



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**

*La Universidad Católica de Loja*

**ÁREA ADMINISTRATIVA**

**TITULO DE MAGÍSTER EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

**Diseño de un Plan de Gestión de la Calidad de la Coordinación General  
de Investigación de Sedes para la Universidad Católica de Cuenca, sede  
Azogues.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN.**

AUTOR: Molina Hugo, Jhon Genaro

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

**CENTRO UNIVERSITARIO AZOGUES**

**2015**

## **APROBACIÓN DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN**

Doctor.

Víctor Eduardo Chinín Campoverde, Mg. Sc.

### **DOCENTE DE LA TITULACIÓN**

De mi consideración:

El presente trabajo de titulación, denominado “Diseño de un Plan de Gestión de la Calidad de la Coordinación General de Investigación de Sedes para la Universidad Católica de Cuenca, sede Azogues.” realizado por Molina Hugo, Jhon Genaro, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, Junio de 2015

f).....

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Molina Hugo, Jhon Genaro, declaro ser autor del presente trabajo de titulación: “Diseño de un Plan de Gestión de la Calidad de la Coordinación General de Investigación de Sedes para la Universidad Católica de Cuenca, sede Azogues”, de la Titulación de Maestría en Gestión Empresarial, siendo el Dr. 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, conceptos procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

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

f).....

Autor: Molina Hugo, Jhon Genaro

C.I: 0300874666

## **DEDICATORIA**

Dedico este proyecto de tesis a mi esposa por el apoyo incondicional, que con amor, paciencia y dedicación hizo posible que hoy pueda llegar a la culminación de este sueño. A mis padres por sus consejos, su buen ejemplo y su lucha constante. A mis hijas preciosas y a mi hijo que supieron soportar el abandono de no estar con ellos constantemente, porque siempre me apoyaron para llegar a cumplir esta meta.

A todos y cada una de las personas que de una u otra forma me brindaron su apoyo, que dios recompense su talento y su apoyo.

## **AGRADECIMIENTO**

Un sincero agradecimiento a la Universidad Técnica Particular de Loja y a cada uno de los profesores de la Maestría de Gestión Empresarial, porque demostraron una gran capacidad e inteligencia; pues sus enseñanzas fueron las bases que me permitieron afrontar con rigurosidad cada uno de los apartados de la presente investigación; también a aquellas personas que me han brindado su apoyo en esta nueva etapa de crecimiento en mi formación profesional: al Magíster Víctor Chinín, por guiarme con toda su buena voluntad y por demostrar que es un profesional con un gran carisma humanitario, inteligente y que gracias a su aporte es una realidad haber cumplido con el desarrollo de la tesis, a mis amigas, amigos, compañeras y compañeros.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
CERTIFICACIÓN DE FIN DE TITULACIÓN.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
RESUMEN.....	1
ABSTRACT.....	2
CAPÍTULO I.....	3
INTRODUCCIÓN.....	3
CAPÍTULO II.....	13
MARCO TEÓRICO.....	13
CAPÍTULO III.....	35
ASPECTOS GENERALES DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA, SEDE AZOGUES.....	35
CAPÍTULO IV.....	47
METODOLOGÍA.....	47
CAPÍTULO V.....	52
RESULTADOS.....	52
CAPÍTULO VI.....	61
PLAN DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA COORDINACIÓN GENERAL DE INVESTIGACIÓN EN LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA, SEDE AZOGUES...	61
CAPÍTULO VII.....	100
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	100
ANEXOS.....	107

## RESUMEN

En la Universidad Católica de Cuenca, sede Azogues, se están desarrollando procesos de investigación poco interrelacionados, además de no cumplirse el número mínimo de investigaciones exigidas por las entidades de control, lo que pone en riesgo la acreditación de esta institución de formación superior. El presente trabajo de investigación, denominado “Diseño de un Plan de Gestión de la Calidad de la Coordinación General de Investigación de Sedes para la Universidad Católica de Cuenca, sede Azogues”, tiene como objetivo diagnosticar los procedimientos o procesos de investigación en la Coordinación General de Investigación de sedes, de la Universidad Católica de Cuenca, sede Azogues, mediante un estudio descriptivo, con el propósito de elaborar el Plan de Gestión de la Calidad, año 2015. Los participantes en el presente estudio fueron los 196 docentes de la Universidad Católica de Cuenca, sede Azogues, que es el espacio donde la investigación fue realizada.

