<i>Políticas</i>	75
5.3.3.5	<i>Descripción de actividades y diagrama de flujo</i>	76
5.3.4	Proceso: Matrícula de estudiantes	78
5.3.4.1	<i>Identificación del proceso</i>	78

5.3.4.2	<i>Objetivo</i>	78
5.3.4.3	<i>Responsable</i>	78
5.3.4.4	<i>Políticas</i>	78
5.3.4.5	<i>Proceso: Matrícula Ordinaria</i>	78
5.3.4.6	<i>Proceso: Matrícula Extraordinaria</i>	79
	CONCLUSIONES.....	81
	RECOMENDACIONES.....	82
	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	83
	ANEXOS.....	85

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Criterios Agentes y Criterios de Resultados.....	18
Tabla 2. Factores para identificar y seleccionar procesos	21
Tabla 3. Comparativa de gestión de funciones y procesos.....	25
Tabla 4. Carreras de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación.....	32
Tabla 5. Centros universitarios	34
Tabla 6. Carreras de pre grados y post grados	35
Tabla 7. Funciones se encuentran correctamente descritas.....	42
Tabla 8. Recibimiento de cronogramas acerca de las actividades.....	43
Tabla 9. Encargado de revisar y aprobar los cronogramas	44
Tabla 10. Entrega puntual de los cronogramas	45
Tabla 11. Formatos establecidos para la presentación de las calificaciones	46
Tabla 12. Retroalimentación de las actividades.....	47
Tabla 13. Frecuencia de capacitaciones a docentes	48
Tabla 14. Frecuencia de evaluación del trabajo	49
Tabla 15. Calificación de la comunicación interna	50
Tabla 16. Calificación del desempeño administrativo	51
Tabla 17. Modelos de procesos administrativos bien definidos	52
Tabla 18. Realización de cronogramas de actividades.....	53
Tabla 19. Uso de las TIC.....	54
Tabla 20. Procesos administrativos realizados con tiempo.....	55
Tabla 21. Asistencia a capacitaciones organizadas por la Universidad	56
Tabla 22. Asistencia a capacitaciones organizadas por la facultad	57
Tabla 23. Base digital de registro	58
Tabla 24. Personal contratado	60
Tabla 25. Estado actual del personal contratado.....	61
Tabla 26. Situación del contrato de los docentes	61
Tabla 27. Personal por género	61
Tabla 28. Títulos de los docentes.....	62
Tabla 29. Unidades educativas	62
Tabla 30. Análisis FODA en Formación Académica y Profesional.....	101
Tabla 31. Análisis FODA en Investigación académica.....	101
Tabla 32. Análisis FODA en Gestión del Conocimiento e Internacionalización.....	101
Tabla 33. Análisis FODA en Bienestar Estudiantil	102
Tabla 34. Análisis FODA en Gestión Institucional	102

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Sistema de Gestión basado en Procesos.....	16
Gráfico 2. Criterios y Esquema de evaluación del modelo EFQM.....	17
Gráfico 3. Modelo para la aplicación de procesos en el mapa de procesos (ejemplo I) ...	22
Gráfico 4. Ciclo PHVA	26
Gráfico 5. Indicadores de gestión administrativa	28
Gráfico 6. Indicadores de gestión académica	28
Gráfico 7. Indicadores de vinculación.....	29
Gráfico 8. Mapa de procesos actuales	36
Gráfico 9. Funciones se encuentran correctamente descritas	42
Gráfico 10. Recibimiento de cronogramas acerca de las actividades	43
Gráfico 11. Encargado de revisar y aprobar los cronogramas	44
Gráfico 12. Entrega puntual de los cronogramas.....	45
Gráfico 13. Formatos establecidos para la presentación de las calificaciones	46
Gráfico 14. Retroalimentación de las actividades	47
Gráfico 15. Frecuencia de capacitaciones a docentes.....	48
Gráfico 16. Frecuencia de evaluación del trabajo	49
Gráfico 17. Calificación de la comunicación interna	50
Gráfico 18. Calificación del desempeño administrativo.....	51
Gráfico 19. Modelos de procesos administrativos bien definidos.....	52
Gráfico 20. Realización de cronogramas de actividades	53
Gráfico 21. Uso de las TIC	54
Gráfico 22. Procesos administrativos realizados con tiempo	55
Gráfico 23. Asistencia a capacitaciones organizadas por la Universidad.....	56
Gráfico 24. Asistencia a capacitaciones organizadas por la facultad.....	57
Gráfico 25. Base digital de registro.....	58
Gráfico 26. Unidades educativas.....	63
Gráfico 27. Mapa de procesos	65
Gráfico 28. Planificación Educativa	68
Gráfico 29. Enseñanza-aprendizaje	72
Gráfico 30. Sub proceso inicio del tema de clase	72
Gráfico 31. Sub proceso reflexión	73
Gráfico 32. Sub proceso conceptualización.....	73
Gráfico 33. Sub proceso aplicación.....	74
Gráfico 34. Evaluación del aprendizaje	77
Gráfico 35. Matriculación ordinaria	79
Gráfico 36. Matriculación extraordinaria	80
Gráfico 37. Edificio Central Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación	86

RESUMEN

La gestión por procesos aporta con una estructura funcional que favorece el proceso para la producción de objetivos que llevarán a obtener eficientemente los resultados deseados, al diseñar un modelo de gestión por procesos para la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación, de la Universidad de Guayaquil se establece el cumplimiento de los objetivos de la institución para el beneficio de la comunidad académica.

En el análisis situacional con la Universidad se identificó que los procesos académicos y administrativos siguen siendo complejos y no garantizan una verdadera gestión por procesos que mejore la calidad del servicio en educación. Después del diagnóstico se ha determinado que las actividades desarrolladas en cada una de las áreas, la falta de procesos, hacen difícil de obtener y supervisar los objetivos propuestos institucionales y objetivos para la dirección administrativa y pedagógica.

Para ello, se elaboró un modelo de gestión por procesos donde se utilizan flujogramas para detallar los procesos matriculación de estudiante, planificación educativa, estudio-aprendizaje y evaluación del aprendizaje. Su uso correcto contribuirá al cumplimiento de normas educativas en sus dimensiones diferentes.

PALABRAS CLAVES: Gestión por Procesos, sistema de Gestión basado en Procesos, mejora continua, sistema de calidad.

ABSTRACT

Process management contributes with a functional structure that favors the process for the production of objectives that will lead to efficiently obtain the desired results, by designing a process management model for the Faculty of Philosophy, Letters and Education Sciences, of the University of Guayaquil establishes the fulfillment of the objectives of the institution for the benefit of the academic community.

In the situational analysis with the University, it was identified that the academic and administrative processes are still complex and do not guarantee true management by processes that improve the quality of the service in education. After the diagnosis it has been determined that the activities developed in each of the areas, the lack of processes, make it difficult to obtain and supervise the proposed institutional objectives and objectives for administrative and pedagogical management.

To do this, a process management model was developed where flowcharts are used to detail the processes of student enrollment, educational planning, study-learning and evaluation of learning. Its correct use will contribute to the fulfillment of educational standards in their different dimensions.

KEYWORDS: Management by Processes, Business Process Management System, continuous improvement, quality system.

INTRODUCCIÓN

La Universidad de Guayaquil es una institución de Educación Superior con 150 años de existencia, que ha sido reconocida siempre por el máximo organismo directivo de las Universidades, Escuelas Politécnicas del Ecuador y por organismos gubernamentales y no gubernamentales, nacionales e internacionales. En la actualidad cuenta con 18 unidades académicas y 2 institutos, y entre ellas, se registra la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación, con 73 años de servicio en la formación de docentes.

La Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación, es una Unidad Académica que pertenece a la Universidad de Guayaquil, la cual está conformada a través de una estructura de formación académica superior, actualmente cuenta con 14 carreras en modalidad presencial y 12 carreras con modalidad semipresencial cuyo propósito fundamental es formar profesionales con capacidad de participación académica a nivel básico, medio y superior que ponen en evidencia su accionar académicas y administrativo en instituciones educativas.

En la educación superior pública se presentan ciertos obstáculos, tales como: la estructura organizativa tradicional, procesos no definidos ni estructurados, personal no calificado o poco calificado, personal docente, administrativo y de servicio no satisfechos por la carencia de incentivos y capacitación, etcétera. Estas dificultades repercuten directamente en el servicio que se brinda al estudiante, el cual sufre las consecuencias de las falencias que existen dentro de la institución.

Las falencias que han tenido las instituciones de educación superior públicas han causado, en ciertos casos, que salgan al ámbito laboral profesional, personas poco capacitadas para ejercer cargos especializados, obligándolos a obtener trabajos que no están acorde a la profesión en la que se graduaron.

La gestión por procesos es una herramienta para identificar, analizar, evaluar y mejorar los procedimientos. Brinda la oportunidad de realizar mejoras en procesos que sin una gestión adecuada podrían conllevar al no cumplimiento de los objetivos institucionales. La gestión por procesos es el eje de las Normas ISO 9000:2000 y del Modelo EFQM de Excelencia Empresarial, los cuales permiten identificar indicadores para poder evaluar el desempeño de las actividades que se realizan para alcanzar los resultados deseados.

La gestión por procesos aporta con una estructura funcional que favorece el proceso para la producción de objetivos que llevarán a obtener eficientemente los resultados deseados, al diseñar un modelo de gestión por procesos para la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias

de la Educación, de la Universidad de Guayaquil se establecerá el cumplimiento de los objetivos creados por la institución para beneficio de los estudiantes y la sociedad.

El objetivo del presente proyecto de investigación es proponer un modelo de gestión por procesos, que permitan operativizar las actividades administrativas para el mejoramiento de la calidad de la educación que ofrece la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación de la Universidad de Guayaquil.

Este proyecto beneficiara a todas las personas que forman parte de la Unidad Académica. Al darle una gestión adecuada se mejorarán procesos, y así se optimizará la calidad obteniendo la excelencia de la educación. La Universidad de Guayaquil, específicamente la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación, para atender las necesidades que los estudiantes tienen al buscar una carrera para obtener un título de tercer nivel, deben implementar procesos actualizados acordes a los altos estándares educacionales que solicitan y esperan alcanzar los estudiantes.

Al poner en marcha el proyecto se espera tener un grado de conformidad óptimo por parte del personal y de los estudiantes de la facultad antes mencionada perteneciente a la Universidad de Guayaquil, se busca tener un mejor ambiente de trabajo con la implementación de los procesos y brindar los mecanismos para impartir educación de alta calidad que merecen los estudiantes, los postulantes y la comunidad en general.

El presente trabajo se estructura de la siguiente manera: En el primer capítulo se establece los antecedentes de la Universidad de Guayaquil, así como también se detallará la problemática que enfrenta la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación y se establecerán los objetivos de investigación.

En el capítulo II se discutirán los fundamentos teóricos de la gestión por procesos tales como su clasificación, principios, herramientas, indicadores de gestión y los procesos clave, estratégicos y de apoyo.

El capítulo III se entrará en detalle los aspectos generales de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación, de la Universidad de Guayaquil como es el caso de su historia, oferta académica su modalidad de enseñanza a distancia, sus carreras de pregrado y posgrado.

El capítulo IV corresponde a la metodología empleada en donde se explican la población y muestra, tipo de investigación, métodos empleados, diseño metodológico, procesamiento de datos, técnicas, encuestas y presentación de resultados.

El capítulo V se detalla el desarrollo de la propuesta en donde se describen la mejora de procesos que se deben llevar a cabo dentro de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación. Finalmente se discutirán las conclusiones y recomendaciones del presente trabajo de investigación.

**CAPÍTULO I:
GENERALIDADES**

1.1. Antecedentes

La Universidad de Guayaquil a través de sus 18 Unidades Académicas desarrolla sus acciones de mejora dando cumplimiento a sus actividades establecidas en el plan de mejora institucional siguiendo las directrices del CEAACES, CES Y SENESCYT. Teniendo la finalidad de generar mejoras en los procesos académicos y de gestión administrativa como: Docencia, investigación, tecnología e innovación. De esta manera se pretende involucrar al personal administrativo, docentes y estudiantes en los propósitos requeridos para el mejoramiento de la educación a nivel superior.

Estas políticas se acogen a las exigencias establecidas en las políticas de mejoras en reformas educativas por la UNESCO, mediante su ordenamiento y categorización de campos de formación de carreras CINE a nivel superior y de los objetivos de las metas en educación 2021. En donde se determina que para el 2015, la comunidad internacional se ha planteado metas de desarrollo que involucran avances sustantivos en el ámbito educativo.

La declaración de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) a favor de los Objetivos del Milenio ha supuesto un impulso enorme para lograrlos. El acuerdo de todos los países para terminar con la pobreza en el mundo, para lograr que todos los niños cursen la Educación Primaria y para avanzar de forma decidida en la igualdad de género ha supuesto un estímulo importante para que la gran mayoría de los estados se esfuercen en la consecución de estos objetivos o se sientan solidarios con aquellos que tienen más dificultades.

Las Metas del Milenio actúan como motor y dinamizador del proceso de mejora y de cooperación. Parece comprobado que la motivación, individual y colectiva, está en función de las metas que se pretenden conseguir, lo que refuerza la importancia de la generación de expectativas para lograr un mayor esfuerzo y cohesión social en torno a ellas. Este proyecto contribuye a los objetivos 2 y 4 de las metas del milenio las cuales son: Velar por que las necesidades de aprendizaje de todos los jóvenes y adultos se satisfagan mediante un acceso equitativo a un aprendizaje adecuado y a programas de preparación para la vida activa; y Mejorar todos los aspectos cualitativos de la educación, garantizando los parámetros más elevados, para conseguir resultados de aprendizaje reconocidos y mensurables, especialmente en lectura, escritura, aritmética y competencias prácticas esenciales.

1.2. Problemática

La educación superior es un derecho que está establecido en la constitución de la República del Ecuador, que en la actualidad ha roto paradigmas educacionales que han llevado a brindar al campo laboral, profesionales de calidad científica, tecnológica y humanista, por medio de procesos eficientes y eficaces.

En la educación superior pública se presentan ciertos obstáculos, tales como: la estructura organizativa tradicional, procesos no definidos ni estructurados, personal no calificado o poco calificado, personal docente, administrativo y de servicio no satisfechos por la carencia de incentivos y capacitación, etcétera. Estas dificultades repercuten directamente en el servicio que se brinda al estudiante, el cual sufre las consecuencias de las falencias que existen dentro de la institución.

Las falencias que han tenido las instituciones de educación superior públicas han causado, en ciertos casos, que salgan al ámbito laboral profesional, personas poco capacitadas para ejercer cargos especializados, obligándolos a obtener trabajos que no están acorde a la profesión en la que se graduaron.

En la evaluación del 2009 (Mandato 14 expedido por la Asamblea Nacional Constituyente el 22 de julio de 2008) realizada a la Universidad por el CONEA -ahora CEAACES-, se ubicó a la Universidad de Guayaquil en la categoría B, la cual corresponde a las universidades que no registran las condiciones para que su planta docente (con sus excepciones) se construya como una comunidad científica y profesional con reconocimiento y legitimidad en su medio. Además, se indicó que existe una brecha notoria especialmente en las dimensiones de investigación y academia.

Respecto a la relación con los estudiantes y el entorno de aprendizaje, el nivel de desempeño de la universidad se acerca más al grupo A que a la media de las universidades del país, aun cuando también en este caso, hay excepciones. En general, las normas de admisión, nivelación, titulación, los estímulos y becas a los estudiantes están reglamentados. Su aplicación muestra márgenes de tolerancia aún más flexibles que en el caso anterior. De la misma manera, el soporte académico para los procesos de aprendizaje, sin llegar a niveles de excelencia, puede ser calificado de satisfactorio, aunque en algunos casos se detectan limitaciones e insuficiencias en relación con las necesidades de sus carreras y programas.

Entre las fortalezas-oportunidades de la institución se tiene:

- La Organización tiene cualitativa y cuantitativamente una alta oferta de productos y servicios para su nicho de mercado.
- El alumno promedio, pertenece a los estratos medios y populares, del cantón Guayaquil.
- Hay equidad de género.
- Los sectores demandan profesionalización especialmente vinculada con la empresa privada o la iniciativa propia.

Entre las debilidades-oportunidades se encuentran:

- Macroproceso docencia: No existe un proceso de evaluación dual de docentes ni del resultado de la formación discente.
- Inadecuada estructura organizacional: La estructura organizacional de la Universidad aún es de carácter predominantemente tradicional, de corte burocrático piramidal. Al respecto, se evidencia la falta de aprobación formal de un orgánico oficial que de forma actualizada recoja e integre todos los procesos fundamentales y de apoyo que se desarrollan en la organización.
- No existen los procesos de logística de entrada ni de salida, esto es, identificación de necesidades de la sociedad, diseño y desarrollo de productos y análisis de conformidad del cliente.
- Inadecuada delegación de responsabilidades: se la establece mediante un manual de funciones y no por procesos.
- Las funciones se encuentran designadas de forma implícita.

El proceso de evaluación institucional externa del CEAACES se inició con la construcción del modelo en abril de 2012, que posteriormente fue modificado recogiendo las observaciones y recomendaciones hechas por las universidades y escuelas politécnicas a través de los procesos de socialización llevados a cabo en las ciudades de Quito, Guayaquil, Cuenca, Manta y Ambato entre el 22 de Octubre y el 5 de Noviembre de 2012. El proceso ha finalizado en noviembre de 2013 con todas sus etapas, a saber: evaluación documental, visita *in situ*, informe preliminar, fase de rectificaciones, fase de apelaciones y audiencias públicas. Como consecuencia de este proceso de evaluación, y conforme al artículo 97 de la LOES, el CEAACES ha determinado la acreditación de las IES que cumplen con los criterios y estándares básicos de calidad definidos por el Consejo, y la nueva categorización de las universidades y escuelas politécnicas del sistema de educación superior del Ecuador.

El artículo 97.- Clasificación Académica o Categorización (Ecuador, Ley Orgánica de Educación Superior, 2010) dice: La clasificación académica o categorización de las instituciones, carreras y programas será el resultado de la evaluación. Hará referencia a un ordenamiento de las instituciones, carreras y programas de acuerdo con una metodología que incluya criterios y objetivos medibles y reproducibles de carácter internacional.

Esta última evaluación ubico a la Universidad de Guayaquil en la categoría D, categoría en la que se encuentran las Universidades con los menores porcentajes en cada indicador evaluado en la Institución.

Lo antes expuesto motivó a realizar una propuesta de modelo de gestión por procesos para la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación para mejorar procesos, implementando estrategias que optimicen las funciones que han venido dificultando el cumplimiento de metas y objetivos institucionales.

1.3. Justificación

El diseño de un modelo de gestión por procesos para la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación, de la Universidad de Guayaquil permitirá que se cumpla con los objetivos establecidos por la institución para beneficio de los estudiantes y la sociedad.

Este proyecto beneficiara a todas las personas que forman parte de la Unidad Académica. Al darle una gestión adecuada se mejorarán procesos, y así se optimizará la calidad obteniendo la excelencia de la educación. La Universidad de Guayaquil, específicamente la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación, para atender las necesidades que los estudiantes tienen al buscar una carrera para obtener un título de tercer nivel, deben implementar procesos actualizados acordes a los altos estándares educacionales que solicitan y esperan alcanzar los estudiantes.

Para esto se va a identificar cuáles son los procesos que tiene la Facultad y cuál es la relación existente entre ellos, para así analizarlos, evaluarlos y proponer mejorarlos y optimizarlos.

Al no implementarse el presente proyecto podría no cumplirse lo estipulado por los organismos que rigen esta institución y no se podría satisfacer a la necesidad de una educación de calidad que demanda específicamente los estudiantes, tal como lo establece la Constitución de la República del Ecuador.

Artículo 27.- La educación se centrará en el ser humano y garantizará su desarrollo holístico, en el marco del respeto a los derechos humanos, al medio ambiente sustentable y a la democracia; será participativa, obligatoria, intercultural, democrática, incluyente y diversa, de calidad y calidez; impulsará la equidad de género, la justicia, la solidaridad y la paz; estimulará el sentido crítico, el arte y la cultura física, la iniciativa individual y comunitaria, y el desarrollo de competencias y capacidades para crear y trabajar. La educación es indispensable para el conocimiento, el ejercicio de los derechos y la construcción de un país soberano, y constituye un eje estratégico para el desarrollo nacional.

Al poner en marcha el proyecto se espera tener un grado de conformidad óptimo por parte del personal y de los estudiantes, se busca tener un mejor ambiente de trabajo con la implementación de los procesos y brindar los mecanismos para impartir educación de alta calidad que merecen los estudiantes, los postulantes y la comunidad en general.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general.

Proponer un modelo de gestión por procesos, que permitan operativizar las actividades académicas y administrativas para el mejoramiento de la calidad de la educación que ofrece la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación de la Universidad de Guayaquil.

1.4.2. Objetivos específicos.

- Desarrollar un marco teórico que permita orientar la investigación hacia la propuesta de una gestión por procesos para la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación.
- Diagnosticar a través de un análisis situacional e investigación de campo para conocer los procesos académicos y administrativos de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación, de la Universidad de Guayaquil.
- Diseñar un modelo de gestión por proceso para el área académica y administrativa de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. La Universidad de Guayaquil

La Universidad de Guayaquil es una institución de Educación Superior con 150 años de existencia, que ha sido reconocida siempre por el máximo organismo directivo de las Universidades, Escuelas Politécnicas del Ecuador y por organismos gubernamentales y no gubernamentales, nacionales e internacionales. En la actualidad cuenta con 18 unidades académicas y 2 institutos, y entre ellas, se registra la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación, con 73 años de servicio en la formación de docentes.

La Universidad de Guayaquil es persona jurídica de derecho público, que goza de autonomía académica, administrativa y propende a obtener la económica. Se rige por la Constitución, Ley Orgánica de Educación Superior, Leyes de la República y el Estatuto Orgánico de la Universidad de Guayaquil. Su domicilio es la ciudad de Guayaquil. Su representante legal es el Rector.

La Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación, es una Unidad Académica que pertenece a la Universidad de Guayaquil, la cual está conformada a través de una estructura de formación académica superior, actualmente cuenta con 14 carreras en modalidad presencial y 12 carreras con modalidad semipresencial cuyo propósito fundamental es formar profesionales con capacidad de participación académica a nivel básico, medio y superior que ponen en evidencia su accionar académicas y administrativo en instituciones educativas.

En la actualidad se requiere cumplir con estándares de exigencia a manera de cumplimiento exigidos por organismos que regulan las actividades operativas a nivel superior; hoy en día se cuenta con un modelo de acreditación y evaluación para las carreras de educación superior con el fin de buscar elevar el índice académico y su gestión administrativa.

Estos indicadores pretenden acceder a una serie de información con respecto al nivel de información académico de orden macro y micro curricular, considerando resultados que respondan a las necesidades sociales con referente al Plan Nacional del Buen Vivir comprendidas en las zonas 5 y 8 (SENPLADES, 2013) Plan Nacional del Buen Vivir, Mejorar las capacidades y potencialidades de la ciudadanía (SENPLADES, 2013).

Este objetivo busca que la educación superior sea un poderoso agente de potenciación de las capacidades ciudadanas, cuando genera contextos apropiados para el desarrollo de “libertades positivas”, con énfasis en la investigación científica y el desarrollo tecnológico, de manera que incida en la reconversión del régimen actual de desarrollo (PNBV) (SENPLADES, 2013).

La Facultad de Filosofía, ayuda a cumplir con este objetivo al insertar profesionales que fortalecerán el conocimiento que se imparte en todos los niveles de educación y así fomentar el desarrollo de nuevas oportunidades a los futuros profesionales para que puedan tener mayor acceso al ámbito laboral y lo más importante que puedan contribuir con el crecimiento económico y social de la comunidad.

La educación y el Buen Vivir interactúan de dos modos. Por una parte, el derecho a la educación es un componente esencial del Buen Vivir, ya que permite el desarrollo de las potencialidades humanas, y como tal, garantiza la igualdad de oportunidades para todas las personas. El artículo 26 de la Constitución dice, “La educación es un derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado. Constituye un área prioritaria de la política pública y de la inversión estatal, garantía de la igualdad e inclusión social y condición indispensable para el Buen Vivir. Las personas, las familias y la sociedad tienen el derecho y la responsabilidad de participar en el proceso educativo”

La Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación, de la Universidad de Guayaquil, es una Institución Educativa cuyo servicio es brindar una educación superior de Tercer y Cuarto Nivel, de excelencia a los bachilleres, profesionales y sociedad en general que desea destacar en el ejercicio profesional como docente o colaborador en las empresas u organizaciones públicas o privadas del país o en el exterior.

Por ley estatutaria, tiene los siguientes objetivos:

- a) La formación de personal altamente calificado, de acuerdo con las necesidades presentes y futuras del país, capaz de contribuir, en forma innovadora, a la solución de sus problemas y a la creación de una nueva sociedad justa y solidaria, con capacidad para decidir sobre su propio destino;
- b) La afirmación y desarrollo de los valores fundamentales de la nación y el hombre ecuatorianos; creando conciencia cívica orientada a la participación democrática en la solución de la problemática económico-social y en la toma de decisiones;

- c) La orientación de las políticas culturales especialmente científico-tecnológicas que permitan la defensa, conservación, transmisión, difusión y desarrollo del patrimonio cultural nacional y universal;
- d) El fortalecimiento de la capacidad nacional de asimilar y crear ciencia y tecnología para ponerlas al servicio del pueblo ecuatoriano y sus afanes de progreso;
- e) La contribución a la formación de un hombre ecuatoriano capaz de transformar la estructura social en beneficio de las mayorías nacionales; y,
- f) La utilización de medios adecuados para asegurar el ejercicio de la dignidad y soberanía nacionales, así como para la solidaridad con los pueblos que luchan por su liberación y de los que defienden la paz y amistad entre las naciones.

Se busca que la educación sea un medio para fomentar la innovación y formar gente emprendedora, capaz de aceptar retos que son esenciales en la formación personal y profesional del ser humano y es por esto, de la importancia de este servicio que oferta la Institución. Dado su valor social y humano, se busca ofertar un servicio acorde a los estándares nacionales e internacionales para no solo cumplir con las necesidades y expectativas que tiene la sociedad.

2.2. Gestión por Procesos

Un proceso es todo lo que conlleva a lograr el fin deseado, estos procesos permiten llevar un orden establecido con ciertos parámetros. Es por esto, que se debe identificar cuáles son las necesidades y cuáles son las falencias que existen en ámbito educacional de la Unidad Educativa. La gestión por procesos es una forma de gestionar toda la institución, basándose en los procesos, entendiéndose éstos como una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido sobre una entrada para conseguir un resultado.

La gestión por procesos es una herramienta para identificar, analizar, evaluar y mejorar los procedimientos. Brinda la oportunidad de realizar mejoras en procesos que sin una gestión adecuada podrían conllevar al no cumplimiento de los objetivos institucionales. La gestión por procesos es el eje de las Normas ISO 9000:2000 y del Modelo EFQM de Excelencia Empresarial, los cuales permiten identificar indicadores para poder evaluar el desempeño de las actividades que se realizan para alcanzar los resultados deseados.

Por lo indicado, se debe conocer los conceptos o definiciones básicos sobre estos temas. Según Pérez (2010) “el enfoque orientado a procesos da un sentido finalista al trabajo de todos; orienta hacia el cumplimiento a objetivos” (p. 78)

Un proceso es un conjunto de actividades y recursos interrelacionados que transforman elementos de entrada en elementos de salida aportando valor añadido para el cliente o usuario. Los recursos pueden incluir: personal, finanzas, instalaciones, equipos técnicos, métodos, etc. El propósito que ha de tener todo proceso es ofrecer al cliente / usuario un servicio correcto que cubra sus necesidades, que satisfaga sus expectativas, con el mayor grado de rendimiento en coste, servicio y calidad” (Cadiz, 2007, pág. 7).

Según Fundación Pfizer (2016) “Son un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados” (p. 11). Para Martínez (2002) el proceso es la “secuencia de actividades que van añadiendo valor mientras se produce un determinado producto o servicio a partir de determinadas aportaciones” (p. 17).

En el siguiente gráfico, se presenta un sistema de gestión basado en procesos:

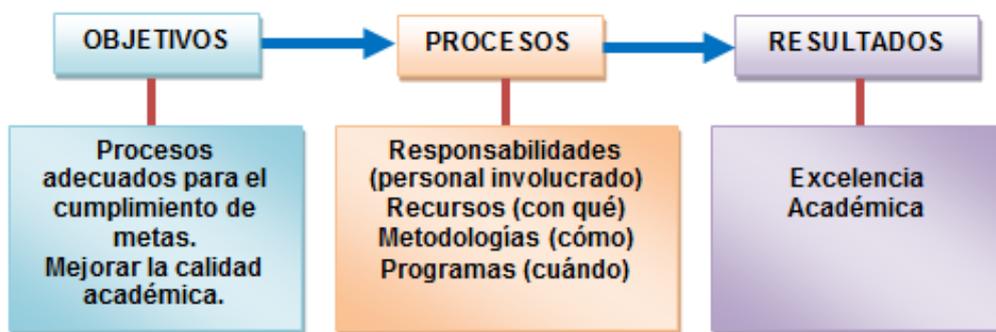


Gráfico 1. Sistema de Gestión basado en Procesos
Fuente: Martínez (2002).
Elaborado por: Aura Morán

Los resultados en los procesos dependen de los recursos, la habilidad y motivación del personal involucrado en el mismo, mientras los procedimientos son sólo una serie de instrucciones elaboradas para que las siga una persona o conjunto de personas.

El proceso es favorable para la obtención de objetivos. La aplicación de éste conllevará a obtener los resultados deseados, con el correcto desempeño de las partes, el proceso se desarrollará de la manera esperada y con efectos positivos que permitirán que el modelo de gestión pueda aplicarse de forma exitosa en la institución.

La gestión por procesos proporciona la estructura para que la cooperación exceda las barreras funcionales. Elimina las artificiales barreras organizativas y departamentales, fomentando el trabajo en equipos interfuncionales e integrando eficazmente a las personas (Pérez, 2010, pág. 78).

Lo anterior indica, que la gestión por procesos al ponerse en marcha colateralmente permitirá que el talento humano vaya uniendo lazos, se fomente la cooperación y se formen equipos de trabajo con espíritu de superación personal e institucional, lo cual conllevará a que los procesos sean aún más eficaces de lo esperado. Esto también ayudará a incentivar a las personas a desempeñarse con mayor ahínco en sus actividades, al sentirse motivadas por procesos que sintetizan y optimizan el tiempo, obteniendo así también resultados efectivos (Jaramillo, Leidy, Crespo, & Becker, 2015).

La gestión por procesos es la forma de gestionar una organización mediante procesos, los cuales se escogerán según las necesidades de ésta, la gestión de los procesos brindará un camino adecuado para el cumplimiento de objetivos, mediante la implementación de estrategias y políticas que generen resultados que coincidan con los estándares deseados y cumplan la meta establecida.

El modelo de gestión a implementarse en el marco del trabajo de titulación será el modelo Fundación Europea para la Gestión de la calidad, EFQM en inglés, de Excelencia Empresarial, el cual está definido como vía para la autoevaluación y la determinación de los procesos de mejora continua en entornos empresariales tanto privados como públicos. Este modelo basado en procesos se orienta al cumplimiento de resultados para lograr la satisfacción equilibrada de todos los grupos de interés. A este modelo lo forman nueve criterios, como puede observarse seguidamente:

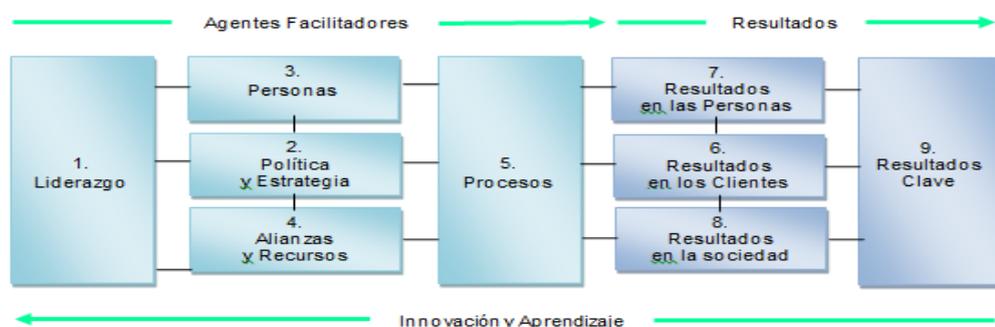


Gráfico 2. Criterios y Esquema de evaluación del modelo EFQM
 Fuente: Martínez (2002).
 Elaborado por: Aura Morán

Este modelo tiene como objetivo ayudar a las organizaciones de diferentes tipos a conocerse mejor a sí mismas y, en consecuencia, a mejorar su funcionamiento. El Modelo de Excelencia Empresarial, patrocinado por a EFQM y la Comisión de UE, base del Premio Europeo a la Calidad, las dos partes constan de:

- Criterios de excelencia empresarial que abarcan todas las áreas del funcionamiento de la organización. Tiene dos grupos que son:
 1. Resultados, criterios del 6 al 9, representan lo que la organización consigue para cada uno de sus actores (Clientes, Empleados, Sociedad e Inversores). Estos resultados han de mostrar tendencias positivas, compararse favorablemente con los objetivos propios y con los resultados de otras organizaciones, estar motivados por los enfoques de los agentes y abarcar todas las áreas relevantes.
 2. Agentes, criterios 1 al 5, son aspectos del sistema de gestión de la organización. Son los resultados y sus causas. Estos han de tener un enfoque bien fundamentado e integrado con otros aspectos del sistema de gestión, su efectividad ha de revisarse periódicamente con objeto de aprender y mejorar, deben estar sistemáticamente desplegados e implantados en las operaciones de la organización. Tal como se aprecia en la siguiente tabla:

Tabla 1. Criterios Agentes y Criterios de Resultados

<p>1. Liderazgo</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ El enfoque en que el equipo directivo facilita y desarrolla que se alcance la misión y la visión, desarrolla los valores necesarios para el éxito a largo plazo, los materializa mediante acciones y comportamientos adecuados, y se compromete personalmente en asegurar que el sistema de gestión se desarrolle y se implemente.
<p>2. Política y Estrategia</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Apoyada por políticas, planes, objetivos, metas y procesos adecuados, la organización materializa su misión y visión, mediante una estrategia enfocada hacia los actores.
<p>3. Personas</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La planificación de las actividades en apoyo de su política y su estrategia y del eficaz funcionamiento de sus procesos. La manera de como gestiona y desarrolla la

organización los conocimientos de las personas que la constituyen y libera todo su potencial, tanto individual como de equipo y en el conjunto de la organización.

4. Colaboradores y Recursos

- La manera como planifica y gestiona la organización los colaboradores externos y sus recursos internos para apoyar su política y su estrategia, y los procesos con un funcionamiento eficaz.

5. Procesos

- La manera como diseña, gestiona y mejora la organización sus procesos con objetivo de apoyar su política y su estrategia, y para que sus clientes y sus otros actores puedan generar valor de forma creciente.

6. Resultados en los Clientes

- Los clientes externos, los que consigue la organización: Medidas de percepción e Indicadores de rendimiento.

7. Resultados en el Personal

- Su personal, lo que consigue la organización: Medidas de percepción e Indicadores de rendimiento.

8. Resultados en la Sociedad

- Su entorno social -local, nacional e internacional-, lo que consigue la organización: Medidas de percepción e Indicadores de rendimiento.

9. Rendimiento Final de la Organización

- Su rendimiento final planificado, lo que consigue la organización: Resultados clave e Indicadores clave.

Fuente: Martínez (2002)

Elaborado por: Aura Morán

La gestión del proceso se divide en 5 fases, que se describen a continuación:

La primera fase es el descubrimiento de procesos (conocido como el proceso "cómo hacerlo"). Aquí, el estado actual de cada uno de los procesos relevantes se documenta en la forma de uno o más modelos de procesos.

Para la identificación de procesos, se basa en dos niveles: designación y evaluación. La fase de etiquetado se refiere a la definición de una primera lista de procesos. La fase de evaluación tiene en cuenta los criterios para adaptar estos procesos.

La segunda fase consiste en el análisis del proceso. En esta etapa, identifique, documente y, si es posible, trate los problemas asociados con el proceso. El resultado de esta fase es una

serie estructurada de preguntas. Estos problemas generalmente se priorizan en términos de su impacto y, a veces, en términos del esfuerzo requerido para resolver estos problemas.

La tercera fase se llama rediseño del proceso. El objetivo de esta fase es identificar los cambios en el proceso que ayudan a abordar los problemas identificados en la fase anterior y permiten que la organización logre sus objetivos de rendimiento. Para hacer esto, puede analizar y comparar múltiples opciones de cambio basadas en las métricas de rendimiento seleccionadas. Esto significa que el análisis de los procesos y el análisis de los procesos de la mano: para medir que se proponen nuevos cambios, se analizan mediante técnicas de análisis de procesos.

Finalmente, las opciones de cambio más prometedoras se combinan, lo que resulta en un proceso rediseñado.

El cuarto paso es la implementación del proceso. En esta fase, los cambios necesarios se preparan y se hacen para ir "siendo lo que es" al proceso. La implementación del proceso incluye los aspectos: la gestión de cambios organizacionales y la automatización de procesos. La gestión del cambio organizacional se refiere a las actividades que son necesarias para cambiar la forma en que trabajan todos los participantes en el proceso. La automatización de procesos, por otro lado, se refiere al desarrollo y operación de sistemas TIC que respaldan el proceso.

Finalmente, el quinto proceso es la supervisión y control de procesos. Una vez que el proceso rediseñado se está ejecutando, se recopilan y analizan datos relevantes para determinar qué tan bien está funcionando el proceso con respecto a sus medidas de rendimiento y objetivos de rendimiento. Se identifican los cuellos de botella, errores recurrentes o desviaciones con respecto al comportamiento previsto y se emprenden acciones correctivas. Entonces pueden surgir nuevos problemas, en el mismo proceso o en otros, que requieren que el ciclo se repita de forma continua

2.3. Clasificación de los Procesos

La clasificación de los procesos se realiza según las necesidades o requerimientos del cliente o usuario tanto internos como externos (directivos, docentes, trabajadores, estudiantes y sociedad en general), para su mejor clasificación es necesario realizar un mapa de procesos brindara una guía organizada de los pasos que se deben seguir para que el o los procesos tengan una salida satisfactoria.

Tabla 2. Factores para identificar y seleccionar procesos

Principales factores para la identificación y selección de los Procesos

- Influencia en la satisfacción del cliente.
- Los efectos en la calidad del producto/servicio.
- Influencia en Factores Clave de Éxito (FCE).
 - Influencia en la misión y estrategia.
- Cumplimiento de requisitos legales o reglamentarios.
 - Los riesgos económicos y de insatisfacción.
 - Utilización intensiva de recursos.

Fuente: Mariño Navarrete, Navarrete, & Navarrete (2002)
Elaborado por: Aura Morán

La clasificación de los procesos de la organización se lleva a cabo a partir de dos puntos básicos:

1. Listado de requerimientos del cliente y de los procesos de la empresa (o subprocesos dependiendo del tipo de análisis).
2. Correlacionar estas variables y dar prioridad (Mota, 2007)

Los procesos se clasifican, según el área que se quiere abarcar, se identifican y se clasificarán de una forma eficaz poniendo como prioridad los puntos que se quieren solucionar o mejorar, para que su proceso y procedimiento tenga éxito. En este caso, se identificaron falencias en el ámbito educativo, los medios para que la enseñanza-aprendizaje den resultados de excelencia para todas las partes. Un mapa de procesos es un diagrama de valor; un inventario gráfico de los procesos de una organización (García, 2016).

Beltrán et al. (2010) Señala que “la manera más representativa de reflejar los procesos identificados y sus interrelaciones es precisamente a través de un mapa de procesos, que viene a ser la representación gráfica de la estructura de procesos que conforman el sistema de gestión” (pg. 20). Para la elaboración del mapa de procesos se escogió la agrupación del ejemplo I del IAT, el cual se apega a los procesos identificados para el desarrollo del modelo de gestión.



Gráfico 3. Modelo para la aplicación de procesos en el mapa de procesos (ejemplo I)
 Fuente: Beltrán et al. (2010)
 Elaborado por: Aura Morán

2.3.1 Procesos claves o vitales.

Son los procesos que tienen contacto directo con el cliente (los procesos operativos necesarios para la realización del servicio, a partir de los cuales el cliente percibirá y valorará la calidad: planificación estratégica, gestión de la comunicación, medición y análisis y autoevaluación (Pérez, Cifuentes, Vásquez, & Marcela, 2013).

2.3.2 Procesos estratégicos.

Se considera procesos responsables de analizar las necesidades y condiciones de la sociedad y del mercado para asegurar la respuesta a las mencionadas necesidades y condicionantes estratégicos: preinscripción, revisión, inscripción, admisión/registro, matriculación, enseñanza-aprendizaje, actividades extracurriculares, graduación.

2.3.3 Procesos de apoyo.

Son los procesos responsables de proveer a la organización de todos los recursos necesarios en cuanto a personas, maquinaria y materia prima, para poder generar el valor añadido deseado por los clientes: gestión del personal/recurso humano/talento humano, gestión de recurso financieros, coordinación general, gestión académica y gestión de servicios (Palomo, 2005).

2.4. Principios de la gestión por procesos

El enfoque basado en procesos es un principio de gestión básica y esencial para lograr resultados, se evidencia tanto en la familia ISO 9000 como en el modelo EFQM (Fundación Europea para la Gestión de la Calidad).

2.4.1. La Gestión de los procesos tiene las siguientes características.

- Analizar las limitaciones de la organización funcional vertical para mejorar la competitividad de la Empresa.
- Reconocer la existencia de los procesos internos (relevante): - Identificar los procesos relacionados con los factores críticos para el éxito de la Empresa o que proporcionan ventaja competitiva.
- Medir su actuación (Calidad, Costo y plazo) y ponerla en relación con el valor añadido percibido por el cliente. Identificar las necesidades de cliente externo y orientar a la Empresa hacia su satisfacción.
- Entender las diferencias de alcance entre la mejora orientada a los procesos (qué y para quien se hacen las cosas) y aquella enfocada a los departamentos o a las funciones (cómo se hace):
- Productividad del conjunto frente al individual (Eficacia global frente a Efectividad parcial).
- El departamento es un eslabón de la cadena, proceso al que añade valor - Organización en torno a resultados no a tareas.
- Asignar responsabilidades personales a cada proceso.
- Establecer en cada proceso indicador de funcionamiento y objetivo de mejora.
- Evaluar la capacidad del proceso para satisfacerlos.
- Mantenerlos bajo control, reduciendo su variabilidad y dependencia de causas no aleatorias (Utilizar los gráficos de control estadístico de procesos para hacer predecibles calidad y costo).
- Mejorar de forma continua su funcionamiento global limitando su variabilidad común.
- Medir el grado de satisfacción del cliente interno o externo, y ponerlo en relación con la evaluación del desempeño personal.
- Los cambios de comportamiento, especialmente en mandos y directivos, necesarios para gestionar los procesos de la Empresa se resume en:

1. Orientación externa hacia el cliente, frente a orientación interna al producto.
2. Fusionar en las personas pensamiento y acción de mejora frente a la lógica tradicional. No se trata de trabajar más sino de trabajar de otra manera.
3. Compromiso con resultados frente a cumplimiento.
4. Procesos y clientes frente a departamentos y jefes.
5. Participación y apoyo frente a jerarquización y control.
6. Responsabilidad sobre el proceso frente a autoridad jerárquica funcional.

2.4.2. Objetivos de la Gestión por procesos.

La Gestión por procesos tiene como objetivo principal el mejorar los resultados de la Organización a través de la gestión de los procesos para conseguir niveles superiores de satisfacción de sus clientes (Canela, 2004).

La gestión por procesos comprende de principios básicos los cuales son:

- 1. Enfoque al cliente:** las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.

Identificar los requerimientos de los estudiantes y en lo posible prever otras necesidades que podrían tener.

- 2. Liderazgo:** los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal debe involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

El trabajo en equipo es fundamental, se debe dirigir en una misma dirección para conseguir lo propuesto.

- 3. Compromiso del personal:** el personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

El talento humano es el eje de la institución, el compromiso que se tenga en su labor dependerá que se cumplan con los procedimientos propuestos.

4. **Enfoque a procesos:** un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y recursos relacionados se gestionan como un proceso.
5. **Enfoque a la gestión:** identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.
6. **Mejora continua:** la mejora continua del desempeño global de la organización debería ser permanente de ésta. La autoevaluación como herramienta para mejorar continuamente en beneficio del cliente y de la organización.
7. **Toma de decisiones basada en hechos:** las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información. La recolección de datos y de información deberá ser lo más exacta posible para poder tomar decisiones acertadas y desarrollar procesos adecuados.
8. **Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores:** una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Lo anterior se resume en la tabla 3:

Tabla 3. Comparativa de gestión de funciones y procesos

GESTIÓN POR FUNCIONES	GESTIÓN POR PROCESOS
Departamentos especializados	Procesos con valor agregado
Departamento forma organizativa	Forma natural de organizar el trabajo
Jefes funcionales	Líderes de procesos
Jerarquía – control	Autonomía – Autocontrol
Burocracia – formalismo	Flexibilidad – cambio – innovación
Toma de decisiones centralizadas	Es parte del trabajo de todos
Información jerarquía	Información compartida
Jerarquía para coordinar	Compromiso con resultados
Cumplimiento-desempeño	Compromiso con resultados
Eficiencia: Productividad	Eficacia: competitividad
Cómo hacer mejor las tareas	Qué tareas hacer y para qué
Mejoras de alcance limitado	Alcance amplio – transfuncional

Fuente: Alles (2006)

Elaborado por: Aura Morán

2.5. Herramientas utilizadas en la Gestión por Procesos

Las herramientas de gestión permiten identificar la estructura de los procesos, y tienen como objetivo concebir, planificar, coordinar, ejecutar y realizar el correspondiente control de las políticas y procedimientos (Mallar, 2010). El sistema de gestión es la herramienta a utilizarse, la misma puede lograr mantener el control total sobre todas las actividades que comprende la gestión (Van Der Aalst, 2013)

La idoneidad de las herramientas reside en buena medida en la eficacia de la gestión. Una herramienta tiene el propósito de incrementar la eficacia de los recursos empleados en la ejecución de los trabajos. Para ello ha de ser:

- Cómoda y fácil de usar.
- Fácil de comunicar.
- Fácil de comprender.

Según Pérez (2010) “Si no cumple estos requisitos, es pesada o difícil de comunicar o comprender que es muy probable que no baje de la estantería” (p. 236).

2.5.1. Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar.

El ciclo PHVA puede aplicarse a todos los procesos y al sistema de gestión de la calidad como un todo. La Gráfico ilustra cómo pueden agruparse en relación con el ciclo PHVA.

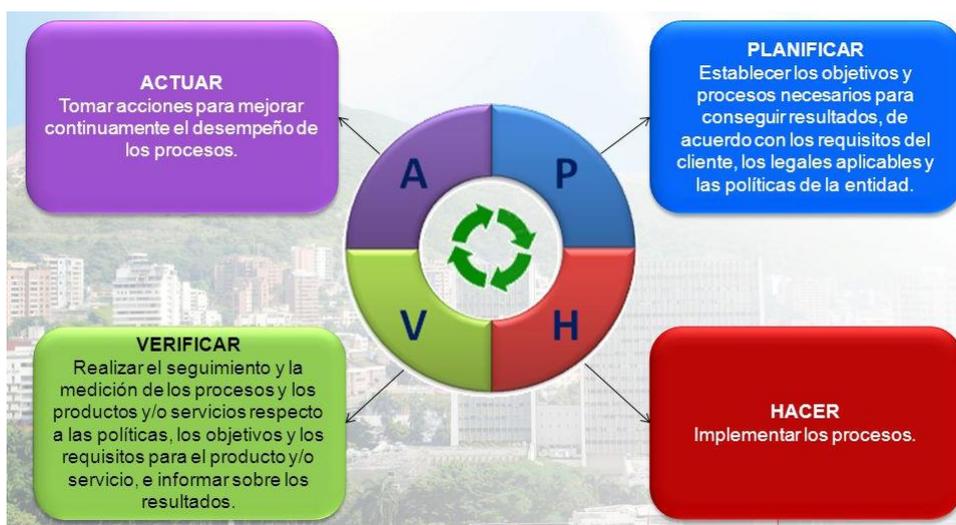


Gráfico 4. Ciclo PHVA
Fuente: Corgasa (2016)
Elaborado por: Aura Morán

El ciclo PHVA puede describirse brevemente como sigue:

- **Planificar:** establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades;
- **Hacer:** implementar lo planificado;
- **Verificar:** realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados;
- **Actuar:** tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario.

La metodología a elegirse es una parte clave para que el proceso tenga el fin esperado, la autoevaluación, la identificación de las personas y su participación en los procesos académicos-administrativos de la Universidad y a su vez de la Facultad.

La información que se recabe y su depuración es esencial para identificar qué es lo está fallando y que se puede mejorar, esto servirá para establecer las estrategias y pasos a seguir en los procesos a establecerse.

2.6. Indicadores de Gestión

Los indicadores son la herramienta para identificar cada paso a seguir para evaluar los procesos identificados que serán desarrollados en esta tesis.

Académicos: contiene la información de los procesos de dirección.

Administrativos: contiene la información de los procesos de secretaría.

La verificación o control del cumplimiento de las acciones estratégicas implementadas y el cumplimiento de los objetivos estratégicos se realiza mediante el establecimiento de indicadores integrados dentro de un Sistema de Seguimiento y Evaluación de la Gestión, emulando un Tablero de Control bajo la metodología de Balanced Scorecard o Tablero de Mando Integral (Universidad de Guayaquil, 2008, pág. 1).



Gráfico 5. Indicadores de gestión administrativa
 Fuente: CES (2016)
 Elaborado por: Aura Morán



Gráfico 6. Indicadores de gestión académica
 Fuente: CES (2016)
 Elaborado por: Aura Morán



Gráfico 7. Indicadores de vinculación
Fuente: CES (2016)
Elaborado por: Aura Morán

**CAPÍTULO III:
ASPECTOS GENERALES DE LA FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE
LA EDUCACIÓN, DE LA UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL**

3.1 Antecedentes

La Facultad de Filosofía letras y Ciencias de la Educación de la Universidad de Guayaquil, nacía como testimonio de antigua aspiración de tener un centro guía como Instituto superior de Pedagogía y Letras llamada “Dr. José Luis Tamayo”, mediante Decreto Ejecutivo No. 15 de Andrés F. Córdova, Encargado del Poder Ejecutivo, Considerando: Que el Art. 12 del Decreto Legislativo de 4 de septiembre de 1939, dispone la creación en la ciudad de Guayaquil del Instituto Superior de Pedagogía y Letras para la preparación del Magisterio Nacional y que consten en el presupuesto económico del Estado para ese año.

Años más tarde, mediante Decreto No. 409 del 14 de julio de 1944, en mandato del Presidencial de José María Velasco Ibarra, se resuelve que a partir del 01 de agosto de 1944 se anexa a la Universidades del país en las ciudades respectivas los Institutos de Pedagogía, los Conservatorios de Música, Instituto de Criminología y la Dirección General de Bellas Artes y el Museo Nacional, las partidas presupuestarias que venían estos organismos de Conformidad al Presupuesto del Estado pasaron a incrementar a las partidas globales de la Universidades, asignado a la Universidad de Guayaquil las partida 4889 del Instituto de Pedagogía de Guayaquil. Las Universidades estructuraron la organización de estas instituciones por medio de los Consejos Universitarios.

En sesión del H. Consejo Universitario el 9 de agosto de 1944 al inicio del siglo XX, en cumplimiento al Decreto No. 409 del 14 de julio de 1944, se crea la Facultad Filosofía Pedagogía y Letras, soslayando por medio de la Secretaria General, imperioso necesidad que la Universidad entre en sus funciones orgánicas con una Facultad donde se formen investigadores y especialistas en ciencias filosóficas, históricas, educacionales, así como profesores capacitados para la enseñanza secundaria, especial y superior.

El primer Decano fue elegido el 30 de septiembre 1944, donde se instala la Junta de Profesores de la Facultad de Pedagogía y Letras, para elegir sus dignatarios. Eligiendo al Dr. Francisco Huerta Rendón, por tres periodos en su gestión académica.

La Facultad de Pedagogía y Letras nace con seis especializaciones, inclusive el Conservatorio Nacional de Música, Escuela de Bibliotecología, la academia de Idiomas o Lenguas y la Escuela de Periodismo.

El H. Consejo Universitario a través del señor Rector encargado, Dr. Francisco Zevallos Reyre, aprobó el 09 de mayo del 1952, mediante acuerdo modificar el nombre de la Facultad, por el de Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación.

El 30 de mayo del 1955 en el informe del Decano de ese entonces, Dr. Rigoberto Ortiz Bermeo, explicó como recibió la institución después de haber sido cerrada desde 1953 a 1954 lo que indicaba lo que pudo preservarse después de la huelga, fue un laboratorio de Química

y el mobiliario y fracciones de un gabinete de físico, originó la extinción de la Facultad de Pedagogía y Letras.

En los períodos 1957 a 1959 fue nombrado el Dr. Pimentel Carbo que por su amplia experiencia como educador volvió a ser reelecto entre los años 1963 a 1966, su gestión académica se desarrolló en las instalaciones en el Colegio Francisco Campos Coello, escribió como autoridad obrar notables entre ellas la denominada “Apuntes para la Facultad de Filosofía y Letras”.

La Facultad de Filosofía, mantuvo un estatus con las carreras tradicionales o humanísticas hasta el año 1993, donde estas tenían su apogeo con ingresos masivos, respondiendo a las necesidades de educación de esa coyuntura histórica académica. Desde 1990 a 1993 surgen una serie de problemas económicos-académicos que reduce bruscamente el ingreso a las carreras tradicionales, crisis sobre todo económicas que conllevan a la Facultad casi a su extinción como entidad educativa en la Universidad de Guayaquil, ésta amenaza de aquellos años provocó la reacción positiva de la comunidad de Filosofía, donde equipos de maestros de diferentes especializaciones, trabajaron en proyectos para responder a las necesidades educativas de aquellos tiempos.

El cambio de la máquina de escribir mecánica a la eléctrica y de ésta a la computadora, la transformación de lo manual a la tecnología de la informática obliga a un equipo de docentes a crear y abrir nuevas carreras que los estudiantes de muchos Colegios necesitaban para desarrollar su proceso educativo. En año 1994 significo para la Facultad de Filosofía el nacimiento de las carreras autofinanciadas, pero el proceso del autofinanciamiento de las carreras se inició precisamente en el año 1995, lo que permitió ahorrar para proyectos educativos para beneficio de la comunidad de Filosofía. El autofinanciamiento se desarrolló hasta el 20 de octubre de 2008, donde la nueva constitución de la República del Ecuador declara que la educación hasta el Tercer Nivel es obligatoria, laica y gratuita.

3.2 Oferta Académica

Las carreras que ofertó la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación a través del tiempo se detallan a continuación, describiendo los actores que formaron parte de la historia de las aprobaciones:

Tabla 4. Carreras de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación

No.	Carreras	Fechas de resoluciones
1	Lenguas y lingüística	Aprobado por el Consejo Universitario en Noviembre de 1952.

2	Informática	Aprobado por el Consejo Universitario el 17 de enero 1995. Reingeniería de la carrera aprobado por el Consejo Universitario del 9 de enero del 2008. Amparado en Resolución del CONESUP - RCP S08. N ^a 203.03
3	Mercadotecnia y publicidad	Aprobado por el Universitario 17 de enero 1995. Reingeniería de la carrera aprobado por el Consejo Universitario del 9 de enero del 2008. Amparado en Resolución del CONESUP - RCP S08. N ^a 203.03
4	Educadores de párvulos	Aprobado por el Consejo Universitario 9 de agosto de 1995. Reingeniería de la carrera aprobado por el Consejo Universitario del 9 de enero del 2008. Amparado en Resolución del CONESUP - RCP S08. N ^a 203.03
5	Bibliotecología archivología y	Aprobado por el Consejo Universitario 03 de abril de 1952
6	Sistemas multimedia	Consejo Universitario 8 de noviembre del 2006. Amparado en Resolución del CONESUP - RCP S08. N ^a 203.03
7	Comercio exterior	Consejo Universitario del 2 de diciembre de 1997. Reingeniería de la carrera aprobado por el Consejo Universitario del 9 de enero del 2008. Amparado en Resolución del CONESUP - RCP S08. N ^a 203.03
8	Desarrollo comunitario ambiental-promotor docente	Consejo Universitario 28 noviembre de 1995. Aprobado por el CONESUP mediante Of. No. Of. 003193 del 25 julio 2006.
9	Educación básica	Consejo Universitario del 10 de noviembre del 2003
10	Docencia en arte	Consejo Universitario del 29 enero del 2004
11	Historia y geografía	Facultad Decreto Ejecutivo de 1944 Presidencia del Dr. Velasco Ibarra
12	Químico biológicas	Facultad Decreto Ejecutivo de 1944 Presidencia del Dr. Velasco Ibarra
13	Filosofía y Ciencias Psicosociales	Facultad Decreto Ejecutivo de 1944 Presidencia del Dr. Velasco Ibarra
14	Físico matemáticas	Facultad Decreto Ejecutivo de 1944 Presidencia del Dr. Velasco Ibarra

Fuente: Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación
Elaborado por: Aura Morán

3.3 Modalidad a distancia

La educación bi-modal de la Facultad nace con el Proyecto Educación Superior a Distancia aprobado en sesión del H. Consejo Universitario del 6 de diciembre de 1994, posteriormente siendo aprobado por el máximo organismos regulador del estado CONUEP el 15 de Octubre de 1997, dando apertura y funcionamiento de 14 Centros Universitarios: Matriz Guayaquil, Cuenca, Chone, El Empalme, El Triunfo, Esmeraldas, Galápagos, Machala, Manta, Quito,

Riobamba, San Miguel, Santa Elena y Santo Domingo; y siete carreras: Educación Primaria, Administración y Supervisión Educativa, Historia y Geografía, Comercio y Administración, Físico Matemática, Químico Biológico y Literatura y Castellano. Extendiéndose a través de los años a varios sectores del país, a más de las carreras señaladas en el párrafo anterior, con las carreras de: Informática, Educadores de Párvulos, Comercio Exterior, Mercadotecnia y Publicidad, y Lenguas y Lingüística.

Tabla 5. Centros universitarios

No.	Centros Universitarios	Fechas de resoluciones
1	Quito	CONUEP Resolución del 15 de Octubre de 1997 Resolución RCPS10.No. 146.04 del 20 de mayo del 2004
2	Santo Domingo	CONUEP Resolución del 15 de Octubre de 1997 Resolución RCPS10.No. 146.04 del 20 de mayo del 2004
3	Esmeraldas	CONUEP Resolución del 15 de Octubre de 1997
4	Machala	CONUEP Resolución del 15 de Octubre de 1997 Resolución RCPS10.No. 146.04 del 20 de mayo del 2004
5	Manta	CONUEP Resolución del 15 de Octubre de 1997 Resolución RCPS10.No. 146.04 del 20 de mayo del 2004
6	Balzar	Resolución RCPS10.No. 145.04 del 20 de mayo del 2004 Resolución RCPS10.No. 145.04 del 20 de mayo del 2004
7	El Triunfo	CONUEP Resolución del 15 de Octubre de 1997 Resolución RCPS10.No. 146.04 del 20 de mayo del 2004
8	Cuenca	CONUEP Resolución del 15 de Octubre de 1997
9	Daule	Resolución RCPS10.No. 145.04 del 20 de mayo del 2004
10	Durán	RCP.S08.No.203.03 (Aprobado por el H. Consejo Universitario el 7 de noviembre del 2007)
11	La Concordia	Resolución RCPS10.No. 145.04 del 20 de mayo del 2004
12	Pedro Carbo	RCP.S08.No.203.03 (Aprobado por el H. Consejo Universitario el 3 septiembre del 2008) Resolución RCPS10.No. 145.04 del 20 de mayo del 2004
13	Quevedo	Resolución RCP.S03.No.202.05 del 16 de junio del 2005
14	Riobamba	CONUEP Resolución del 15 de Octubre de 1997
15	Samborondón	RCP.S08.No.203.03 (Aprobado por el H. Consejo Universitario 3 de mayo del 2006)
16	San Miguel	CONUEP Resolución del 15 de Octubre de 1997
17	Santa Elena	CONUEP Resolución del 15 de Octubre de 1997

Fuente: Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación
Elaborado por: Aura Morán

3.4 Ubicación

La Facultad de Filosofía se encuentra ubicada dentro de los predios de la Ciudadela Universitaria Salvador Allende de la ciudad de Guayaquil, entre las calles Ave Delta, Ave Kennedy y Malecón del Salado; también cuenta con una extensión en la ciudad de Quito como Centro de Apoyo en el sector de Chillo Gallo Ave. Mariscal Antonio José de Sucre y Antonio Escudero.

La Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación está conformada por diferentes bloques:

- Edificio Central (Campus Universitario Salvador Allende)
- DINACE
- Lenguas
- Comercio Exterior
- Educación Básica
- Colegio Huerta Rendón (Ave. Las Aguas y Ave. Juan Tanca Marengo)
- Unidad Parvulitos de Minerva
- Complejo Académico de Filosofía (Ave. Emilio Romero y Benjamín Carrión).

3.5 Pre grado y Post grado

Las carreras de grado y postgrado que se detallan en el siguiente cuadro, se encuentran en proceso de Rediseño Curricular para su posterior aprobación por el Consejo Universitario y presentación al Consejo Educación Superior.

Tabla 6. Carreras de pre grados y post grados

PRE GRADOS	POST GRADOS
1. Pedagogía de las Ciencias Experimentales con titulación: Licenciatura en Pedagogía de la Química y Biología	1. Maestría en Educación Básica Inclusiva modalidad presencial y a Distancia
2. Pedagogía de las Ciencias Experimentales con titulación: Licenciatura en Pedagogía de las Matemáticas y de la Física	2. Maestría en Desarrollo y Procesos de Aprendizajes Infantil
3. Pedagogía de las Ciencias Experimentales con titulación: Licenciatura en Pedagogía en Historia y las Ciencias Sociales	3. Maestría en Info-Pedagogía
4. Educación Inicial	4. Maestría en Gestión Académica
5. Educación Básica	
6. Pedagogía en Lengua y Literatura	

-
- 7. Pedagogía de los Idiomas Nacionales y Extranjero
 - 8. Pedagogía en Informática
-

Fuente: Coordinación de Gestión Pedagógica Curricular y Ambientes de Aprendizaje de la Facultad.
Elaborado por: Aura Morán

3.5.1 Procesos actuales

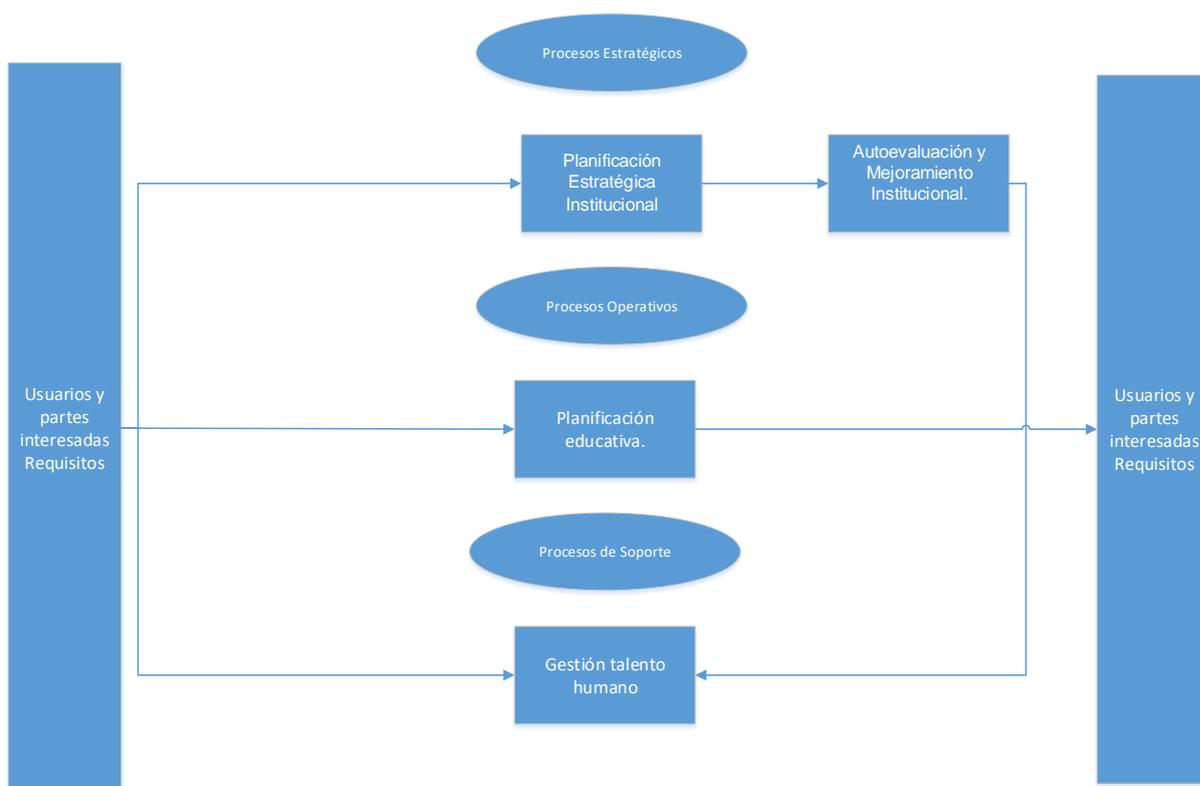


Gráfico 8. Mapa de procesos actuales
Fuente: Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación de la Universidad de Guayaquil
Elaborado por: Aura Morán

Los procesos actuales en la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación de la Universidad de Guayaquil se realizan con el fin de obtener mayor precisión, eficiencia y el mínimo esfuerzo dando lugar al perfeccionamiento en el trabajo requerido por la coordinación oportuna que se logra al fortalecer la armonía y rapidez en la ejecución de lo planificado y alcanzar resultados que beneficien a la institución a futuro. Dentro de la documentación facilitada por la Facultad no está definido un mapa de procesos para las actividades que se mencionan a continuación

Actualmente el proceso de planificación educativa que lleva a cabo la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación de la Universidad de Guayaquil, no mantiene un orden sistemático, únicamente se dan directrices por parte de la administración de la Facultad objeto de estudio para la planificación, basados en información tomada de la propia Universidad, las directrices frecuentes en este proceso son las siguientes.

- Los docentes elaboran planificaciones: anuales, de bloque, de habilidades, plan de refuerzo y plan de tutoría.
- El decano revisa la planificación, en caso de ser incorrecto, se devuelve a los docentes para su rectificación.
- El decano entrega planificaciones al coordinador de planificación, evaluación y acreditación.
- El coordinador de planificación, evaluación y acreditación emite informe de cumplimiento.

Para el proceso de gestión de aprendizaje y educación, no existe, un manual de funciones y ni procesos, tal como pasa con el proceso de planificación educativa, el proceso de gestión de aprendizaje y educación corre por parte del docente, con apenas cuatro directrices que le sirve al catedrático como guía para llevar a cabo el proceso, a continuación se mencionan las pautas que la administración de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación de la Universidad de Guayaquil emite para este proceso.

- El maestro planea para el proceso de aprendizaje educativo
- Planes mediante la definición de objetivos idénticos al grado, al contexto, a los estilos, ritmos y necesidades educativas de los estudiantes, teniendo en cuenta el plan de estudios prescrito y los estándares de aprendizaje.
- Planifica sus clases para que los estudiantes apliquen sus conocimientos y los relacionen con sus propios procesos de aprendizaje.
- Organiza y utiliza el espacio, los materiales y los recursos del aula, de acuerdo con la planificación y actuaciones esperadas

Para el proceso de evaluación de aprendizaje le permite al docente realizar ajustes en la metodología de la educación, y mantener informados a los actores del proceso educativo sobre los resultados parciales exitosos y el avance en el desarrollo integral del estudiante, básicamente este proceso es el mismo como en la mayoría de las universidades del país.

- Existen dos parciales, donde el método de calificación consiste, en 5 puntos el proceso de enseñanza y aprendizaje, más 5 puntos de examen.
- El alumno debe como mínimo completar un total de 14 puntos para asegurar el pase al próximo nivel de estudio.
- Si el alumno completa de 10 a 13 puntos tiene la opción de dar un examen adicional de mejoramiento para poder cursar al otro nivel, si no cumple con el mínimo puntaje para aprobar la materia deberá ver la misma materia por 2da ocasión.
- Si el alumno completa menos de 9 puntos estará obligado de manera directa a repetir materia.

En cuanto al proceso de matrícula, actualmente para los estudiantes del 2do hasta el último semestre o año de estudio, todo trámite de matrícula se los realiza vía online, entre los procesos claves para la obtención de una matrícula actualmente se encuentran los siguientes.

- Crear una cuenta en el SIUG a través del registro del correo electrónico institucional.
- Seleccionar la carrera que se estaba estudiando
- Actualizar los datos personales
- Subir afiliación al IESS para solicitar horario nocturno
- Seleccionar el horario de clases a escoger
- Escoger las materias a estudiar
- Aceptar y generar matricular
- Imprimir el comprobante

**CAPÍTULO IV:
METODOLOGÍA**

4.1 Tipo de estudio

La presente tesis se ha desarrollado con el fin de obtener el Diseño de un modelo de gestión por procesos para la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación, de la Universidad de Guayaquil, 2013.

4.1.1. Métodos.

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se han tomado en cuenta los siguientes métodos.

4.1.1.1 Analítico.

Este método permitió descomponer cada uno de los procesos que se llevan a cabo en la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación de la Universidad de Guayaquil, identificando sus secuencias particulares, lo que ayudó a entender las relaciones causa – efecto de estas y sobre cuales procesos se tendrían que efectuar mejoras para la institución.

4.1.1.2 Descriptivo.

Esta investigación fue descriptiva, puesto que se describieron uno a uno los procesos que actualmente se manejan en la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación de la Universidad de Guayaquil, más allá de aquello también se usó estadística para diagnosticar la situación actual por la que atraviesa la facultad.

4.2 Diseño metodológico

4.2.1 Documental.

Este método permitió, recopilar información teórica acerca de la gestión por procesos en distintas empresas independientemente del giro negocio, puesto que se acudió a libros y otros contenidos bibliográficos, a más de aquello esta investigación también fue documental puesto que hubo informes entregados por la propia Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación de la Universidad de Guayaquil en el cual se expusieron datos relevantes para el desarrollo del presente proyecto.

4.2.2 Recursos Empleados.

Se usaron informes entregados por la propia Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación de la Universidad de Guayaquil en el cual se expusieron datos relevantes para el desarrollo del presente proyecto, conforme a las conclusiones obtenidas de este instrumento, se realizó un diagnostico situacional que permitió diseñar una propuesta para optimizar los procesos llevados a cabo en el objeto de estudio. Para el presente trabajo se utilizó, tablas de frecuencia como herramienta de estadística descriptiva y la herramienta informática VISIO, que se empleó para el diseño de los mapas de proceso.

4.3 Procesamiento de datos

Para el presente trabajo se utilizó, tablas de frecuencia como herramienta de estadística descriptiva y la herramienta informática VISIO, que se empleó para el diseño de los mapas de proceso. Se usaron informes entregados por la propia Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación de la Universidad de Guayaquil, conforme a las conclusiones obtenidas de este instrumento, se realizó un diagnóstico situacional que permitió diseñar una propuesta para optimizar los procesos llevados a cabo en el objeto de estudio.

4.4 Técnicas

Se usó como técnica la información documental, otorgada por la propia Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación de la Universidad de Guayaquil, además de recurrir a libros y otras fuentes de bibliografía para obtener una mejor comprensión de las distintas definiciones o actividades que trae consigo la gestión por proceso.

4.5 Población y muestra

La población de la presente investigación, están basadas en el total de docentes y personal administrativo que componen el talento humano de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación de la Universidad de Guayaquil, vale mencionar que para determinar la población fue necesario obtener datos otorgados por la propia facultad antes mencionada que tiene una población total de 695 empleados 289 corresponde al personal administrativo y 406 a docentes. Dado que la población no es objeto para el cálculo de una muestra infinita se optó por el método no probabilístico por conveniencia a la totalidad de la población.

4.6 Encuestas

Esta técnica se la uso para recopilar la información necesario sobre la percepción del talento humano de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación de la Universidad de Guayaquil acerca de la situación de la planificación educativa, evaluación del trabajo y nivel de desempeño, el análisis de las encuestas permitió conocer la realidad en cuanto a los procesos que se llevan a cabo dentro de la institución.

4.6.1 Resultados de la encuesta aplicada

El análisis de los resultados de las encuestas y entrevistas aplicadas al personal docente y al personal administrativo de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación de la Universidad de Guayaquil, forman el punto de partida y el sustento de la presente propuesta, puesto *que justificara todo lo planteado en el problema.*

4.6.1.1 Resultado de la encuesta aplicada al personal docente.

1. Sus funciones se encuentran correctamente descritas en el Manual de funciones de la facultad

Tabla 7. Funciones se encuentran correctamente descritas

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	24	6%
De acuerdo	36	9%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	88	22%
En desacuerdo	164	40%
Muy en desacuerdo	94	23%
TOTAL	406	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Aura Morán

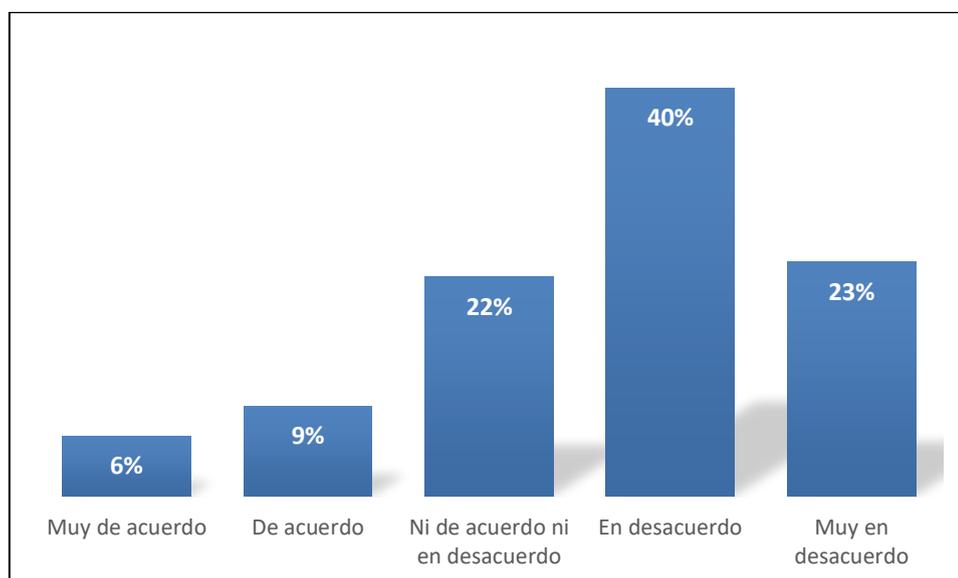


Gráfico 9. Funciones se encuentran correctamente descritas

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Aura Morán

Como se muestra en el gráfico anterior, los datos de la encuesta ponen en evidencia las falencias del área de docencia, al no contar con las funciones bien definidas dentro del manual de funciones de la facultad, siendo así el 63% de los encuestados indicaron que no están correctamente definidas y tan solo el 15% indicaron que sí.

2. Usted recibe cronogramas acerca de las actividades que debe realizar de manera diaria en las diferentes aulas donde da clases

Tabla 8. Recibimiento de cronogramas acerca de las actividades

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	33	8%
De acuerdo	41	10%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	117	29%
En desacuerdo	91	22%
Muy en desacuerdo	124	31%
TOTAL	406	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Aura Morán

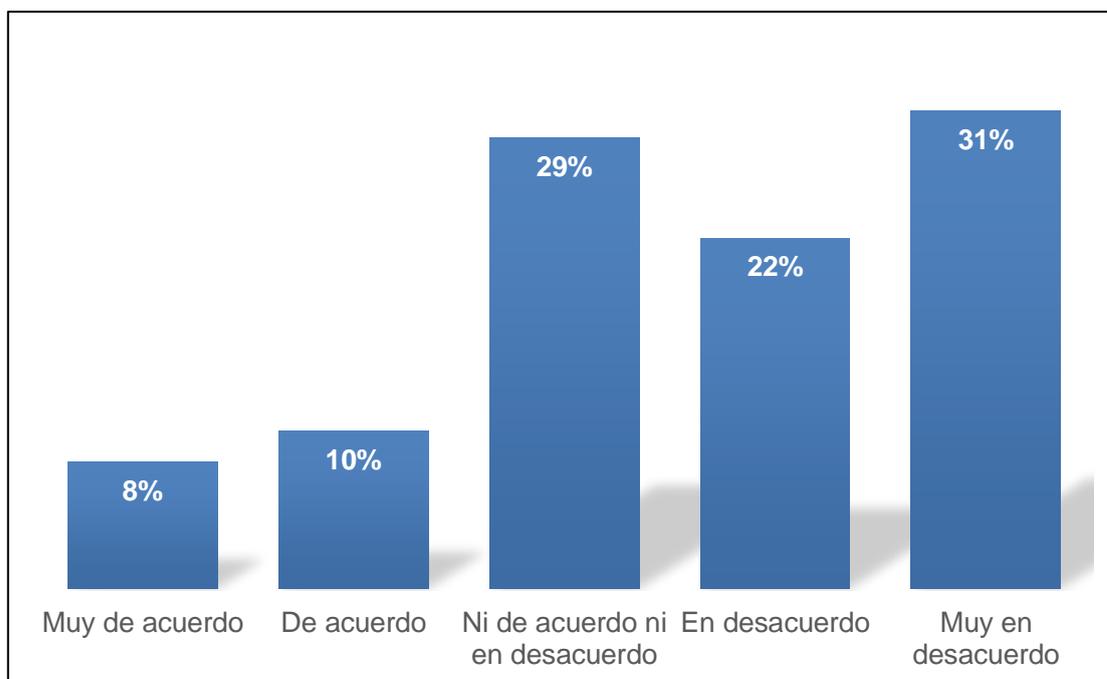


Gráfico 10. Recibimiento de cronogramas acerca de las actividades

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Aura Morán

Los datos recogidos de la encuesta dirigida hacia los docentes exponen que el 63% de los mismos no están de acuerdo en que reciben cronogramas acerca de las actividades que debe realizar de manera diaria en las diferentes aulas donde da clases, solo el 18% indican que si los reciben, el 29% restante mantuvo una respuesta imparcial. Esto muestra que la Facultad debe mejorar de forma pronta esta situación para asegurar el cumplimiento de su misión y visión académica.

3. Indique quien es el encargado de revisar y aprobar los cronogramas que se le ha asignado para sus clases

Tabla 9. Encargado de revisar y aprobar los cronogramas

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Decano	6	1%
Director	51	13%
Coordinador	69	17%
Gestor de carrera	233	57%
Inspector	47	12%
TOTAL	406	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Aura Morán

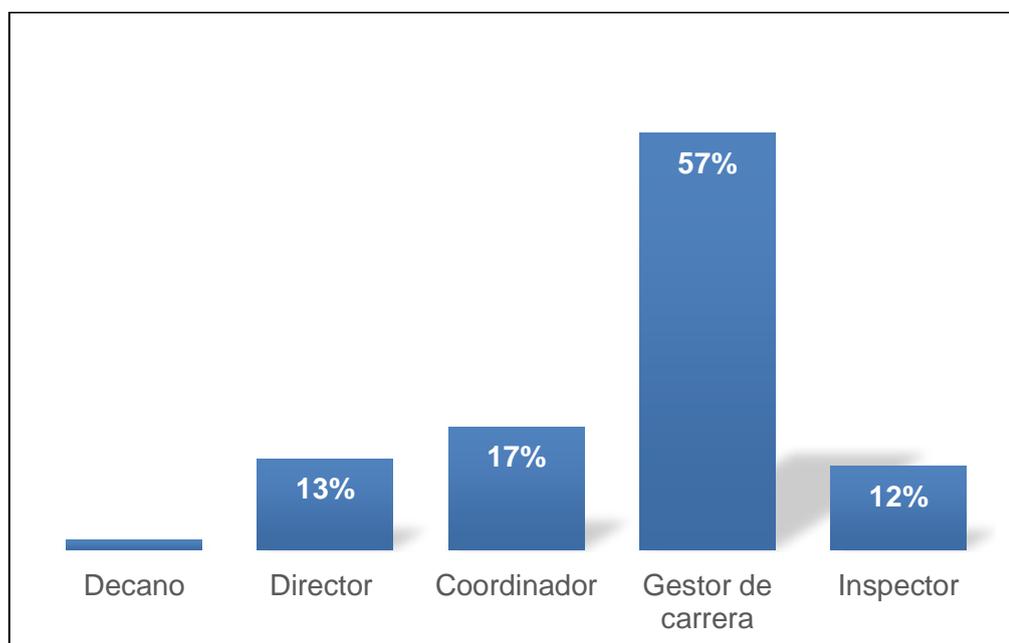


Gráfico 11. Encargado de revisar y aprobar los cronogramas
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Aura Morán

Basado en la recolección de resultados de la presente pregunta de investigación se detalla que el 57% creen que los cronogramas que se realizan son revisados y aprobados por los gestores de cada carrera, mientras que el 17% de los mismos creen que puede ser revisado por los coordinadores, las diferencias de criterios ponen en evidencia que no existe una buena comunicación de funciones para los docentes, puesto que no conocen ni siquiera quien o quienes pueden ser sus superiores.

4. Se entregan puntualmente los cronogramas acerca de las actividades que debe realizar de manera diaria en las diferentes aulas donde da clases

Tabla 10. Entrega puntual de los cronogramas

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	48	12%
De acuerdo	81	20%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	93	23%
En desacuerdo	89	22%
Muy en desacuerdo	95	23%
TOTAL	406	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Aura Morán

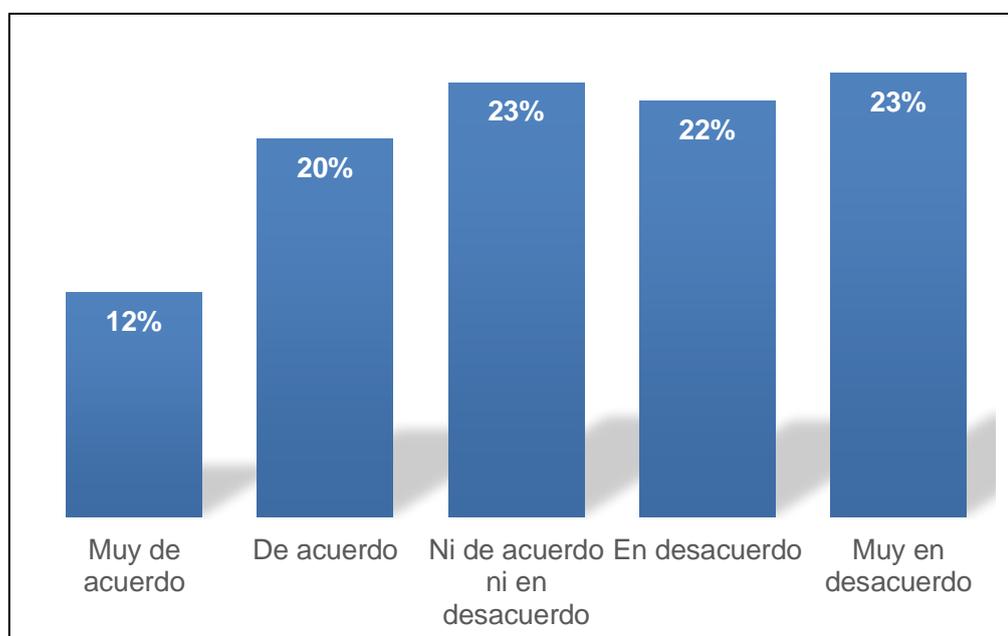


Gráfico 12. Entrega puntual de los cronogramas

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Aura Morán

Aproximadamente el 45% de los docentes de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación o de la Universidad de Guayaquil no se entregan puntualmente los cronogramas acerca de las actividades que debe realizar de manera diaria en las diferentes aulas donde da clases, tan solo el 32% de los docentes restantes indican que si les presentan puntualmente los cronogramas finalmente el 23% restante mantuvo una posición dividida, donde argumentaron que a veces se le entrega puntual y otras veces se le entrega ya sobre la hora.

5. Posee formatos establecidos para la presentación de las calificaciones que han obtenido los estudiantes de la facultad

Tabla 11. Formatos establecidos para la presentación de las calificaciones

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	74	18%
No	332	82%
TOTAL	406	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Aura Morán

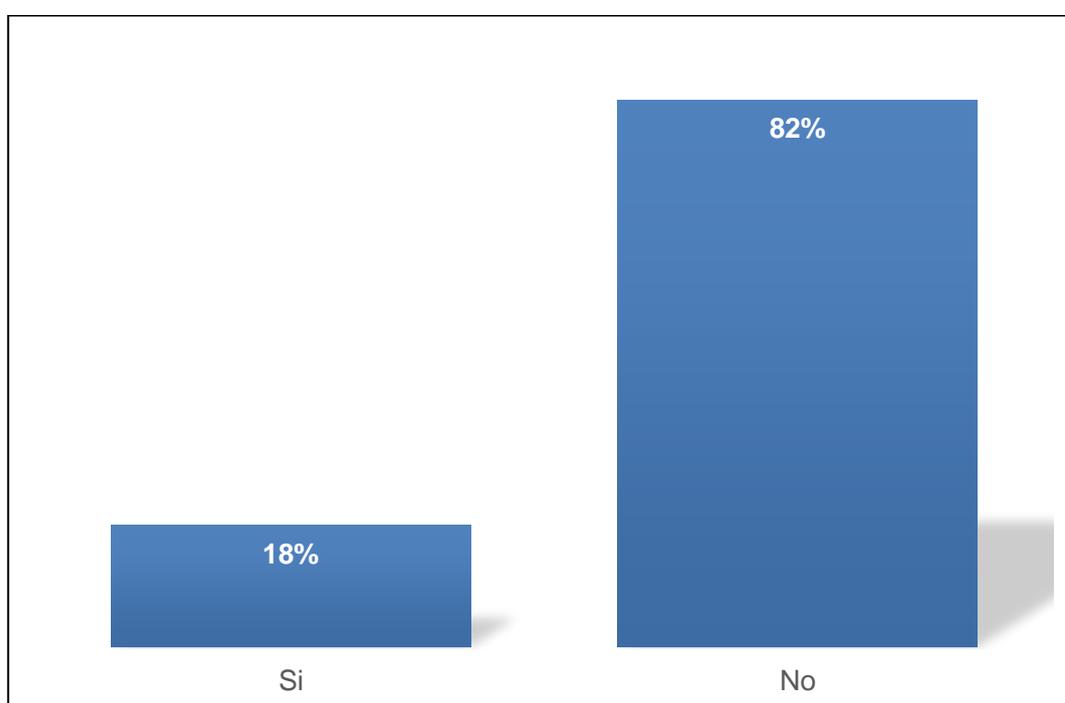


Gráfico 13. Formatos establecidos para la presentación de las calificaciones

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Aura Morán

Según el resultado de la encuesta en esta pregunta de investigación el 82% de los mismos no posee formatos establecidos para la presentación de las calificaciones que han obtenido los estudiantes de la facultad, solo el 18% indican que si poseen formatos establecidos para la presentación de las calificaciones que han obtenido los estudiantes de la facultad. Esto muestra que la Facultad debe mejorar de forma pronta esta situación, puesto que no habría una estandarización de ingreso de notas, algo que repercutirá en la subida de las notas al portal SIUG.

6. Se retroalimentan las actividades o participaciones que son realizadas

Tabla 12. Retroalimentación de las actividades

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	189	47%
No	217	53%
TOTAL	406	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Aura Morán

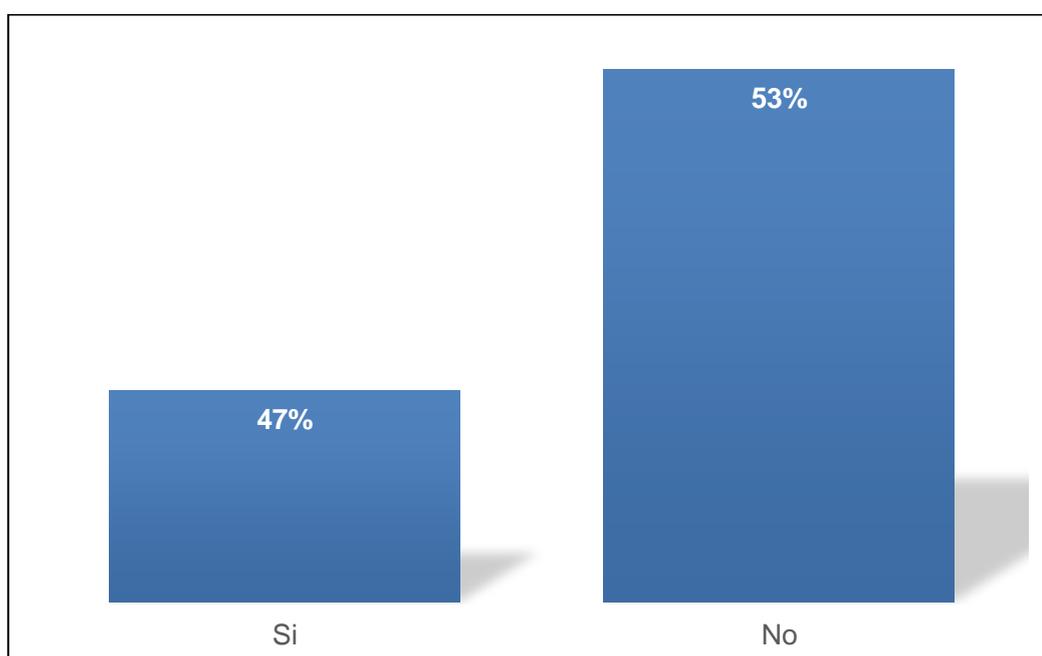


Gráfico 14. Retroalimentación de las actividades
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Aura Morán

El 53% de los docentes indican que no se retroalimentan las actividades o participaciones que son realizadas, solo el 18% indican que si se retroalimentan las actividades o participaciones que son realizadas. Esto muestra que la Facultad debe mejorar de forma pronta esta situación, puesto que se debe tratar de mejorar y capacitar en lo que se puede la metodología del docente ya sea en el proceso de enseñanza o en el proceso de ingreso de notas e incluso en el trato al estudiante.

7. Con qué frecuencia los docentes reciben capacitación de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación o de la Universidad de Guayaquil como tal

Tabla 13. Frecuencia de capacitaciones a docentes

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mensualmente	75	18%
Trimestralmente	81	20%
Semestralmente	149	37%
Anualmente	97	24%
Nunca	4	1%
TOTAL	406	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Aura Morán

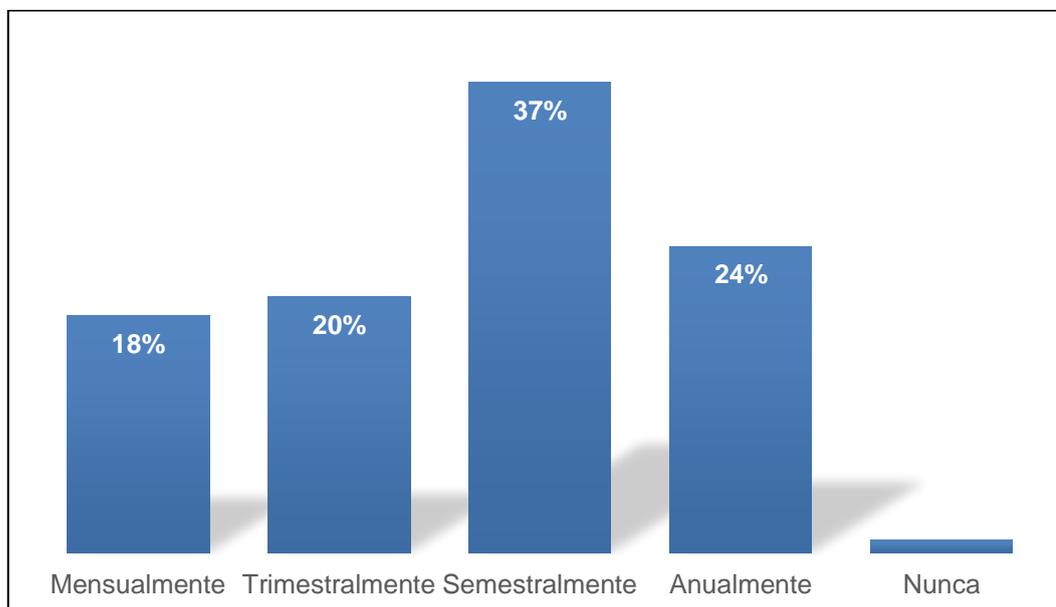


Gráfico 15. Frecuencia de capacitaciones a docentes
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Aura Morán

La encuesta dirigida hacia los docentes expone que el 37% de los mismos indican que reciben capacitación de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación o de la Universidad de Guayaquil como tal semestralmente, el 24% indican que reciben capacitación de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación o de la Universidad de Guayaquil como tal anualmente. Esto muestra que la Facultad debe mejorar de forma pronta esta situación, puesto que se debe tratar de mejorar y capacitar en lo que se puede al docente.

8. Con qué frecuencia evalúan su trabajo dentro de las aulas de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación de la Universidad de Guayaquil

Tabla 14. Frecuencia de evaluación del trabajo

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Diariamente	45	11%
Semanalmente	48	12%
Quincenalmente	79	19%
Mensualmente	111	27%
Semestralmente	123	30%
TOTAL	406	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Aura Morán

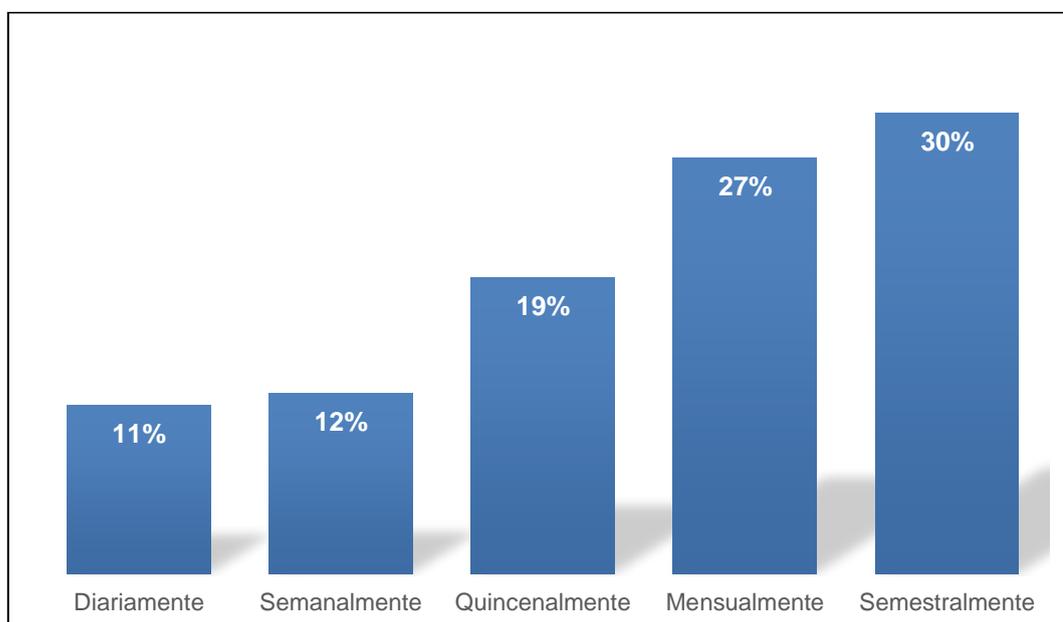


Gráfico 16. Frecuencia de evaluación del trabajo

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Aura Morán

La encuesta dirigida a los docentes arrojó que el 30% indican que semestralmente reciben una evaluación de su trabajo dentro de las aulas de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación de la Universidad de Guayaquil, el 27% indican que reciben mensualmente evaluación de su trabajo dentro de las aulas de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación de la Universidad de Guayaquil, el 19% de los docentes indican que quincenalmente evaluación su trabajo dentro de las aulas de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación de la Universidad de Guayaquil.

9. Cómo califica la comunicación interna que se lleva a cabo en la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación de la Universidad de Guayaquil

Tabla 15. Calificación de la comunicación interna

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Buena	33	8%
Buena	37	9%
Regular	157	39%
Mala	82	20%
Muy Mala	97	24%
TOTAL	406	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Aura Morán

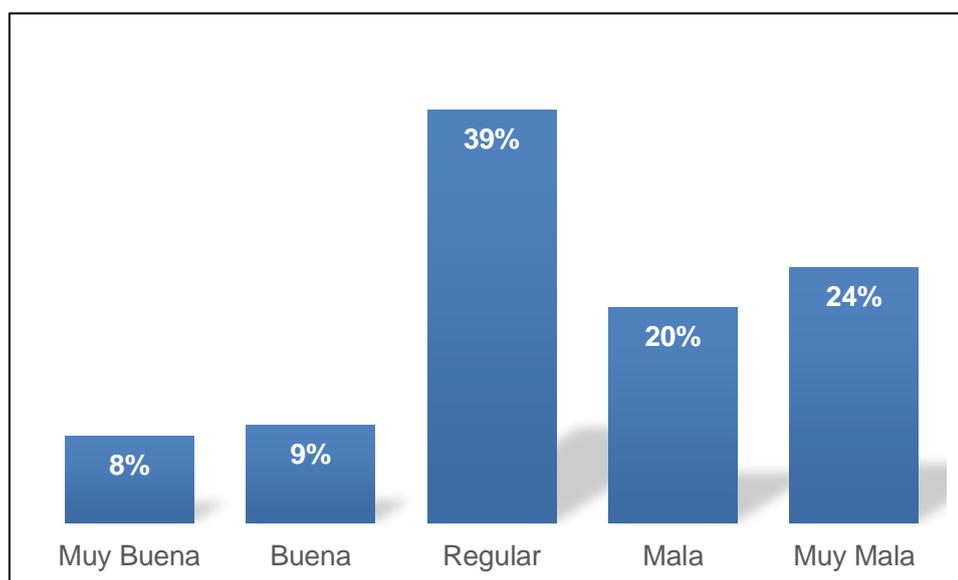


Gráfico 17. Calificación de la comunicación interna

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Aura Morán

Los resultados de la investigación de campo dirigida hacia los docentes exponen que el 39% califican la comunicación interna que se lleva a cabo en la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación de la Universidad de Guayaquil como regular, el 24% indican que la comunicación interna que se lleva a cabo en la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación de la Universidad de Guayaquil es muy mala, el 19% de los docentes indican que quincenalmente evaluación su trabajo dentro de las aulas de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación de la Universidad de Guayaquil.

10. Cómo calificaría el desempeño administrativo de Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación de la Universidad de Guayaquil

Tabla 16. Calificación del desempeño administrativo

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Buena	33	8%
Buena	87	21%
Regular	107	26%
Mala	82	20%
Muy Mala	97	24%
TOTAL	406	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Aura Morán

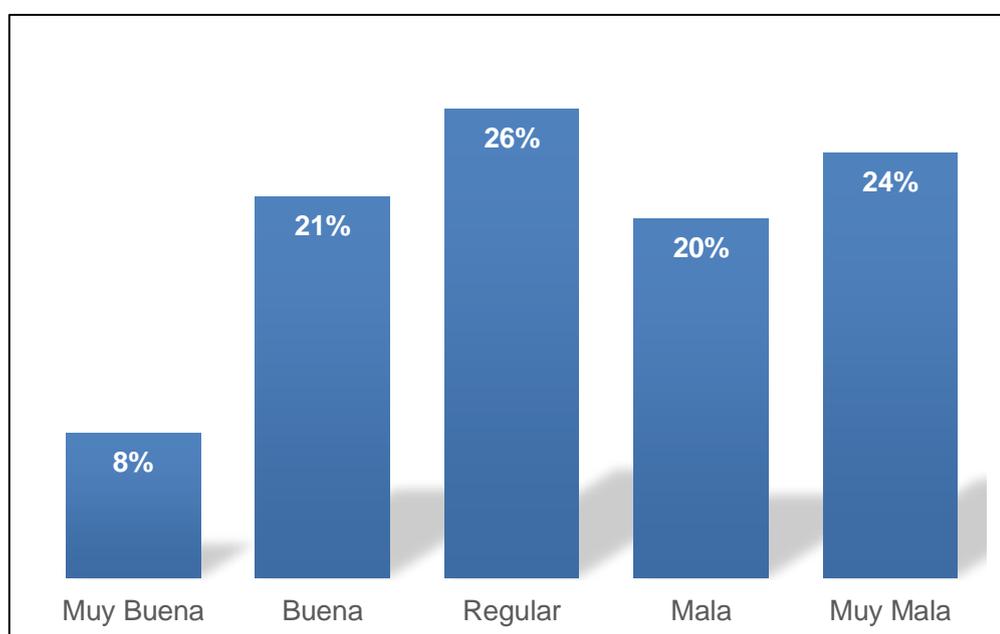


Gráfico 18. Calificación del desempeño administrativo

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Aura Morán

Los datos recogidos de la encuesta dirigida hacia los docentes exponen que el 26% de los mismos califican como regular el desempeño administrativo de Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación de la Universidad de Guayaquil, el 24% califican como muy mala el desempeño administrativo de Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación de la Universidad de Guayaquil, el 21% de los docentes califican como buena el desempeño administrativo de Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación de la Universidad de Guayaquil, el 20% de los encuestados califican como mala el desempeño administrativo de Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación de la Universidad de Guayaquil

4.6.1.1.1. Resultado de la encuesta aplicada al personal administrativo.

1. La Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación de la Universidad de Guayaquil tiene sus modelos de procesos bien definidos

Tabla 17. Modelos de procesos administrativos bien definidos

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	14	6%
De acuerdo	26	9%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	58	22%
En desacuerdo	104	40%
Muy en desacuerdo	87	23%
TOTAL	289	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Aura Morán

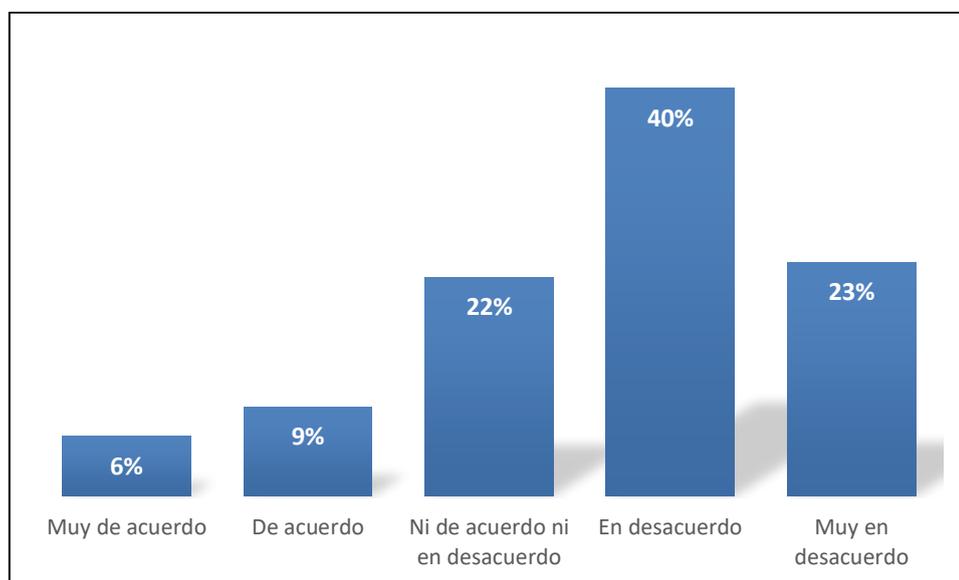


Gráfico 19. Modelos de procesos administrativos bien definidos

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Aura Morán

Los resultados de la encuesta dirigida al personal administrativo ponen en evidencia las falencias del área de administración de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación de la Universidad de Guayaquil, al no contar con las funciones bien definidas dentro del manual de funciones de la facultad, siendo así el 63% de los encuestados indicaron que no están correctamente definidas y tan solo el 15% indico que sí. Es de urgencia la necesidad de mejorar esta situación puesto que se debe llevar un proceso sistemático más aun en el área de administración de la Facultad.

2. Se realizan dentro de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación de la Universidad de Guayaquil cronogramas acerca de las actividades que debe realizar de manera diaria en las diferentes aulas donde da clases

Tabla 18. Realización de cronogramas de actividades

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	23	8%
De acuerdo	29	10%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	83	29%
En desacuerdo	64	22%
Muy en desacuerdo	90	31%
TOTAL	289	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Aura Morán

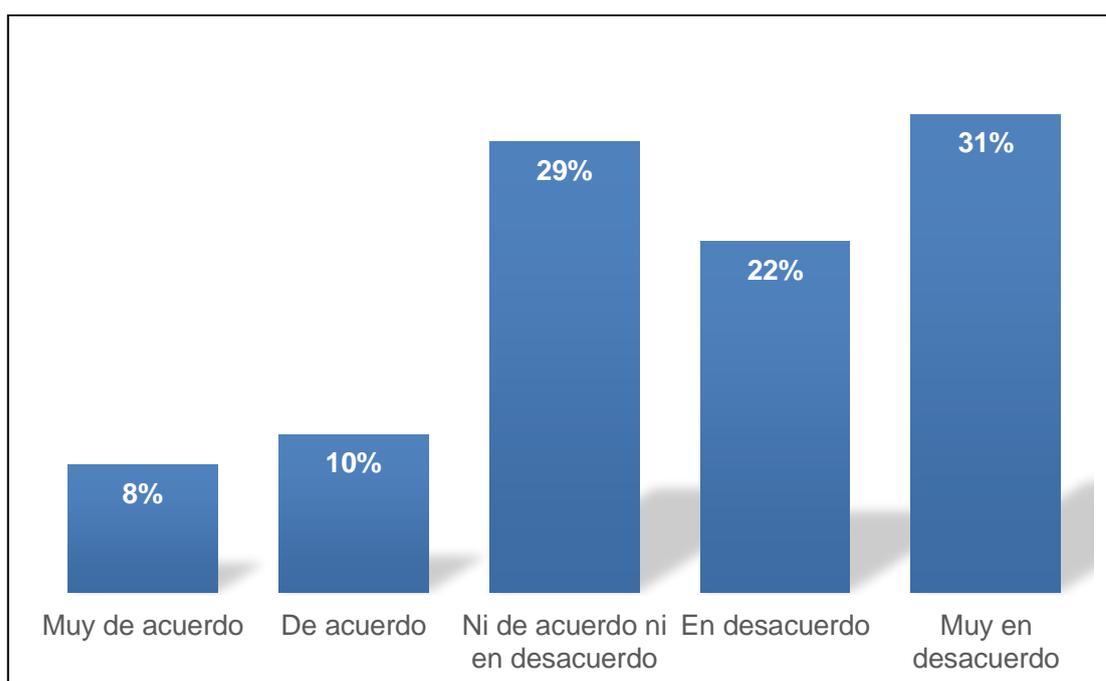


Gráfico 20. Realización de cronogramas de actividades
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Aura Morán

La presente pregunta de investigación dirigida al personal administrativo de la Universidad de Guayaquil expone que el 63% de los mismos indican que no se realizan cronogramas acerca de las actividades que debe realizar de manera diaria en las diferentes aulas donde da clases, solo el 18% indican que si se los realiza, el 29% restante mantuvo una respuesta imparcial. Esto muestra que la Facultad debe mejorar de forma pronta esta situación para asegurar el cumplimiento de su misión y visión académica.

3. Se utilizan las técnicas de información y comunicación TIC en la gestión administrativa de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación de la Universidad de Guayaquil

Tabla 19. Uso de las TIC

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	14	5%
De acuerdo	19	7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	97	34%
En desacuerdo	93	32%
Muy en desacuerdo	66	23%
TOTAL	289	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Aura Morán

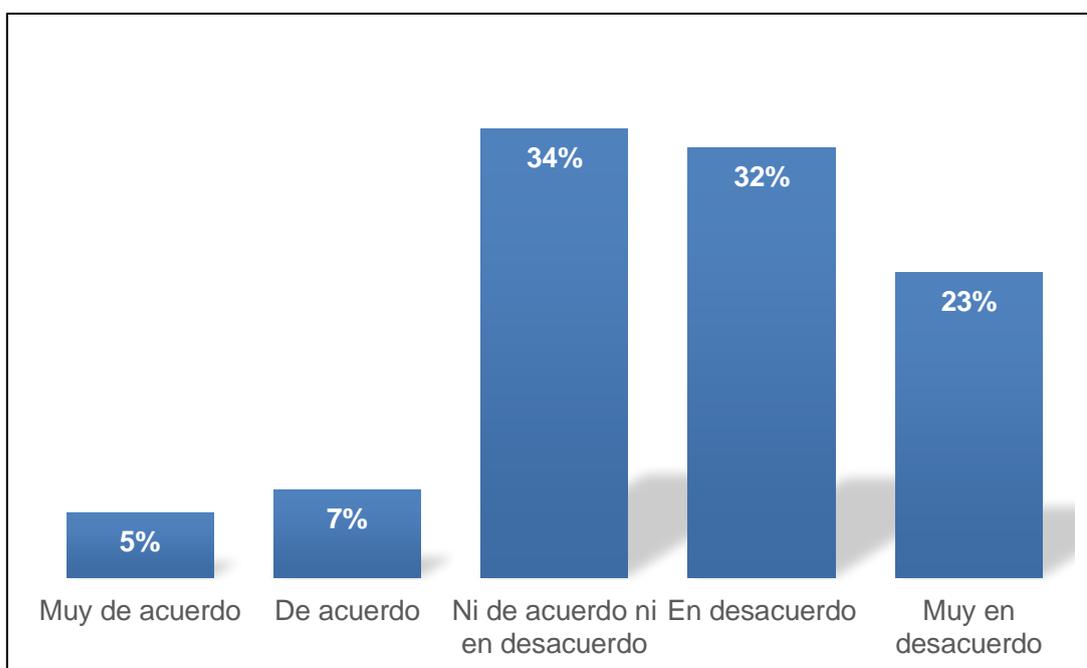


Gráfico 21. Uso de las TIC
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Aura Morán

El 55% del personal administrativo indican que no se utilizan las técnicas de información y comunicación TIC en la gestión administrativa de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación de la Universidad de Guayaquil, solo el 12% indican que si se las utiliza, el 34% restante mantuvo una respuesta imparcial.

4. ¿Los procesos que se llevan a cabo en el área administrativa son realizados en el tiempo establecido?

Tabla 20. Procesos administrativos realizados con tiempo

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	47	16%
De acuerdo	42	15%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	67	23%
En desacuerdo	69	24%
Muy en desacuerdo	64	22%
TOTAL	289	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Aura Morán

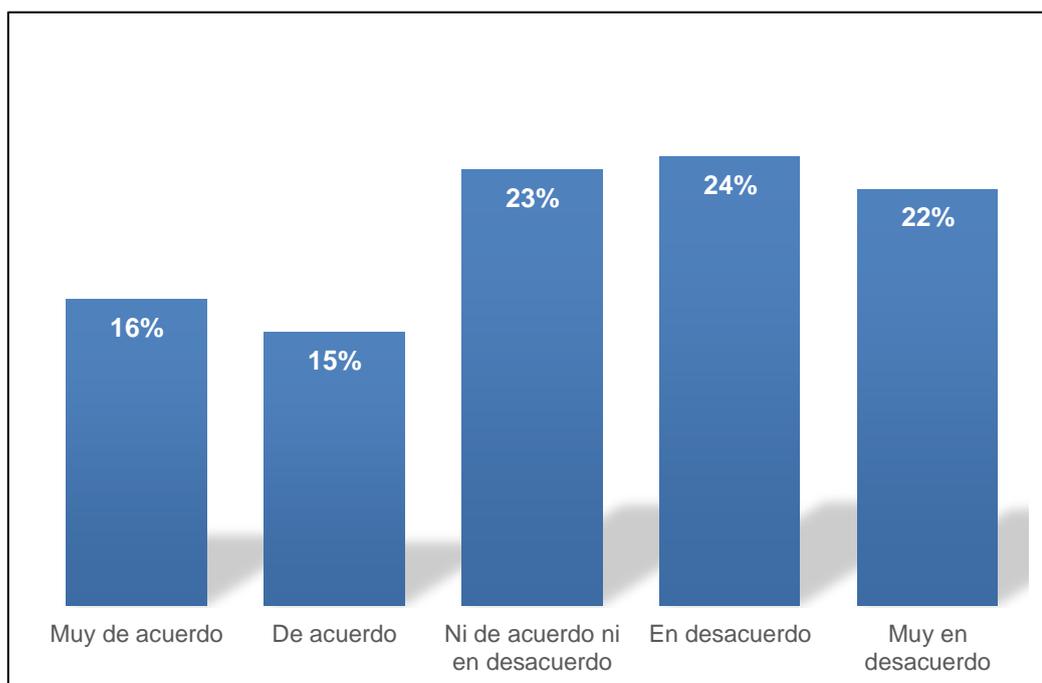


Gráfico 22. Procesos administrativos realizados con tiempo
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Aura Morán

Aproximadamente el 46% del personal de administración de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación de la Universidad de Guayaquil indican que Los procesos que se llevan a cabo en el área administrativa no son realizados en el tiempo establecido, tan solo el 31% indican que si son realizados en el tiempo establecido finalmente el 23% restante mantuvo una posición dividida.

5. Ha asistido a capacitaciones realizadas por la Universidad de Guayaquil para la adecuada gestión administrativa en sus distintas facultades

Tabla 21. Asistencia a capacitaciones organizadas por la Universidad

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	71	25%
No	218	75%
TOTAL	289	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Aura Morán

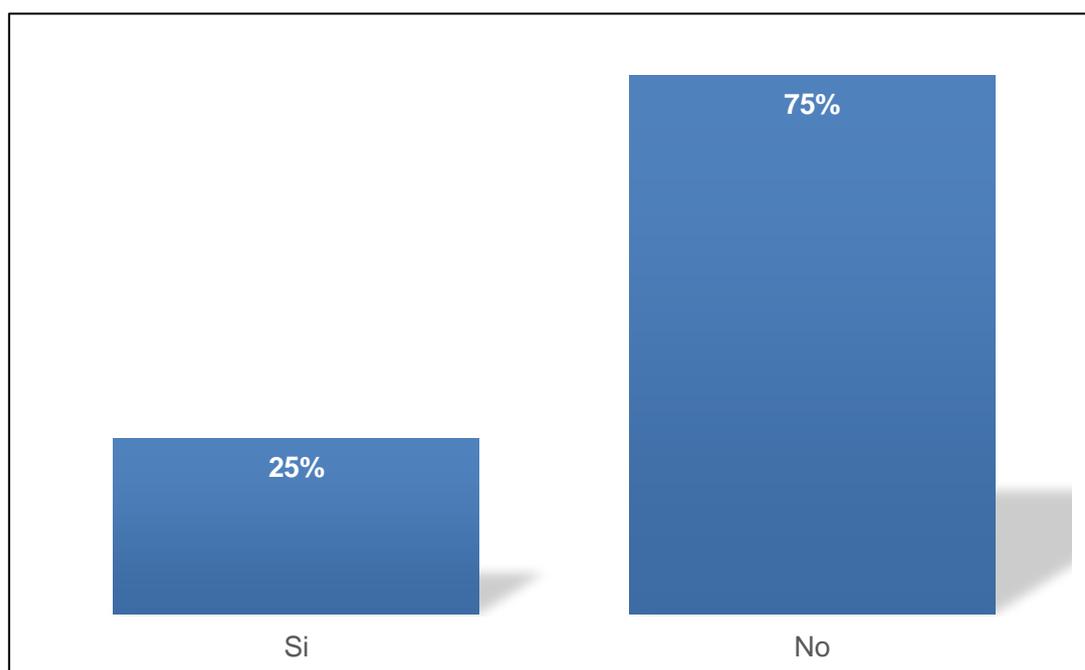


Gráfico 23. Asistencia a capacitaciones organizadas por la Universidad
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Aura Morán

El 75% del personal administrativo encuestado han asistido a capacitaciones realizadas por la Universidad de Guayaquil para la adecuada gestión administrativa en sus distintas facultades, el 25% indican que si han asistido a capacitaciones realizadas por la Universidad de Guayaquil para la adecuada gestión administrativa en sus distintas facultades. Esto muestra que la Facultad debe mejorar de forma pronta esta situación, puesto que se debe tratar de mejorar y capacitar en lo que se puede al docente.

6. Ha asistido a capacitaciones sobre la gestión administrativas en institutos de Educación superior realizadas por la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación de la Universidad de Guayaquil

Tabla 22. Asistencia a capacitaciones organizadas por la facultad

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	137	47%
No	152	53%
TOTAL	289	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Aura Morán

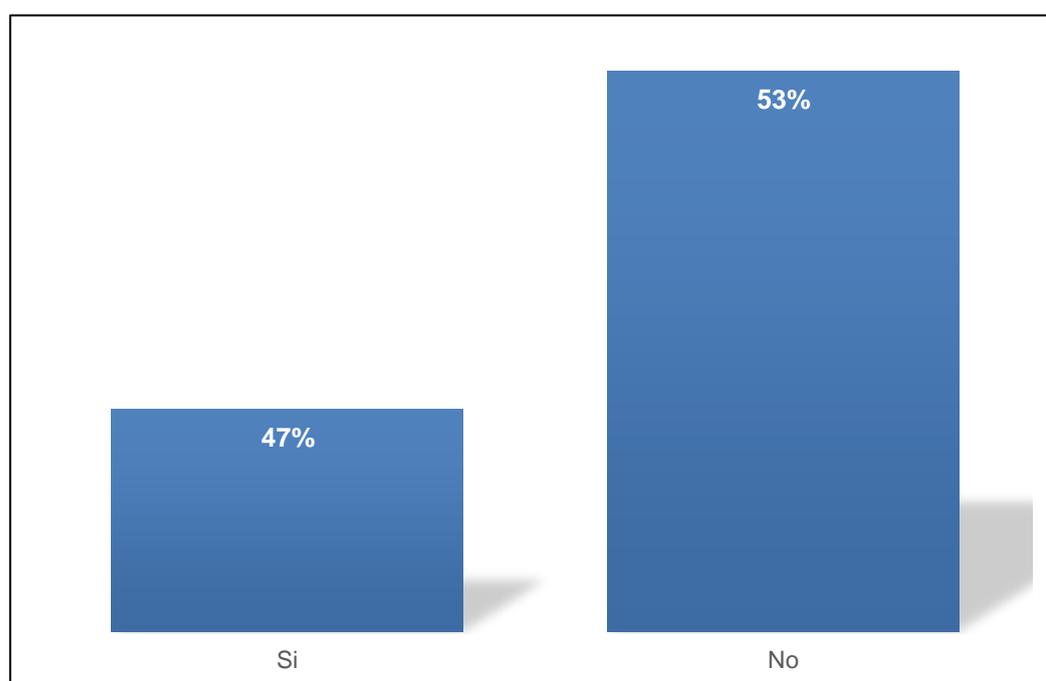


Gráfico 24. Asistencia a capacitaciones organizadas por la facultad
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Aura Morán

Las respuestas ante esta pregunta exponen que el 53% de los mismos indican que no han asistido a capacitaciones realizadas por Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación de la Universidad de Guayaquil, el 47% indican que si han asistido a capacitaciones realizadas por la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación de la Universidad de Guayaquil. Esto muestra que la Facultad debe mejorar de forma pronta esta situación, puesto que se debe tratar de mejorar y capacitar en lo que se puede al docente.

7. Se tiene una base digital donde se registren todas las actividades administrativas que se llevan a cabo dentro de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación de la Universidad de Guayaquil

Tabla 23. Base digital de registro

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	47	16%
No	79	27%
Desconoce	163	56%
TOTAL	289	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Aura Morán

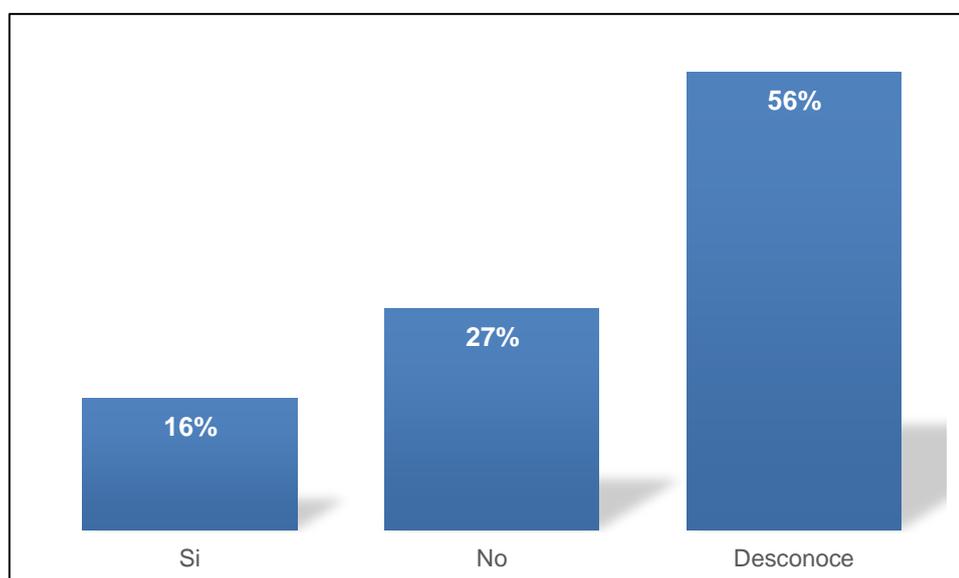


Gráfico 25. Base digital de registro
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Aura Morán

Aproximadamente el 56% del personal de administración de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación de la Universidad de Guayaquil indican que desconocen si se tiene una base digital donde se registren todas las actividades administrativas que se llevan a cabo dentro de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación de la Universidad de Guayaquil, tan solo el 16% indican que si se tiene tal base de registro finalmente el 27% indico que no se tiene una base de registro de actividades inherentes a la administración.

**CAPÍTULO V:
DESARROLLO DE LA PROPUESTA**

RESULTADOS

5.1 Diagnóstico de la situación actual.

5.1.1 Talento Humano.

Acorde a los datos de la Unidad Administrativa de Talento Humano Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación para el periodo 2016, cuenta con un total de 289 servidores Públicos.

5.1.2 Servidores Públicos año 2016.

Los servidores Administrativos y de servicio constituyen el apoyo a la gestión académica de las diversas áreas de las Facultades, es así que la Facultad de Filosofía mantiene una nómina de 289 servidores, distribuidos entre Personal con Nombramiento, Nombramiento Provisional, Contrato Indefinido de Trabajo y Contratos de Servicios Ocasionales.

Tabla 24. Personal contratado

Estado	Masculino	Femenino	Total	Porcentaje
Nombramiento	57	65	122	42%
Nombramiento Provisional	41	50	91	31%
Contrato Indefinido	48	9	57	20%
Contrato Servicio Ocasional	13	6	19	7%

Fuente: Unidad Administrativa de TH – Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de las Educación
Elaborado por: Aura Morán

De la totalidad del personal Administrativo y de Servicio el 42% mantiene Nombramiento, el 31% Nombramiento Provisional, El 20% Contrato Indefinido de Trabajo y el 7 % lo constituyen los servidores con Contrato de Servicios Ocasionales. Del número total del personal de apoyo a la gestión académica con Nombramiento y Nombramiento Provisional corresponden la parte mayoritaria está conformada por personal femenino, mientras que para el personal de Contrato Indefinido y de Contrato de Servicios Ocasionales la mayor parte la conforma el personal masculino.

5.1.3 Personal docente Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación.

La Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación para el periodo 2016 cuenta con 406 Docentes, distribuidos entre las modalidades de Presencial (76%) y (24%) Semipresencial, así mismo la Facultad mantiene un 28% de Docentes Titulares con Nombramiento y el 72% pertenecen a la categoría de Docentes Contratados.

Tabla 25. Estado actual del personal contratado

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Titulares	114	28%
Contratados	292	72%
Total	406	100%

Fuente: Unidad Administrativa de TH – Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de las Educación

Elaborado por: Aura Morán

El 72% de los docentes de la facultad tienen un contrato indefinido con la Universidad, apenas el 28% tiene nombramiento, esta tendencia pone en evidencia la pequeña parte porcentual de profesionales de la docencia que cuentan con nombramiento dentro de la facultad de filosofía, letras y ciencias de la educación, muchas personas que se engloban en contratados disponen hasta de contratos de servicios ocasionales, lo que no permite que los docentes puedan trabajar con tranquilidad, pues muchos conviven con la incertidumbre de que un día prescindan de sus servicios.

Tabla 26. Situación del contrato de los docentes

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Docentes TC	157	38,67%
Docentes MT	249	62,03%
Docentes TP	0	0%
Total	406	100%

Fuente: Unidad Administrativa de TH – Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de las Educación

Elaborado por: Aura Morán

Conforme los registros de esta Unidad, la Facultad mantiene 157 docentes con dedicación Tiempo Completo y 249 a Medio Tiempo, sin dudas esta situación se da debido a que el 62% de estos docentes mantienen obligaciones laborales o personales, durante cierta parte del día, sin descuidar obviamente el área de la docencia en la que se manejan, aquellos docentes que tienen tiempo completo en su mayoría son los que cuentan con nombramiento.

Tabla 27. Personal por género

Detalle	Cantidad	%
Hombres	184	45%
Mujeres	222	55%
Total	406	100%

Fuente: Unidad Administrativa de TH – Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de las Educación

Elaborado por: Aura Morán

De la masa total de Docentes el 55% está conformado por Mujeres y el 45% restante por Hombres. Como se muestra en esta tabla existe una tendencia en la facultad de filosofía, letras y ciencias de la educación en contratar más personal de género femenino que masculino.

Tabla 28. Títulos de los docentes

Detalle	Cantidad	%
Maestría	364	90%
Sin maestría	18	4%
PHD	9	2%
Cursando maestría	4	1%
Cursando PHD	11	3%
Docentes	406	

Fuente: Unidad Administrativa de TH – Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de las Educación
Elaborado por: Aura Morán

De los 406 Docentes que mantiene en nómina la Facultad de Filosofía el 93% mantiene Título de Maestría, el 5% no cuenta con el título de Maestría, el 2% mantiene título de PhD, el 1 % se encuentra cursando el grado de Maestría y el 3% de la masa global se encuentra realizando estudios de PhD.

Tabla 29. Unidades educativas

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Unid. Edu. Minerva	21	31%
Col. Huerta Rendón	46	69%
Total	67	100

Fuente: Unidad Administrativa de TH – Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de las Educación
Elaborado por: Aura Morán

La Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación así mismo cuenta con una plantilla de Docentes que colaboran en la gestión académica de las Unidades Educativas anexas a nuestra Facultad como son el Colegio experimental “Francisco Huerta Rendón” y la Unidad Educativa “Parvulitos de Minerva”, siendo estos los Laboratorios de Investigación científico-docente, así mismo el semillero de las prácticas pre-profesionales de los estudiantes de nuestra Facultad.

5.1.4 Estructura organizacional.

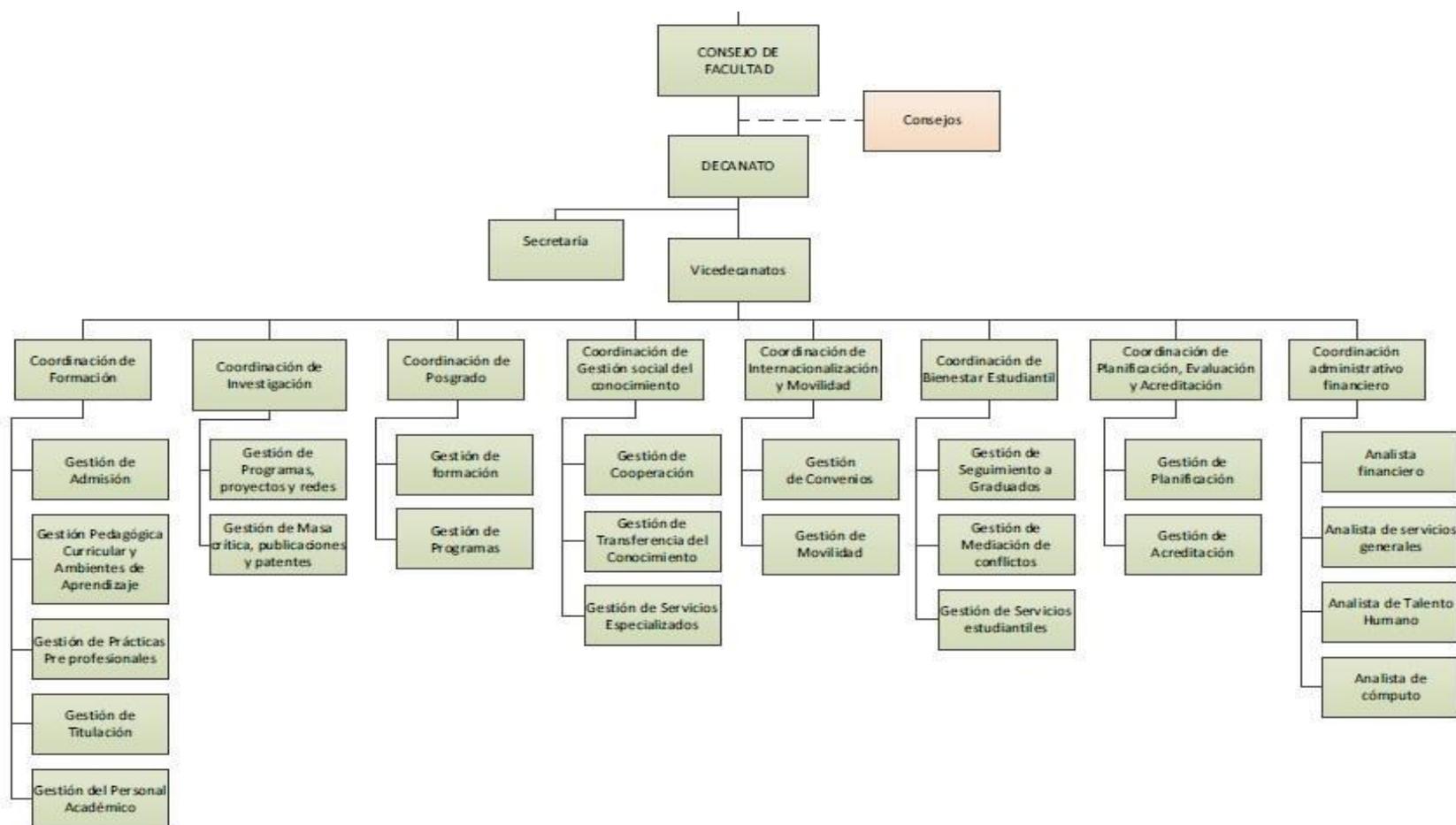


Gráfico 26. Unidades educativas

Fuente: Unidad Administrativa de TH – Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de las Educación
Elaborado por: Aura Morán

5.2 Identificación de procesos

Una vez analizada la revisión en la literatura referente a los procesos permitió establecer los lineamientos necesarios para elaborar los procedimientos en la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación para mejorar procesos, implementando estrategias que optimicen las funciones que han venido dificultando el cumplimiento de metas y objetivos institucionales.

Tipos de Procesos.

En base a lo descrito en el marco teórico se han determinado 3 procesos los cuales son los siguientes:

- Procesos estratégicos
- Procesos operativos
- Procesos de apoyo

Procesos estratégicos.

En relación con los procesos estratégicos, los responsables que están a cargo de planificar e implementar son las instancias superiores para lo cual se menciona los siguientes:

- Planificación estratégica institucional.
- Plan operativo anual.
- Autoevaluación y mejoramiento institucional.

Procesos operativos.

Los procesos operativos son aquellos que involucran a los docentes y al personal administrativo de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación los cuales se indican los siguientes:

- Procesos de planificación educativa.
- Proceso de enseñanza-aprendizaje.
- Proceso de evaluación académica.
- Proceso de matrícula de estudiantes.

Procesos de apoyo o soporte.

Finalmente, los procesos de apoyo o soporte, tal como su nombre lo indica permiten que los procesos operativos se cumplan y son:

- Gestión del talento humano
- Gestión administrativa y financiera

A partir de los resultados obtenidos de las encuestas al personal docente y administrativo sobre los procesos operativos desarrollados en la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación se proponen en el mapa de procesos.

5.3 Mapa de Procesos de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación

Para determinar la secuencia de actividades dentro de la Universidad de Guayaquil, se utilizó el mapa de procesos, ya que presenta la información de forma gráfica de cómo funciona de cada proceso y facilitan la interpretación de las actividades en su conjunto (Gráfico 27). Los procesos actuales en la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación de la Universidad de Guayaquil se realizan con el fin de realizar una función con la mayor precisión, eficiencia y el mínimo esfuerzo dando lugar al perfeccionamiento en el trabajo requerido por la coordinación oportuna que se logra al fortalecer la armonía y rapidez en la ejecución de lo planificado y alcanzar resultados que benefician a la institución a futuro.

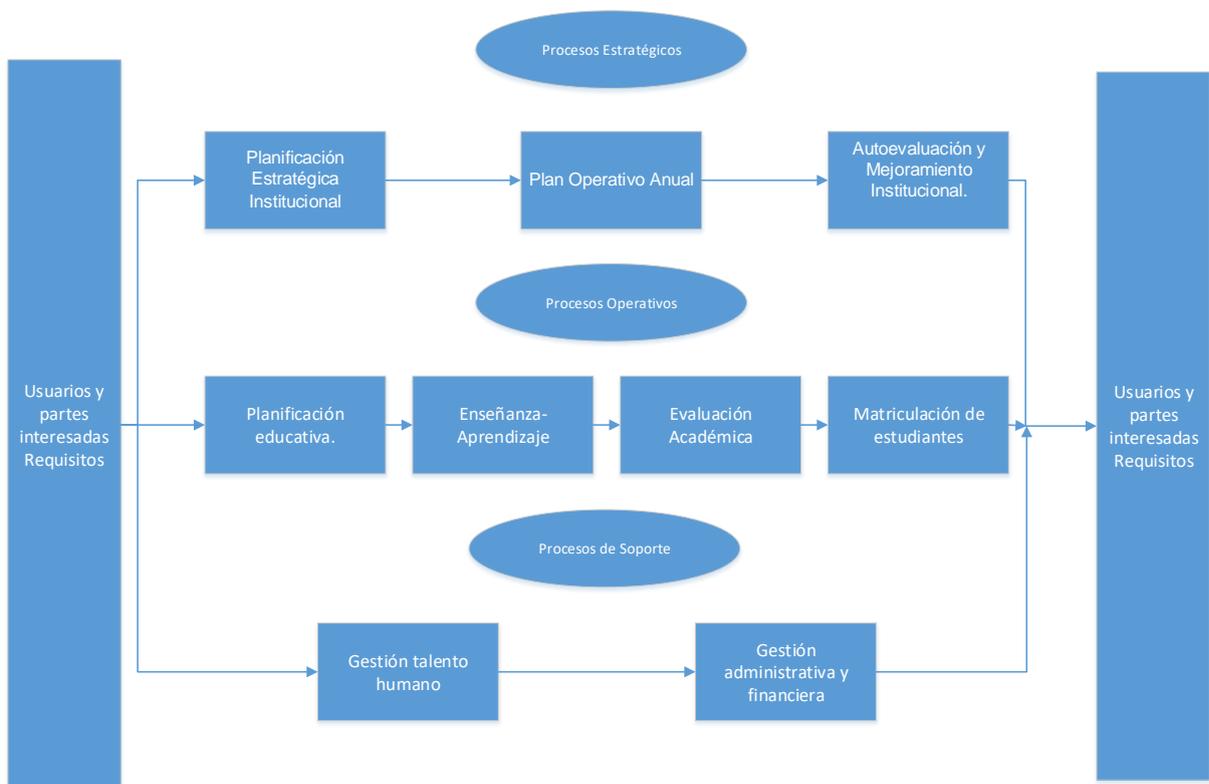


Gráfico 27. Mapa de procesos
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Aura Morán

5.3.1 Proceso: planificación educativa.

5.3.1.1 Identificación del proceso.

La planificación educativa hace referencia a todos los planes educativos que el docente debe preparar para la impartición de clases. Esta planificación puede ser anual, de bloque o por destreza. La planificación anual, es la que el docente realiza e incluye los bloques y estándares educativos de acuerdo con el nivel. La planificación de bloque detalla los contenidos relacionados con el bloque como las habilidades para desarrollar con sus respectivas estrategias e indicadores de evaluación; durante el año trabajan 6 bloques, cada uno de los cuales tiene 6 semanas de duración. La planificación de habilidades se considera a diario. Se refiere a la planificación de que el maestro se dará cuenta por una semana de desarrollar una o varias habilidades dentro del bloque, 5 en general, 6 habilidades por bloque.

La planificación o plan de refuerzo, detalla las acciones metodológicas (acciones) que el docente realizará para llegar a los alumnos que tienen algún problema durante el proceso de aprendizaje. Este refuerzo en general está al final del bloque. En la planificación o plan de tutoría, se detallan todas las actividades que se realizarán durante el año, donde se incluye la participación de la comunidad educativa.

5.3.1.2 Objetivo.

Organizar los procesos y actividades que garantizan y sostienen el proceso de educación y aprendizaje.

5.3.1.3 Persona a cargo.

- Coordinador de planificación, evaluación y acreditación.
- Docente

5.3.1.4 Políticas.

- Las planificaciones se deben realizar de acuerdo a los estatutos de la universidad se realizarán y está a cargo del coordinador de planificación, evaluación y acreditación.
- Los docentes deben enviar sus planificaciones por escrito y digital al departamento de gestión de planificación para que sean revisadas por parte del coordinador de planificación, evaluación y acreditación.
- Se llevará a cabo un registro de cumplimiento de lo solicitado a los docentes.

5.3.1.5 Descripción de actividades y diagrama de flujo.

- 1) Coordinador de planificación, evaluación y acreditación, entrega cronograma de presentación de planificaciones.
- 2) Los docentes elaboran planificaciones: anuales, de bloque, de habilidades, plan de refuerzo y plan de tutoría.
- 3) Los docentes entregan planificaciones al decano de la facultad.
- 4) El decano revisa la planificación, en caso de ser incorrecto, se devuelve el caso opuesto a los docentes por su rectificación, él continúa el paso.
- 5) El decano aprueba planificación.
- 6) El decano entrega planificaciones al coordinador de planificación, evaluación y acreditación.
- 7) El coordinador de planificación, evaluación y acreditación revisa el plan presentado; en caso de ser incorrecto se devuelve a los Maestros para su rectificación, en caso contrario, continúa el paso.
- 8) El coordinador de planificación, evaluación y acreditación aprueba las planificaciones.
- 9) El coordinador de planificación, evaluación y acreditación emite informe de cumplimiento.

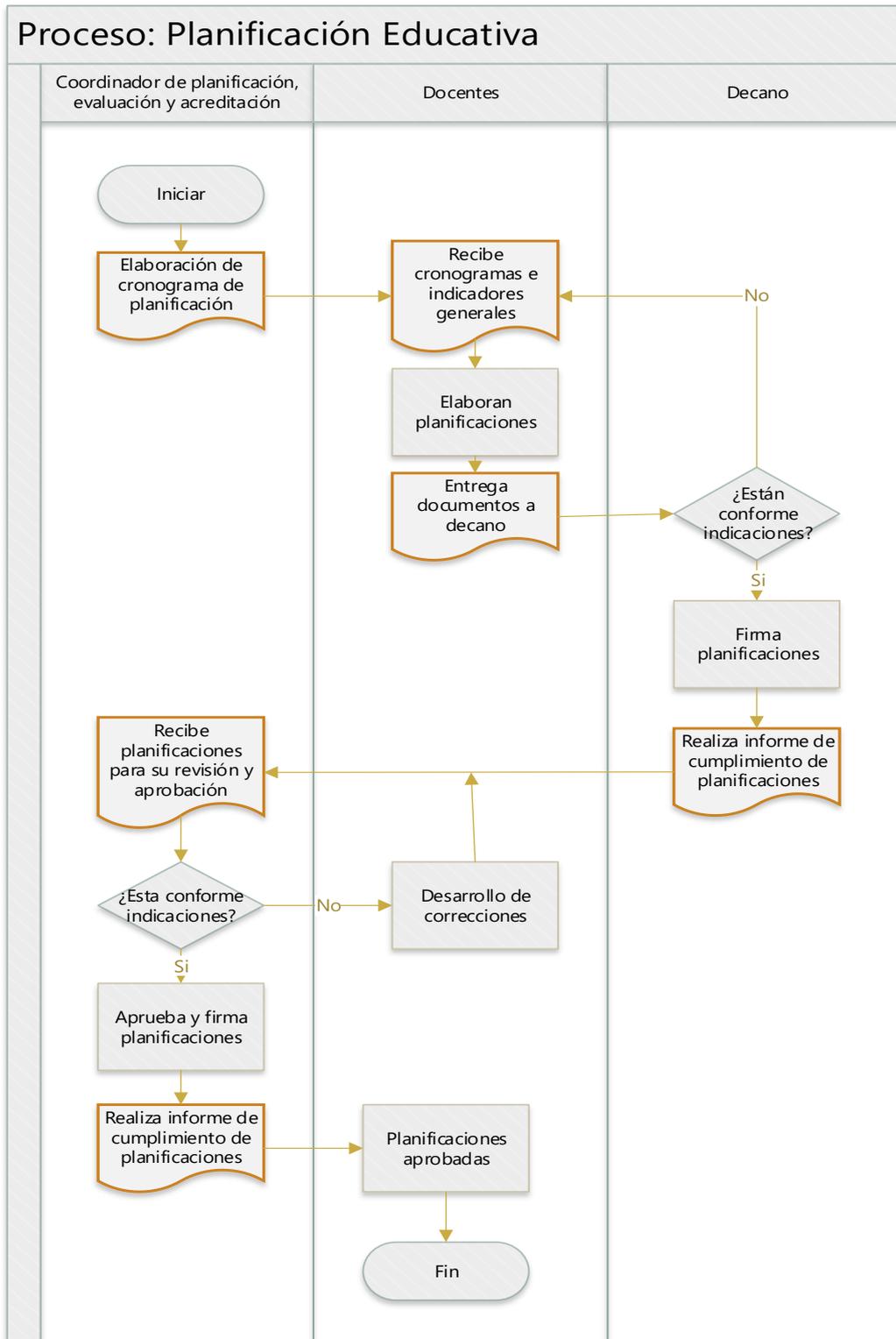


Gráfico 28. Planificación Educativa
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Aura Morán

5.3.2 Proceso: Educación - aprendizaje.

5.3.2.1 Identificación del proceso.

El proceso de aprendizaje se lo puede dividir en 4 etapas:

- 1) Inicio del tema de clase
- 2) Reflexión
- 3) Conceptualización
- 4) Aplicación

En la primera etapa el docente en primer lugar activa los conocimientos previos de los alumnos, luego realiza observaciones referentes a la clase que va a dictar. Como material de apoyo el maestro presenta fotos, videos, testimonios, etc. Adicionalmente de observar gráficos, estadísticas y demostraciones. Presenta ejemplos reales, noticias y reportajes. Finalmente utiliza preguntas como: quién, dónde y cuándo a los estudiantes sobre el tema de clase.

En la segunda etapa el docente relaciona lo que los alumnos saben con el nuevo conocimiento, luego presenta un mapa conceptual de partida, después elabora la hipótesis, una vez realizada la hipótesis procede a escribir y concluir sobre indagaciones e investigaciones realizadas. Finalmente utiliza preguntas como: quién, dónde y cuándo a los estudiantes sobre el tema de clase.

En la etapa de conceptualización el docente revisa la información y la utiliza para seleccionar los atributos de un concepto, luego negocia ideas, discute sobre lo que es y no es un concepto, argumenta de ideas. Adicionalmente, obtiene ideas de lecturas, ensayos, conferencias, películas, etc. (dependiendo de las circunstancias del tema de la clase). Posteriormente utiliza mapas conceptuales y otros organizadores. Finalmente utiliza preguntas como: qué significa, que parte no alcanza, que excepciones encuentra, que parece igual, que parece distinto.

Finalmente, en la etapa de aplicación el docente utiliza el conocimiento en una nueva situación, a continuación resuelve problemas utilizando los nuevos conocimientos. Finalmente, utiliza expresiones como: explique, identifique, seleccione, ilustre, dramatice, etc.

En la dimensión Gestión del Aprendizaje se establecen los siguientes estándares:

B.1 El maestro planea para el proceso de aprendizaje educativo:

B.1.1. Planes mediante la definición de objetivos idénticos al grado, al contexto, a los estilos, ritmos y necesidades educativas de los estudiantes, teniendo en cuenta el plan de estudios prescrito y los estándares de aprendizaje.

B.1.2 Incluye en sus planificaciones actividades de aprendizaje y procesos evaluativos, de acuerdo con los objetivos educativos establecidos.

B.1.3 Selecciona y diseña recursos didácticos que están adaptados para promover el aprendizaje de los estudiantes.

B.1.4 Adapta los tiempos planificados a las necesidades de aprendizaje de los alumnos.

B.1.5 Planifica sus clases para que los estudiantes apliquen sus conocimientos y los relacionen con sus propios procesos de aprendizaje.

B.2 El docente implementa procesos de aprendizaje educativo en un clima que promueve la participación y el debate:

B.2.1. Los informes a los alumnos presentan los objetivos (objetivos) del aprendizaje al comienzo de la clase / unidad y cuáles son los resultados esperados de su (rendimiento) en el aula.

B.2.2 Crea un ambiente positivo que promueva el diálogo teniendo en cuenta los intereses, ideas y necesidades educativas especiales de los estudiantes para generar reflexión, investigación, análisis y debate.

B.2.3 Respuestas a situaciones críticas que se generan en el aula y actúa como mediador de los conflictos

B.2.4 Organiza y utiliza el espacio, los materiales y los recursos del aula, de acuerdo con la planificación y actuaciones esperadas (altas).

B.2.5 Utiliza varias estrategias que ofrecen a los alumnos formas de aprendizaje colaborativo e individual.

B.2.6 Promueve que los estudiantes cuestionen sobre su (propio) aprendizaje propio y busque alternativas de explicación o solución a sus (propias) preguntas (propias)

5.3.2.2 Objetivo.

Garantizar el proceso de educación idéntica por medio de los estándares pedagógicos.

5.3.2.3 Persona a cargo.

- Decano
- Persona a cargo de la planificación educativa.
- Docente.

5.3.2.4 Políticas.

- Los docentes deberán tener las planificaciones firmadas al comienzo de cada bloque.
- Los docentes informarán oportunamente de las dificultades presentadas durante el proceso de educación - aprendizaje.
- Los profesores deberán informar si detectan dificultades de aprendizaje por parte de algún alumno e informar oportunamente al Departamento de gestión del personal académico.
- Los profesores al final de cada bloque presentarán un informe detallado del avance de los contenidos planificados.
- Al finalizar un bloque, se realizará una retroalimentación del proceso de educación, aprendiendo a compartir experiencias y resultados obtenidos.

5.3.2.5 Descripción de actividades y diagrama de flujo.

- 1) Los maestros reciben planificaciones aprobadas.
- 2) Los maestros aplican el Ciclo del aprendizaje o el Pensamiento crítico como método de aprendizaje educativo.

En el gráfico 29 se presenta el flujograma del proceso de enseñanza – aprendizaje donde se muestra de manera resumida como los docentes deben desarrollar sus clases:

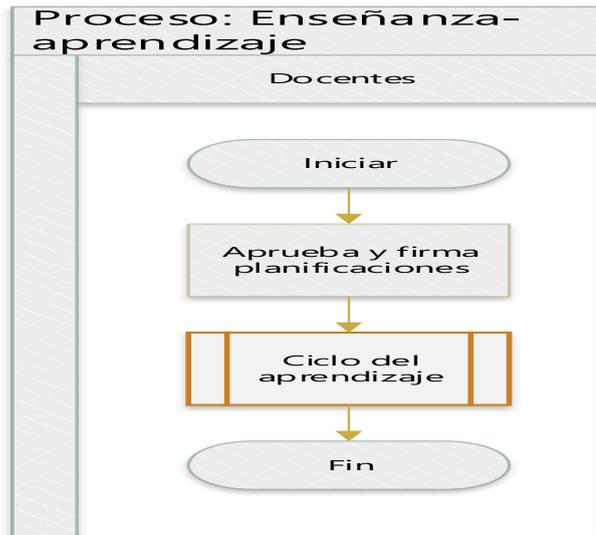


Gráfico 29. Enseñanza-aprendizaje
 Fuente: Investigación de campo
 Elaborado por: Aura Morán

El ciclo de aprendizaje se va a dividir en los 4 sub procesos mencionados anteriormente y se presentan en los gráficos 30, 31, 32 y 33:

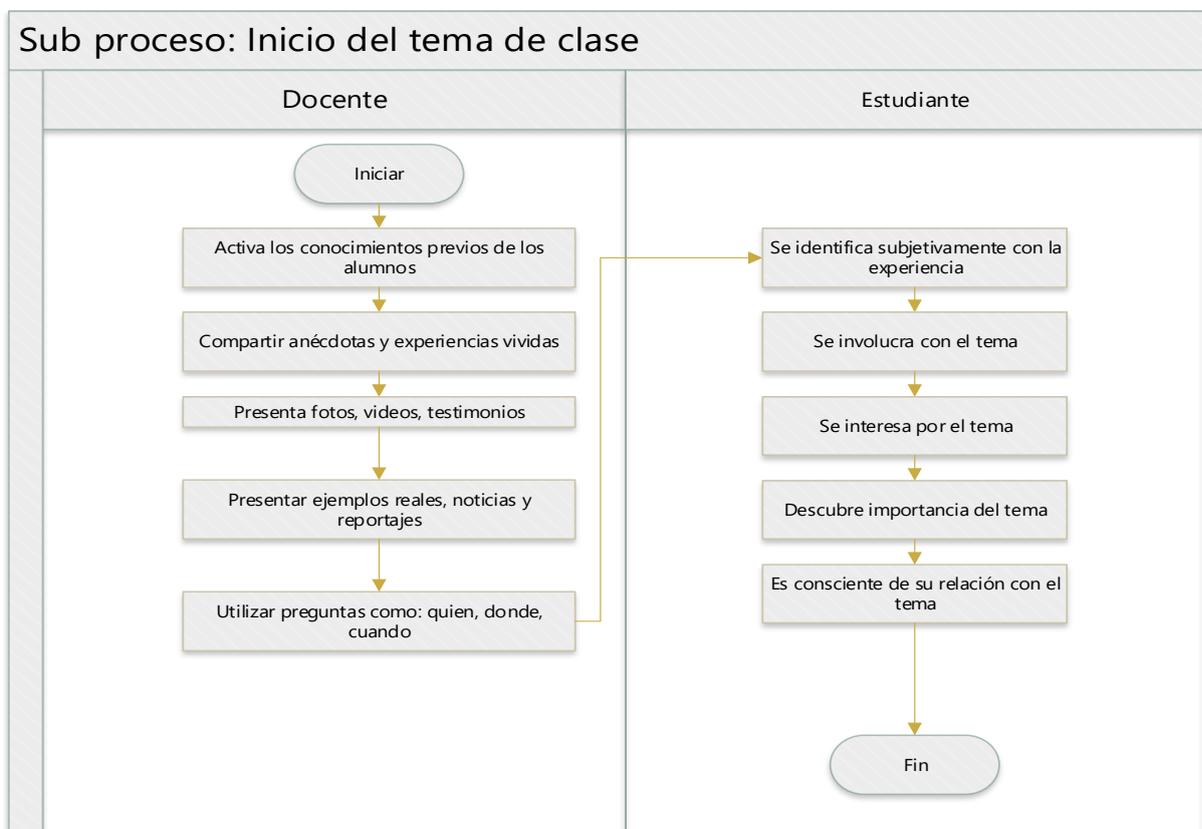


Gráfico 30. Sub proceso inicio del tema de clase
 Fuente: Investigación de campo
 Elaborado por: Aura Morán

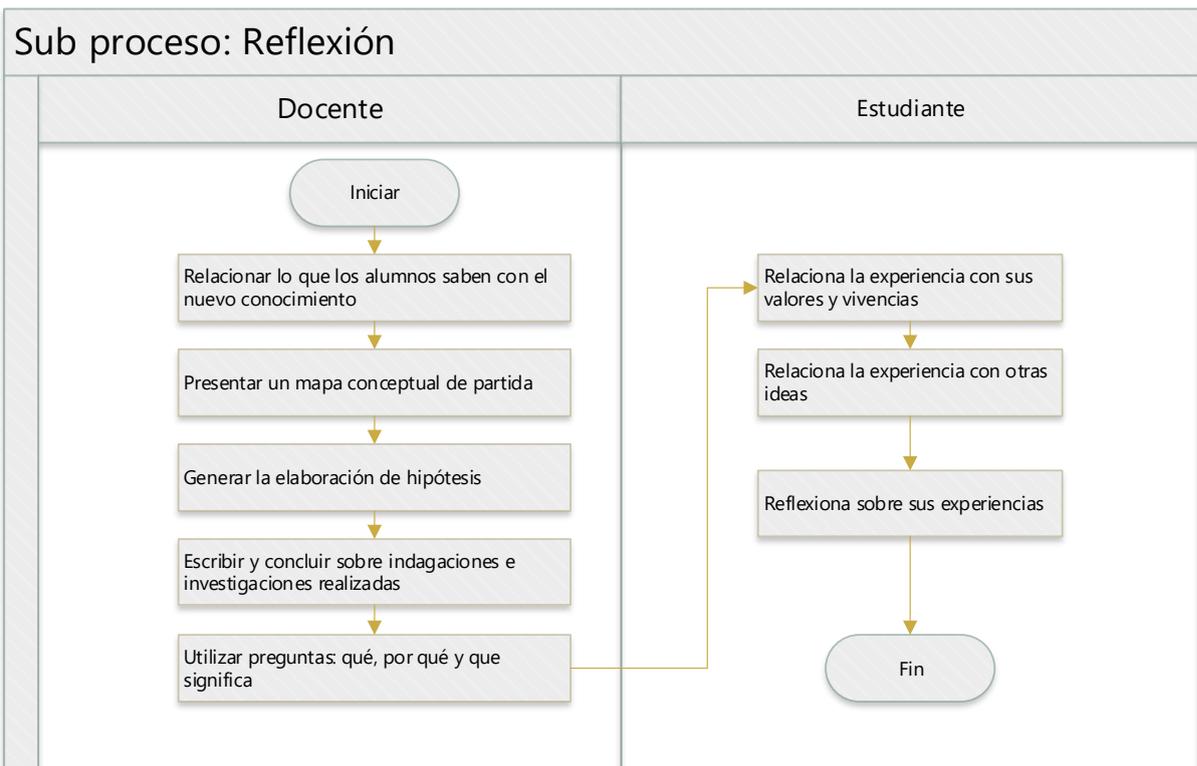


Gráfico 31. Sub proceso reflexión
 Fuente: Investigación de campo
 Elaborado por: Aura Morán

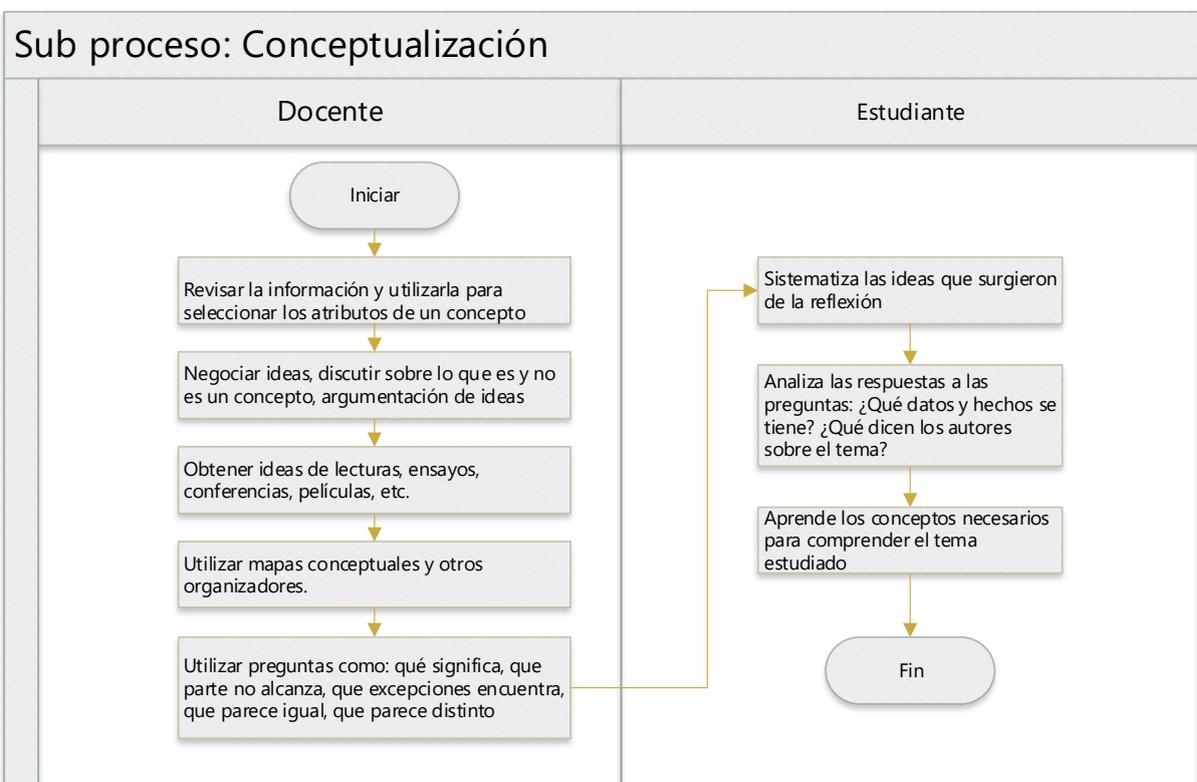


Gráfico 32. Sub proceso conceptualización
 Fuente: Investigación de campo
 Elaborado por: Aura Morán

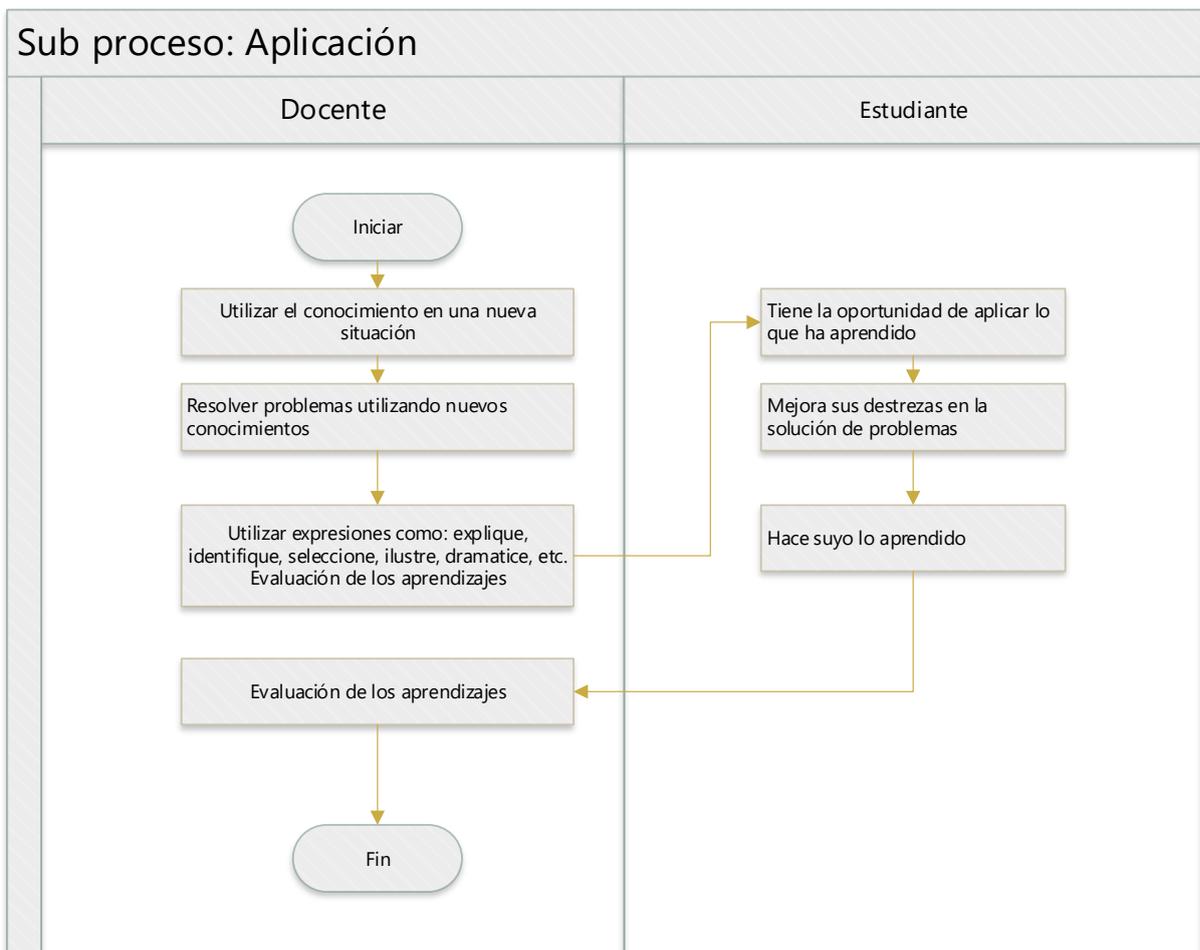


Gráfico 33. Sub proceso aplicación
 Fuente: Investigación de campo
 Elaborado por: Aura Morán

5.3.3 Proceso: Evaluación del aprendizaje.

5.3.3.1 Identificación del proceso.

El Reglamento General de la Ley Orgánica de Educación en el Título (Grado) el VI de la Evaluación, Calificación y Promoción de los Estudiantes en su Arte. 184 él (ella) indica que:

La evaluación del alumno es un proceso constante de observación, valoración y registro de información que demuestra el logro de los objetivos del aprendizaje de los alumnos y que incluye sistemas de retroalimentación dirigidos a mejorar la metodología de la educación y los resultados del aprendizaje. Los procesos de evaluación de los estudiantes no siempre deben incluir la emisión de notas o calificaciones. Lo esencial de la evaluación es proporcionar retroalimentación al alumno para que pueda mejorar y alcanzar los mínimos establecidos para

la aprobación de las asignaturas del plan de estudios y para el cumplimiento de los estándares nacionales. La evaluación debe tener como principal intención que el Oriente educativo, los fines de aprender a ayudar al alumno de una manera oportuna, pertinente, precisa y detallada para lograrlo.

En los tipos de evaluación del estudiante, el Art. 186 menciona lo siguiente:

1. Diagnóstico: se aplica al inicio de un período académico para determinar las condiciones previas con las que el alumno ingresa al proceso de aprendizaje;
2. Formativo: Se realiza durante el proceso de aprendizaje para permitirle al docente realizar ajustes en la metodología de la educación, y mantener informados a los actores del proceso educativo sobre los resultados parciales exitosos y el avance en el desarrollo integral del estudiante; y,
3. Sumativa: se realiza para asignar una evaluación totalizadora que refleja la proporción de logros de aprendizaje alcanzados en un semestre o unidad de trabajo

5.3.3.2 Objetivo.

Medir en los estudiantes, el grado de asimilación alcanzado de los contenidos planificados durante el año académico.

5.3.3.3 Persona a cargo.

- Decano
- Coordinador de planificación, evaluación y acreditación
- Departamento de gestión del personal académico

5.3.3.4 Políticas.

- Los cuestionarios para la revisión del decano se enviarán por correo electrónico de acuerdo con la planificación establecida anteriormente.
- Los docentes y de áreas complementarias, deberán entregar al área de gestión de personal académico las notas correspondientes según el cronograma establecido.

- Concluido el semestre, el registro de calificaciones se entregará a los estudiantes a través de la plataforma web de la facultad.
- Los docentes deberán informar a los estudiantes si al finalizar el semestre obtienen una calificación menor a la estipulada en los estatutos de la universidad.

5.3.3.5 Descripción de actividades y diagrama de flujo.

- 1) Los docentes desarrollan las evaluaciones.
- 2) El coordinador verifica las evaluaciones, en orden de que estas fueron elaboradas correctamente, se devuelve a los profesores y continúa el proceso, caso contrario se devuelven a los maestros para su corrección.
- 3) Los docentes realizan el proceso de evaluación.
- 4) Los maestros califican y elaboran informes de aprendizaje y comportamiento.
- 5) El departamento de gestión del personal académico y los docentes se reúnen para determinar el rendimiento general de los estudiantes.
- 6) Los docentes archiva digitalmente las calificaciones y resoluciones de la Reunión.
- 7) Los docentes elabora el registro de calificaciones.
- 8) El departamento de gestión del personal académico verifica los registros de calificaciones, si son correctos, continúa el proceso, el caso opuesto regresa al docente para su corrección.
- 9) Los docentes suben en la plataforma web las calificaciones de los alumnos.

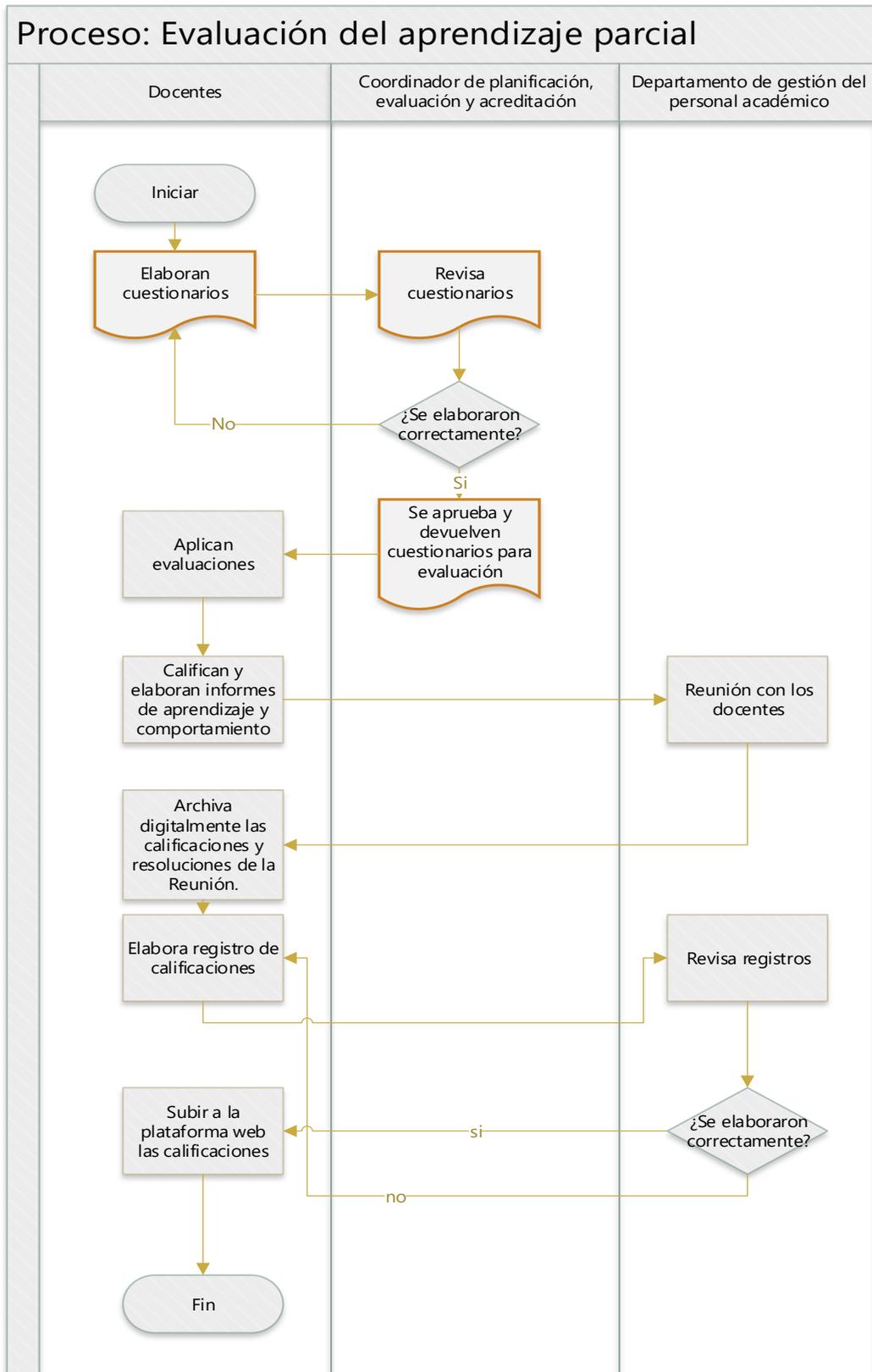


Gráfico 34. Evaluación del aprendizaje
 Fuente: Investigación de campo
 Elaborado por: Aura Morán

5.3.4 Proceso: Matrícula de estudiantes.

5.3.4.1 Identificación del proceso.

Se refiere al registro o inscripción que realiza estudiante de la facultad.

5.3.4.2 Objetivo.

Legalizar la matrícula de los estudiantes que ingresan en la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación, de la Universidad de Guayaquil

5.3.4.3 Responsable.

Responsable del proceso es:

- Estudiante
- Secretaría.
- Tesorería

5.3.4.4 Políticas.

- La facultad asigna las cuotas para el registro por materia.
- Todas las aulas dentro de la facultad no contaran con más de veinticinco estudiantes para el aula.
- Los primeros días de matriculación serán para los estudiantes que hayan obtenido los mejores promedios.
- En caso de no registrarse en la fecha correspondiente de matriculación, esta cuota se otorgará a otro aspirante.
- La legalización de la matriculación se realizará mediante la presentación de toda la documentación solicitada.

5.3.4.5 Proceso: Matrícula Ordinaria

El estudiante se acerca a la secretaría de la facultad para cancelar valores pendientes

El estudiante revisa el académico en línea para verificar el horario de registro de materias

El estudiante se registra en las materias

El estudiante imprime el comprobante de matriculación

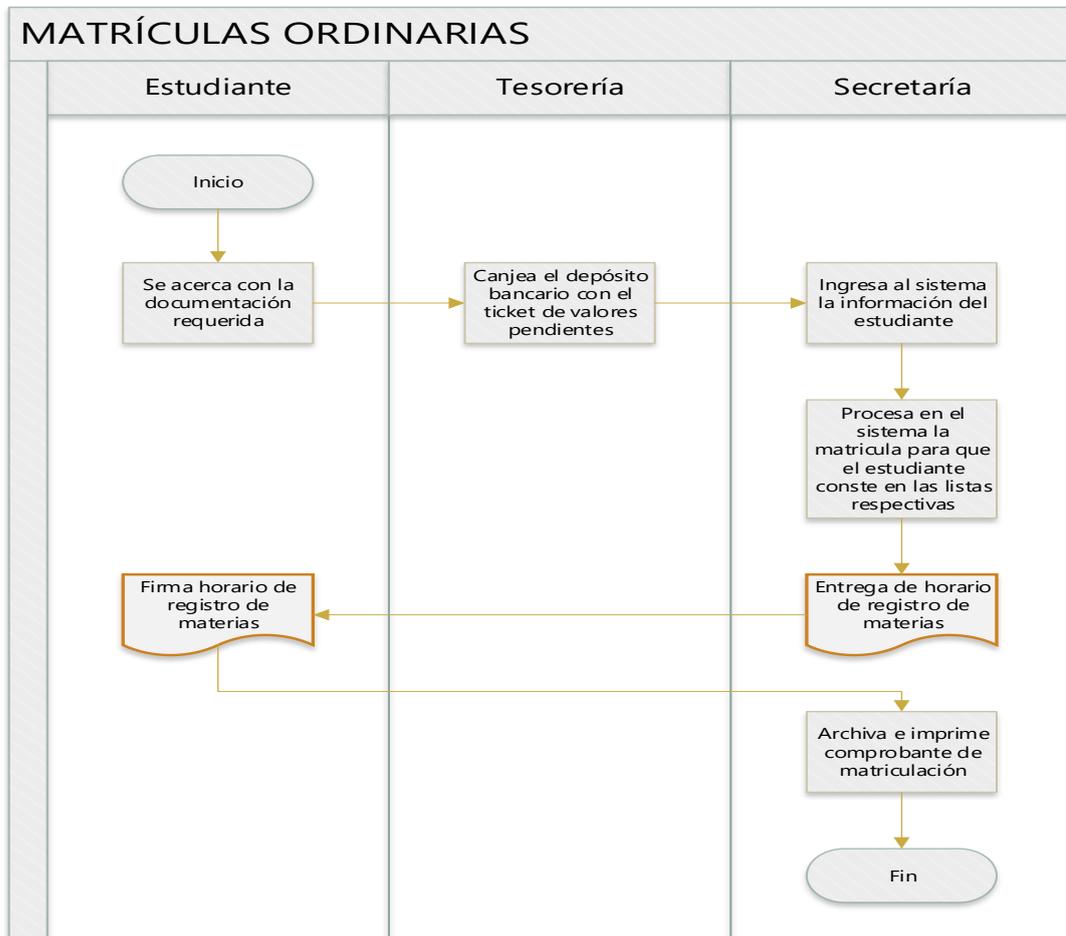


Gráfico 35. Matriculación ordinaria
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Aura Morán

5.3.4.6 Proceso: Matrícula Extraordinaria

Procedimiento:

El estudiante elabora una solicitud pidiendo la aprobación de la matrícula extraordinaria

La secretaria de la facultad recepta la solicitud y entrega el recibido al estudiante

La secretaria procede a enviar la solicitud al decano de la facultad para aprobar o no la matrícula del estudiante; en caso de que no la apruebe termina el proceso caso contrario se notifica al estudiante.

El estudiante revisa el académico en línea para verificar el horario de registro de materias.

El estudiante se registra en las materias.

El estudiante imprime el comprobante de matriculación.

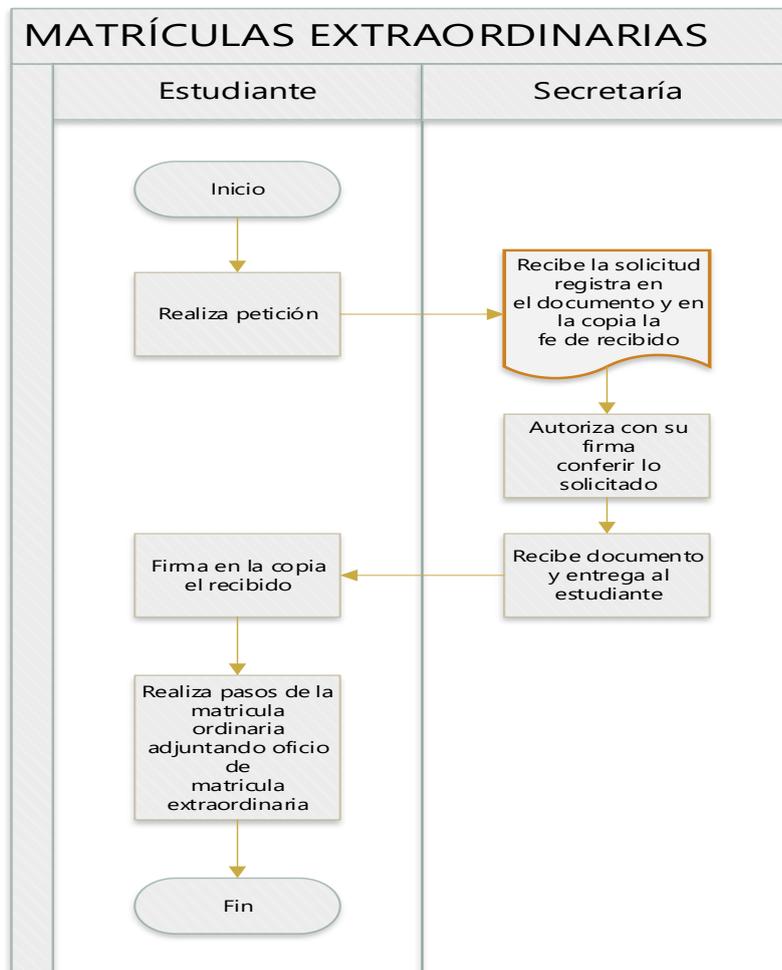


Gráfico 36. Matriculación extraordinaria

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Aura Morán

CONCLUSIONES

- La Ley Orgánica de Educación Superior permite que la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación, de la Universidad de Guayaquil se oriente hacia un desarrollo integral de la gestión de esta, asegurando que los procesos sean eficientes de manera administrativa y desconcentrados en cada facultad y carrera, por lo que el marco teórico que sustenta la presente propuesta es pertinente en cuanto al enfoque que se le ha dado. La investigación como proceso es uno de los nuevos incorporados a través de la evaluación que realizó el CES en el 2013 y mejorado para el 2015.
- Mediante el análisis situacional de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación, de la Universidad de Guayaquil, se evidenció que el 63% de los docentes no tienen definidos sus funciones, en un mismo porcentaje el 63% de los docentes no tienen un cronograma definido, El 53% de los docentes indican que no se retroalimentan las actividades o participaciones académicas que son realizadas en la facultad, el 37% de los mismos indican que reciben capacitación semestralmente, el 44% de los encuestados califican al área administrativa como mala o muy mala.
- Después del diagnóstico hecho a la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación, de la Universidad de Guayaquil, entre los hallazgos más relevantes se ha determinado que existe carencia de metodologías pedagógicas para la enseñanza de los estudiantes y problemas dentro del proceso de matriculación ordinaria y extraordinaria.
- Cuatro procesos claves fueron establecidos: matriculación de estudiante, planificación educativa, educación – aprendizaje y evaluación de estudio. Su uso correcto contribuirá al cumplimiento de normas educativas en sus dimensiones diferentes.

RECOMENDACIONES

- Implementar un sistema de evaluación para la gestión por procesos que permita detectar los resultados que originen la disminución de costos y simplificación de tareas innecesarias u obsoletas dentro de la gestión administrativa, en los procesos de apoyo y agregadores de valor; estandarizar los parámetros que se utilicen para medir la calidad de la Facultad orientada a mantener una estructura organizacional por medio de la política institucional y las estrategias de un buen liderazgo y establecer los lineamientos estratégicos basados en el proceso para la Gestión del Talento humano y su inherencia en los componentes que lo relacionan con los estudiantes, docentes y personal de apoyo.
- Implementar programas orientados a la asistencia académica con innovación e inclusión educativa, programas de Investigación y Desarrollo y, gestionar un proceso de servicios para la ejecución de prácticas profesionales que estén vinculadas con la comunidad y permitan la inclusión laboral de los egresados e incrementen la mejora continua de los procesos; controlar los programas que fortalecen el perfil de egreso de los estudiantes en las que se especifican las competencias genéricas y específicas de cada carrera haciendo una gestión eficiente de los recursos materiales, financieros y de información Infraestructura tecnológica (hardware y software), recursos y materiales didácticos.
- Orientar la gestión por procesos de la Facultad a las siguientes instancias administrativas para la ejecución pertinente de los procesos, su evaluación y retroalimentación desde el ingreso de nuevos estudiantes hasta su egreso, asegurando la eficiencia del proceso y la calidad del servicio ofrecido por la Facultad y la Universidad.
- Implementar un proceso de Gestión de Calidad que proponga la conexión entre los indicadores formulados desde la misma evaluación realizada orientados hacia la construcción de hábitos de la comunicación y de excelencia en los resultados obtenidos frente a la gestión académica tanto en el ámbito docente como frente a los estudiantes.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alles, M. A. (2006). *Dirección estratégica de recursos humanos: gestión por competencias (Vol. 1)*. Buenos Aires: Ediciones Granica SA.
- Beltrán, J., Carmona, M., Carrasco, R., Rivas, M., y Tejedor, F. (11 de Febrero de 2010). *Guía para una Gestión Basada en Procesos*. México, Andaluz, México: Berekintza.
- Cadiz, U. d. (2007). *Gestión por procesos, Guía para la identificación y análisis de procesos. V01*.
- Canela, J. (2004). *La gestión por calidad total en la empresa moderna*. México: ALFA OMEGA GRUPO EDITOR SA de CV.
- CES. (2016). *Proceso de Evaluación UG*. Guayaquil.
- Corgasa. (2016). *Corgasa*. Obtenido de <http://www.corgasa.pe/sistema-gestion-ohsas-18001-importancia-del-ciclo-phva/>
- Fundación Pfizer. (2016). *Investigación*. Obtenido de <https://www.fundacionpfizer.org/>.
- García, L. A. (2016). *Indicadores de la gestión logística*. . Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Jaramillo, J., Leidy, M., Crespo, M., y Becker, R. (2015). *Reestructuración del manual de procesos y funciones del área de convenios del instituto neurociencias de la junta de beneficencia de Guayaquil*. Tesis de pregrado.
- Mallar, M. Á. (2010). La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. *Visión de futuro*, 13(1), , 1-19.
- Mariño Navarrete, H., Navarrete, M., y Navarrete, H. H. (2002). *Gerencia de procesos*. . México DF: Alfaomega.
- Martinez, J. (2002). *Innovación y Mejora Continua Según el Modelo EFQM de Excelencia*. Madrid : Diaz de Santos S.A.
- Mota, A. T. (2007). *CPIMC un Modelo de Administración por Procesos*. México, D.F.: Panorama.
- Palomo, M. (2005). Los procesos de gestión y la problemática de las PYMES. . *Ingenierías*, 8(28), 25-31.
- Pérez, I., Cifuentes, A. M., Vásquez, C., y Marcela, D. (2013). Un modelo de gestión de inventarios para una empresa de productos alimenticios. I. *Ingeniería Industrial*, 34(2), 227-236.
- Pérez, J. A. (2010). *Gestión por Procesos (Vol. 4)*. Madrid, España: ESIC.
- SENPLADES. (24 de Junio de 2013). <http://www.buenvivir.gob.ec/>. Obtenido de <http://www.buenvivir.gob.ec/>

Trkman, P. (2010). The critical success factors of business process management. .
International journal of information management, 30(2), 125-134.

Universidad de Guayaquil. (2008). *PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO
INSTITUCIONAL 2008-2015*. Guayaquil.

Van Der Aalst, W. M. (2013). Business process management: a comprehensive survey. .
ISRN Software Engineering.

ANEXOS

ANEXO 1

Edificio Central Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación



Gráfico 37. Edificio Central Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación

Fuente: Google maps
Elaboración: Google maps

ANEXO 2

(BASE LEGAL DE LA FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

TITULO SEGUNDO GOBIERNO DE LA UNIVERSIDAD

CAPITULO I ESTRUCTURA

Art. 8.- El Gobierno de la Universidad emana de sus docentes, estudiantes y servidores no docentes, y es ejercido dentro de su jerarquía, por los siguientes órganos y autoridades:

- a) El Órgano Colegiado Superior, que es el Consejo Universitario;
- b) El Rector;
- c) El Vicerrector General;
- d) Los Vicerrectores Académico y Administrativo;
- e) Los Consejos Directivos de Facultad;
- f) Los Decanos y Subdecanos;
- g) Los Consejos de los Institutos, Escuelas o Extensiones; y,
- h) Los Directores y Subdirectores de los Institutos, Escuelas o Extensiones.

CAPITULO IX

GOBIERNO DE LAS FACULTADES, INSTITUTOS, ESCUELAS Y EXTENSIONES

Art. 35.- El Gobierno de las Facultades, Escuelas, Institutos y Extensiones, será ejercido en sus casos por:

- a) El Consejo Directivo,
- b) El Decano y Subdecano,
- c) El Director y Subdirector.

CAPITULO X CONSEJO DIRECTIVO

Art. 36.- El Consejo Directivo de la Facultad será integrado de la siguiente forma:

- a) Decano;
- b) Subdecano;
- c) Primero, segundo, tercero y cuarto vocales docentes;
- d) Primero, segundo y tercero vocales estudiantiles; y,
- e) Un vocal por los trabajadores.

Todos los vocales tendrán su respectivo suplente.

Habrá un Fiscal Principal y un suplente que no tendrán derecho a voto.

Art.37.- Los vocales docentes, principales y suplentes, serán elegidos por los profesores que integran el Colegio Electoral de la respectiva unidad académica.

Los vocales estudiantiles serán elegidos por sufragio universal directo de los estudiantes que reúnan los requisitos que establece el Art. 35 de la Ley de Educación Superior; igualmente, los vocales de los servidores no docentes, serán elegidos por votación universal de los servidores con derecho a voto, según lo establecido en el citado artículo de la Ley.

El Decano, el Subdecano y el Fiscal principal y su suplente, serán elegidos por los docentes, estudiantes y servidores no docentes, quienes, en la respectiva Facultad, son integrantes del Colegio Electoral.

Art. 38.- Los Directores de Escuelas, el Representante Estudiantil al Órgano Colegiado Superior, el Presidente de la Asociación de Profesores de la respectiva Facultad y el Presidente de la Asociación Escuela, asistirán a las sesiones sólo con voz.

Art. 39.- El Decano, Subdecano, Vocales docentes y Fiscales, durarán cinco años en sus funciones, pudiendo ser reelegidos por una sola vez de manera consecutiva y de manera alternada indefinidamente. Se considera primera elección aquella que inicia un ciclo.

El Decano saliente no podrá ser candidato a Subdecano.

La subrogación del Decano y Subdecano, por el primer vocal del H. Consejo Directivo, será temporal hasta por noventa días. En caso de ausencia definitiva de cualquiera de los dos, deberá convocarse a elecciones para completar el período del respectivo Decano o Subdecano.

Los vocales estudiantes y trabajadores durarán dos años en sus funciones

Art. 40.- Son atribuciones del Consejo Directivo:

- a) Regular la marcha académica y administrativa de la Facultad;
- b) Convocar y resolver sobre los concursos para la provisión de cátedras o cualquier otro cargo;
- c) Aprobar la programación académica de la Facultad para cada período lectivo y evaluar su ejecución;
- d) Resolver sobre la contratación del personal docente;
- e) Aprobar los planes y programas de estudio y formular periódicamente las reformas que se juzguen necesarias;
- f) Elaborar y presentar para su aprobación, proyectos de reglamentos y sus reformas;

- g) Conocer y resolver sobre solicitudes que se le presenten, de conformidad con los reglamentos y las disposiciones del Órgano Colegiado Superior;
- h) Tomar medidas disciplinarias, de acuerdo con el Estatuto de la Universidad y Reglamentos;
- i) Conocer y trasladar al Órgano Colegiado Superior, con su opinión, la renuncia que presenten Decanos y Subdecanos; Directores y Subdirectores de Escuelas, cuando el docente continúe en calidad de tal; y,
- j) En el caso de los vocales de los Consejos Directivos y del Fiscal, conocer y resolver sobre las renunciaciones a tales condiciones. La renuncia o la separación de un docente a esa calidad, automáticamente lo hace cesar también en la condición de autoridad.

Art. 41.- El Consejo Directivo de cada Facultad aplica las resoluciones del Órgano Colegiado Superior y de los correspondientes Colegios Electorales. Igualmente cumple las disposiciones dictadas por el Rector, de acuerdo al Estatuto de la Universidad y Reglamentos.

Art. 42.- Se establece el Colegio Electoral de la Facultad con carácter electoral y consultivo integrado por las personas que refiere el Art. 34 de la Ley de Educación Superior que tengan calidad de titulares en la respectiva Facultad, en caso de ser docente.

La comparecencia de estudiantes y servidores no docentes podrá ser por votación personal o por intermedio de representantes a decisión del Consejo Directivo de la respectiva Facultad, según la normativa que dicte el Órgano Colegiado Superior, aplicable a las diversas unidades académicas.

El Colegio Electoral elegirá Decano, Subdecano y Fiscal Principal y Suplente.

También pueden ser convocados por el Consejo Directivo, por el Decano o por el Rector, para efectos de consulta.

CAPITULO XI

DECANO

Art. 43.- El Decano es la primera autoridad de la Facultad y la representa. Durará cinco años en sus funciones. Podrá ser reelegido de manera consecutiva por una sola vez y de manera alternada indefinidamente.

Art. 44.- Los requisitos para ser elegido Decano son:

- a) Ser ecuatoriano por nacimiento, en goce de los derechos de ciudadanía y con reconocida trayectoria intelectual, académica y moral; y,
- b) Poseer título universitario de tercer y cuarto nivel, y haber ejercido la docencia en la Universidad de Guayaquil, por lo menos, cinco años, dos de los cuales, como profesor principal en la Facultad respectiva, y acreditar experiencia profesional en las áreas de formación de competencia a la respectiva unidad académica.

Art.45.- Lo subrogará el Subdecano. En caso de ausencia definitiva, será reemplazado por el Subdecano hasta completar el período para el que fue elegido. En este caso, el primer vocal principal reemplazará al Subdecano.

Art. 46.- Deberá laborar a tiempo completo en su función específica, está obligado además a asistir regularmente a las sesiones de Órgano Colegiado Superior y a las comisiones de las que forme parte.

Art. 47.- Son deberes y atribuciones del Decano:

- a) Cumplir y hacer cumplir la Ley, el Estatuto, los Reglamentos y las disposiciones de los Organismos y autoridades superiores de la Universidad;
- b) Dirigir la marcha académica y administrativa de la Facultad;
- c) Convocar y presidir las sesiones del Colegio Electoral de Facultad, Consejo Directivo y otros Organismos que contemple la reglamentación interna de la Facultad;
- d) Suscribir la correspondencia de la Facultad, las Actas de Colegio Electoral de Facultad, Consejo Directivo y de los otros Organismos;
- e) Presentar anualmente el informe de actividades al Colegio Electoral;
- f) Autorizar los gastos de acuerdo a las disposiciones establecidas por el Órgano Colegiado Superior;
- g) Conceder licencias conforme a las disposiciones correspondientes;
- h) Presentar al Consejo Directivo la programación académica del año lectivo, así como las reformas académicas y administrativas que estimare necesarias;
- i) Solicitar al Rector, los nombramientos y contratos de los docentes y trabajadores de la Facultad;
- j) Presentar u ordenar la entrega oportuna de informes solicitados por el Rector o Vicerrectores;
- k) Resolver en primera instancia las solicitudes referentes al régimen académico y administrativo; y,
- l) Informar mensualmente al Rector sobre la asistencia del personal.

CAPITULO XII

SUBDECANO

Art. 48- El Subdecano le sigue jerárquicamente en autoridad al Decano y lo reemplaza conforme al presente Estatuto.

Para ser elegido debe reunir los mismos requisitos que el Decano. Si faltare será subrogado por el primer vocal principal del Consejo Directivo. En este caso, el segundo vocal principal reemplazará al primer vocal y así sucesivamente en el orden de elección.

Art. 49.- El Subdecano laborará a tiempo completo en su función específica, y está obligado además a asistir a las sesiones del Órgano Colegiado Superior y de las Comisiones de las que forme parte.

Art. 50.- Son deberes y atribuciones del Subdecano:

Colaborar con el Decano en el trabajo académico y administrativo de la Facultad y presidir la Comisión Académica de la misma.

CAPITULO XIII COMISIÓN ACADÉMICA

Art. 51.- Las Facultades tendrán una Comisión Académica que será asesora del Consejo Directivo.

Sus atribuciones serán las de proponer o formular planes y programas académicos y de coordinar el trabajo de las áreas académicas de la Facultad y de las que le señalen los Reglamentos respectivos.

Estará integrada por profesores principales responsables de dichas áreas académicas y por representantes estudiantiles al Colegio Electoral de los dos últimos años, en el número y proporción que lo determine el Consejo Directivo de la Facultad.

En ningún caso el número de estudiantes será superior al 50% del número de profesores.

Sus miembros serán designados por el Consejo Directivo.

Art. 52.- La Comisión Académica revisará el pensum y programas de las materias y sugerirá los cambios que se consideren necesarios para la actualización de las carreras.

Art. 53.- El Fiscal tiene como función informar sobre los asuntos legales, reglamentarios y de trámite que se le sometan.

CAPITULO XIV INVESTIGACIÓN UNIVERSITARIA

Art. 54.- Cada Facultad tendrá la responsabilidad de proponer, en su respectiva área, la realización de Investigaciones que deberán ser aprobadas por la Comisión Académica y el Rectorado de la Universidad. Se procurará la coordinación con otras unidades académicas, de modo que puedan alcanzarse mayores proyecciones en la investigación universitaria.

Cuando la producción de investigación de una Facultad lo amerite, se organizará el Instituto de Investigación adscrito a la respectiva unidad académica, sin perjuicio de la búsqueda de coordinación antes mencionada.

Art. 55.- El Director del Instituto será profesor principal o investigador de la Facultad y será nombrado por el Consejo Directivo, previo Concurso de Merecimientos. Durará cuatro años en

sus funciones, podrá ser reelegido. Si fuere investigador del Instituto, terminado el período y si no es reelegido como Director, tiene derecho a reintegrarse a su cargo anterior.

CAPITULO XV

INTEGRACIÓN DEL COLEGIO ELECTORAL INSTITUTOS, ESCUELAS, Y EXTENSIONES

Art. 56.- En las unidades académicas en donde existan más de una Escuela funcionará su Colegio Electoral en forma similar al de la Facultad, para elegir el Consejo de la Escuela en lo que respecta a docentes y alumnos, siendo presidido por su Director.

Art. 57.- En cada Extensión también funcionará el respectivo Colegio Electoral, en lo que respecta a docentes, alumnos y trabajadores, siendo presidido por su Director.

Art. 58.- La integración y atribución del Gobierno del Instituto de Ciencias Internacionales y Diplomacia y del Instituto Tecnológico Agropecuario de Vinces, serán los mismos que para las Facultades, tendrán un Director y un Subdirector, cuya elección, deber y atribuciones serán iguales a la de Decanos y Subdecanos, excepto que no integran el Órgano Colegiado Superior con voto, pero serán convocados al mismo.

Art. 59.- El Colegio Electoral de la Escuela, Instituto y Extensión, para la respectiva unidad académica, tendrá la atribución de designar director y subdirector. Los otros miembros del Consejo Directivo de Instituto, Escuela y Extensión, serán elegidos por los respectivos estamentos, conforme a las normas que están vigentes para los Colegios Electorales.

CAPITULO XVI

CONSEJO DE ESCUELA O EXTENSION

Art. 60.- El Consejo de Escuela o extensión estará integrado por: un Director, un Subdirector y un Representante Estudiantil.

Art. 61.- Son funciones del Consejo de Escuela o Extensión:

Programar y vigilar la ejecución de las actividades académico - administrativo de la Escuela o Extensión, previo conocimiento del Consejo Directivo de la Facultad e informar anualmente sobre las actividades cumplidas por medio de su Director.

CAPITULO XVII

DIRECTOR

Art. 62.- Cada Escuela o Extensión tendrá un Director y un Subdirector. Deberán llenar los mismos requisitos que para Decano. Durarán cinco años en sus funciones, podrán ser reelegidos por una sola vez de manera consecutiva y de manera alternada indefinidamente,

y laborarán a tiempo completo en sus funciones específicas. Cumplirán y harán cumplir las resoluciones de las autoridades y organismos universitarios superiores.

El Director saliente no podrá ser candidato a Subdirector.

CAPITULO XVIII

SUBDIRECTOR

Art. 63.- Los requisitos para ser Subdirector de Escuela o Extensión, su forma de elección y período de duración en el cargo, serán los mismos que para el Director.

Art. 64.- Colaborará con el Director en el cumplimiento de sus responsabilidades y lo subrogará en los mismos términos que el Subdecano al Decano.

ANEXO 3

Lineamiento a la Constitución y Ley Orgánica de Educación Superior

Lineamiento a la Constitución de la República del Ecuador

Sección Quinta

Educación

Art. 26.- La educación es un derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado. Constituye un área prioritaria de la política pública y de la inversión estatal, garantía de la igualdad e inclusión social y condición indispensable para el buen vivir. Las personas, las familias y la sociedad tienen el derecho y la responsabilidad de participar en el proceso educativo.

Art. 27.- La educación se centrará en el ser humano y garantizará su desarrollo holístico, en el marco del respeto a los derechos humanos, al medio ambiente sustentable y a la democracia; será participativa, obligatoria, intercultural, democrática, incluyente y diversa, de calidad y calidez; impulsará la equidad de género, la justicia, la solidaridad y la paz; estimulará el sentido crítico, el arte y la cultura física, la iniciativa individual y comunitaria, y el desarrollo de competencias y capacidades para crear y trabajar.

La educación es indispensable para el conocimiento, el ejercicio de los derechos y la construcción de un país soberano, y constituye un eje estratégico para el desarrollo nacional.

Art. 28.- La educación responderá al interés público y no estará al servicio de interés individuales y corporativos. Se garantizará el acceso universal, permanencia, movilidad y egreso sin discriminación alguna y la obligatoriedad en el nivel inicial, básico y bachillerato o su equivalente.

Es derecho de toda persona y comunidad interactuar entre culturas y participar en una sociedad que aprende. El Estado promoverá el diálogo intercultural en sus múltiples dimensiones. El aprendizaje se desarrollará de forma escolarizada y no escolarizada. La educación pública será universal y laica en todos sus niveles, y gratuita hasta el tercer nivel de educación superior inclusive.

Art. 29.- El Estado garantizará la libertad de enseñanza, la libertad de cátedra en la educación superior, y el derecho de las personas de aprender en su propia lengua y ámbito cultural. Las

madres y padres o sus representantes tendrán la libertad de escoger para sus hijas e hijos una educación acorde con sus principios, creencias y opciones pedagógicas.

Art. 350 el Sistema de Educación Superior tiene como finalidad la formación académica y profesional con visión científica y humanista; la investigación científica y tecnológica; la innovación, promoción, desarrollo y difusión de los saberes y las culturas; la construcción de soluciones para los problemas del país, en relación con los objetivos del régimen de desarrollo.

Art. 357 establece que el Estado garantizará el financiamiento de las instituciones públicas de educación superior, y que la distribución de estos recursos deberá basarse fundamentalmente en la calidad y otros criterios definidos en la ley;

Que, la Disposición Transitoria constitucional vigésima establece que, en el plazo de cinco años a partir de la entrada en vigencia de esta Constitución, todas las instituciones de educación superior, así como sus carreras, programas y posgrados deberán ser evaluados y acreditados conforme a la ley. En caso de no superar la evaluación y acreditación, quedarán fuera del Sistema de Educación Superior;

Que, es necesario dictar una nueva Ley Orgánica de Educación Superior coherente con los nuevos principios constitucionales establecidos en la Carta Suprema, vigente desde octubre de 2008; con los instrumentos internacionales de derechos humanos que regulan los principios sobre educación superior; con los nuevos desafíos del Estado ecuatoriano que busca formar profesionales y académicos con una visión humanista, solidaria, comprometida con los objetivos nacionales y con el buen vivir, en un marco de pluralidad y respeto;

Que, es necesario dictar una nueva Ley Orgánica de Educación Superior que contribuya a la transformación de la sociedad, a su estructura social, productiva y ambiental, formando profesionales y académicos con capacidades y conocimientos que respondan a las necesidades del desarrollo nacional y a la construcción de ciudadanía.

Así también, se ratifica en la Ley Orgánica de Educación Superior, publicada en Registro Oficial el 12 de octubre de 2010, donde existen cambios fundamentales para la educación superior, como constan en los artículos siguientes:

Lineamiento a la Ley de Educación Superior

TÍTULO I

ÁMBITO, OBJETO, FINES Y PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Capítulo 2.

Fines de la Educación Superior

Art. 4.- Derecho a la Educación Superior. - El derecho a la educación superior consiste en el ejercicio efectivo de la igualdad de oportunidades, en función de los méritos respectivos, a fin de acceder a una formación académica y profesional con producción de conocimiento pertinente y de excelencia.

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

Capítulo 3.

Principios del Sistema de Educación Superior

Art. 13.- Funciones del Sistema de Educación Superior. -

Son funciones del Sistema de Educación Superior:

- 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;
- ñ) Brindar niveles óptimos de calidad en la formación y en la investigación.

TÍTULO II
AUTONOMÍA RESPONSABLE DE LAS UNIVERSIDADES Y ESCUELAS POLITÉCNICAS
CAPÍTULO 2
PATRIMONIO Y FINANCIAMIENTO DE LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN
SUPERIOR

Art. 20.- Del Patrimonio y Financiamiento de las instituciones del sistema de educación superior. - En ejercicio de la autonomía responsable, el patrimonio y financiamiento de las instituciones del sistema de educación superior estará constituido por:

- a) Los bienes muebles e inmuebles que al promulgarse esta Ley sean de su propiedad, y los bienes que se adquieran en el futuro a cualquier título, así como aquellos que fueron ofertados y comprometidos al momento de presentar su proyecto de creación;
- b) Las rentas establecidas en la Ley del Fondo Permanente de Desarrollo Universitario y Politécnico (FOPEDEUPO):
- c) Las asignaciones que han contado y las que consten en el Presupuesto General del Estado, con los incrementos que manda la Constitución de la República del Ecuador;
- d) Las asignaciones que corresponden a la gratuidad para las instituciones públicas; Lexis S.A.: Documento digitalizado de la publicación original. Favor verificar con imagen.
- e) Los ingresos por matrículas, derechos y aranceles, con las excepciones establecidas en la Constitución y en esta Ley en las universidades y escuelas politécnicas públicas;
- f) Los beneficios obtenidos por su participación en actividades productivas de bienes y servicios, siempre \ cuando esa participación no persiga Unes de lucro y que sea en beneficio de la institución:
- g) Los recursos provenientes de herencias, legados y donaciones a su favor:
- h) Los fondos autogenerados por cursos, seminarios extracurriculares. programas de posgrado, consultorías. prestación de servicios y similares, en el marco de lo establecido en esta Ley:
- i) Los ingresos provenientes de la propiedad intelectual como fruto de sus Investigaciones y otras actividades académicas:
- j) Los saldos presupuestarios comprometidos para inversión en desarrollo de ciencia y tecnología y proyectos académicos y de investigación que se encuentren en ejecución no devengados a la finalización del ejercicio económico. obligatoriamente se incorporarán al presupuesto del ejercicio fiscal siguiente:
- k) Los recursos obtenidos por contribuciones de la cooperación internacional: y,
- l) Otros bienes y fondos económicos que les correspondan o que adquieran de acuerdo con la Ley.

**TÍTULO IV
IGUALDAD DE OPORTUNIDADES
CAPÍTULO 2**

DE LA GARANTÍA DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

Art. 80.- Gratuidad de la educación superior pública hasta el tercer nivel. - Se garantiza la gratuidad de la educación superior pública hasta el tercer nivel. La gratuidad observará el criterio de responsabilidad académica de los y las estudiantes, de acuerdo con los siguientes criterios:

a) La gratuidad será para los y las estudiantes regulares que se matriculen en por lo menos el sesenta por ciento de todas las materias o créditos que permite su malla curricular en cada período, ciclo o nivel:

b) La gratuidad será también para los y las estudiantes que se inscriban en el nivel preuniversitario, pre politécnico o su equivalente, bajo los parámetros del Sistema de Nivelación y Admisión;

c) La responsabilidad académica se cumplirá por los y las estudiantes regulares que aprueben las materias o créditos del período, ciclo o nivel, en el tiempo y en las condiciones ordinarias establecidas. No se cubrirán las segundas ni terceras matrículas, tampoco las consideradas especiales o extraordinarias:

d) El Estado, por concepto de gratuidad. financiará una sola carrera o programa académico de tercer nivel por estudiante. Se exceptúan los casos de las y los estudiantes que cambien de carrera o programa, cuyas materias puedan ser revalidadas; Lexis S.A.: Documento digitalizado de la publicación original. Favor verificar con imagen.

e) La gratuidad cubrirá exclusivamente los rubros relacionados con la primera matrícula y la escolaridad; es decir, los vinculados al conjunto de materias o créditos que un estudiante regular debe aprobar para acceder al título terminal de la respectiva carrera o programa académico: así como los derechos y otros rubros requeridos para la elaboración, calificación, y aprobación de tesis de grado:

f) Se prohíbe el cobro de rubros por utilización de laboratorios, bibliotecas, acceso a servicios informáticos e idiomas, utilización de bienes y otros, correspondientes a la escolaridad de los y las estudiantes universitarios y politécnicos:

g) Para garantizar un adecuado y permanente financiamiento del Sistema de Educación Superior y la gratuidad. la Secretaría Nacional de Educación Superior. Ciencia. Tecnología e Innovación desarrollará un estudio de costos por carrera/programa académico por estudiante, el cual será actualizado periódicamente;

h) Se pierde de manera definitiva la gratuidad. si un estudiante regular reprueba, en términos acumulativos. el treinta por ciento de las materias o créditos de su malla curricular cursada; e.

i) La gratuidad cubrirá todos los cursos académicos obligatorios para la obtención del grado.

TÍTULO V
CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR
CAPÍTULO 1
DEL PRINCIPIO DE CALIDAD

Art. 93.- Principio de calidad. - 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.

Art. 94.- Evaluación de la calidad. - La Evaluación de la Calidad es el proceso para determinar las condiciones de la institución, carrera o programa académico, mediante la recopilación sistemática de datos cuantitativos y cualitativos que permitan emitir un juicio o diagnóstico, analizando sus componentes, funciones, procesos, a fin de que sus resultados sirvan para reformar y mejorar el programa de estudios, carrera o institución.

La Evaluación de la Calidad es un proceso permanente y supone un seguimiento continuo.

Art. 96.- Aseguramiento de la calidad. - El Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, está constituido por el conjunto de acciones que llevan a cabo las instituciones vinculadas con este sector, con el fin de garantizar la eficiente y eficaz gestión, aplicables a las carreras, programas académicos, a las instituciones de educación superior y también a los consejos u organismos evaluadores y acreditadores.

Art. 97.- Clasificación Académica o Categorización. - La clasificación académica o categorización de las instituciones, carreras y programas será el resultado de la evaluación. Hará referencia a un ordenamiento de las instituciones, carreras y programas de acuerdo a una metodología que incluya criterios y objetivos medibles y reproducibles de carácter internacional.

ANEXO 4

Análisis FODA.

Escenario Actual (Tendencial) 2017.

Actualmente, la Facultad de Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación de la Universidad de Guayaquil lleva a cabo un el Plan de Intervención y Fortalecimiento Institucional 2014-2017, también realiza diversas actividades que fortalecen sus competencias colectivas y su calidad educativa; así como acciones que buscan el cumplimiento de los indicadores establecidos en el Modelo de Evaluación y Acreditación Institucional y el de carreras normados por el CEAACES.

Con la finalidad de afrontar los retos mencionados con anterioridad, la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación debe:

- Asumir los principios del Sistema de Educación Superior establecidos por la Constitución de la República del Ecuador y la Ley Orgánica de Educación Superior y armonizar con ellos las proyecciones académicas de la UG.
- Promover la formación integral del talento humano orientado a la investigación para fomentar el desarrollo de los procesos de investigación acorde a los avances técnicos, científicos y tecnológicos.
- Armonizar las funciones sustantivas en orientación a desarrollar una estructura productiva.
- Promover un proceso formativo que vincule no solamente al estudiante en mantener el conocimiento efectivo y eficiente en los diferentes ámbitos de la ciencia, sino que le permita gestionar el conocimiento en armonización con los procesos de investigación y de vinculación, originando un perfil de egreso que responda a las necesidades del entorno junto con un perfil profesional orientado a la prevención y solución de la problemática social.

La Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación se encuentra en un proceso de cambio, de mejora y de crecimiento continuo, en consecuencia, se torna necesario proyectar y potenciar a largo plazo este crecimiento y desarrollo, de tal forma que pueda contribuir a alcanzar un mayor posicionamiento de sus carreras; en el ranking nacional e internacional de instituciones de educación superior.

Como punto de partida, se realiza la identificación de las Fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (FODA) percibidas en la facultad:

Formación Académica y Profesional.

Tabla 30. Análisis FODA en Formación Académica y Profesional

Fortalezas	Debilidades
Existe modelo educativo, política, procesos y procedimientos institucionales.	Insuficiente número de docentes con título de PHD, para cumplir con los indicadores de acreditación del CEAACES.
Existe modelo pedagógico aprobado	Carreras en proceso de cierre
Existe un sistema de seguimiento a graduados en funcionamiento.	Carencia del licenciamiento del sistema Anti plagio urkund.
Proceso de acreditación y re categorización del CEAACES	Carencia de metodologías pedagógicas para la enseñanza de los estudiantes
Leyes, Reglamentos y Normativas que regulan la Educación Superior.	Falta de socialización, de Reglamento Interno de escalafón docente actualizado.
Oportunidades	Amenazas
Desarrollo de entornos virtuales y redes sociales.	Escaso conocimiento en el manejo de recursos informáticos y sistemas de interconectividad por parte de los docentes.
Talento humano con formación de cuarto nivel en las diferentes áreas del conocimiento	Universidades que ofertan escalas remunerativas muy competitivas para profesionales universitarios.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Aura Morán

Investigación Científica.

Tabla 31. Análisis FODA en Investigación académica

Fortalezas	Debilidades
Personal docente titulado	Escasas publicaciones de alto impacto.
Apertura de los directivos para cambios positivos	Escasez de PHD en la Facultad limitan el desarrollo de la investigación.
Desarrollo de seminarios de actualización docentes.	Carencia de hábitos de publicación
Regularidad en la asistencia de los docentes	Insuficiente información de investigación
Oportunidades	Amenazas
Apoyo de la Senescyt en proyectos de investigación.	Falta de recursos presupuestarios para generar procesos de investigación.
Programa Prometeo para el desarrollo de la investigación de cuarto nivel.	Desconfianza de los organismos públicos en la investigación que realiza la Facultad.
Capacitación continua en temas referentes a publicaciones e investigación.	Lineamiento con alto nivel de exigencia para publicación científica.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Aura Morán

Gestión del Conocimiento e Internacionalización.

Tabla 32. Análisis FODA en Gestión del Conocimiento e Internacionalización

Fortalezas	Debilidades
Existencia de TIC's para comunicación y trabajo.	No socialización de la normativa y la responsabilidad de los procesos de vinculación
Estandarización de instrumento y procesos para la presentación de programas y proyectos de vinculación acorde a las políticas y normativas legales vigentes que sustentan la gestión de formación de profesionales.	Débil articulación de la academia y de la investigación en los programas y proyectos de gestión del conocimiento e internacionalización
Oportunidades	Amenazas
Ampliación de los espacios educativos más allá de la educación presencial para desarrollar y fortalecer la modalidad semi presencial como gestión para la capacitación pedagógica	Escasa asignación por parte del gobierno de presupuesto para ejecución de proyectos
Desarrollo de destrezas por parte del gobierno en la en gestión del conocimiento e internacionalización	Trámite burocrático por parte del gobierno para acceder a la aprobación de proyectos.

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Aura Morán

Bienestar Estudiantil.

Tabla 33. Análisis FODA en Bienestar Estudiantil

Fortalezas	Debilidades
Infraestructura para la atención del estudiante	Carencia de insumos médicos y odontológicos
Personal capacitado en áreas médicas, odontológicas, psicológicas y sociales.	Problemas dentro del proceso de matriculación ordinaria y extraordinaria.
Oportunidades	Amenazas
Coordinación con el Ministerio de Salud Pública con la Facultad de Odontología	Escasa gestión para el cumplimiento de los convenios interinstitucionales por parte del Ministerio de Salud Pública.

Fuente: Elaboración propia
Elaborado por: Aura Morán

Gestión Institucional.

Tabla 34. Análisis FODA en Gestión Institucional

Fortalezas	Debilidades
Matriculación de los estudiantes a través del SIUG	Inexistencia de manual de procesos y procedimientos institucionales
Registro de calificación de los estudiantes a través del SIUG	Caduco sistema eléctrico y sistema sanitario
Personal especializado y con competencia pertinentes	Problemas de gestión de archivos
Oportunidades	Amenazas
Planificación y ejecución de proyectos bajo Normativas	Incremento del gasto público
Políticas pública que favorece la convocatoria a concurso de Méritos y Oposición	Inherencia política en la toma de decisiones

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Aura Morán