**Palabras clave:** Procesos de investigación, acreditación, gestión de calidad, seguimiento, diagnóstico.

## **ABSTRACT**

In the Catholic University of Cuenca, home Azogues, are developing processes interrelated little research, besides not met the minimum number of investigations required by the control entities, which threatens the accreditation of the institution of higher education. This research, called "Diseño de un Plan de Gestión de la Calidad de la Coordinación General de Investigación de Sedes para la Universidad Católica de Cuenca, sede Azogues" intended to diagnose procedures or processes of research at the General Coordination Research headquarters of the Catholic University of Cuenca, home Azogues, through a descriptive study with the purpose of developing the Plan Quality Management, 2015. Participants in this study were 196 teachers from Catholic University of Cuenca, home Azogues, which is the space where the research was conducted.

**Keywords:** Process research, accreditation, quality management, monitoring, diagnostics.

## **CAPÍTULO I**

### **INTRODUCCIÓN**

“Calidad es satisfacción del cliente”

William Edwards Deming

### **1.1. Descripción del problema investigativo**

La realidad evidenciada por el CONEA (2009), manifiesta significativas asimetrías en los procesos, así como una ausencia de procesos dirigidos a fijar los parámetros de desenvolvimiento en torno a su misión y visión, sus paradigmas educativos y organizativos, así como con respecto a sus criterios de calidad.

En la Universidad Católica de Cuenca, sede Azogues, se dan procesos poco interrelacionados, generándose un exceso de procedimientos y actividades manuales; esto, debido a que la información está aislada y no se poseen controles o estos son inadecuados. Situación que se constituye en un obstáculo para el desarrollo efectivo de las actividades, disminuyendo la calidad del servicio que se ofrece a los estudiantes e incumpléndose lo establecido en la Ley Orgánica de Educación Superior. En tal razón, el proceso de acreditación de la sede se ve afectado.

En base a lo expuesto, la Universidad Católica requiere auto examinarse para poder constatar si su calidad está acorde a los requerimientos de la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES).

### **1.2. Antecedentes**

La calidad es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le otorgan su capacidad para satisfacer necesidades expresadas o implícitas. Este concepto ha pasado por distintos momentos, siendo entendida como una inspección, un control del producto, del proceso y un control integral. Hoy es considerada un proceso global de mejora continua.

En los últimos años se aumentó en las organizaciones la tendencia de disponer de un sistema de administración de la calidad que ayude a incrementar la satisfacción de los clientes. Siempre y cuando las organizaciones incluyan avances tecnológicos, modernización financiera y calidad, sus oportunidades de sobrevivir serán mayores.

A su vez, la calidad en los procesos de formación de talento humano debe responder a los nuevos paradigmas, donde se pasa de una economía sustentada en la producción a una economía del conocimiento. En este escenario las Instituciones de Educación Superior poseen un rol primordial. Es así que el gobierno nacional exige a las Universidades una educación de calidad y el fortalecimiento de sus tres funciones sustantivas: a) docencia, b) investigación y c) vinculación con la colectividad.

La Universidad Católica de Cuenca transita en ese camino a la calidad y excelencia de sus servicios, buscando estrategias que apoyen el cumplimiento de los objetivos planteados. La implementación de la gestión de la calidad es una herramienta para organizaciones que como la nuestra pretenden alcanzar la calidad total.

Como señala Viteri (2011) no es suficiente con que la empresa esté convencida de que ofrece un producto o servicio de calidad, sino que es el cliente quien debe percibirlo así. Si bien es cierto que ofrecer una elevada calidad del producto o servicio no es sinónimo de éxito, aquellas empresas que lo logren habrán dado un paso en firme hacia su consecución, puesto que la calidad va a tener implicaciones muy positivas para la empresa y con resultados a largo plazo, según plantea Orozco (2010). La globalización, los continuos cambios tecnológicos y las exigencias propias de la era del conocimiento, hacen que la educación tome nuevos rumbos en busca de la excelencia y la calidad. Se asumen los principios de la mejora continua y de la autoevaluación, con el fin de adquirir la flexibilidad suficiente para adaptarse al entorno cambiante.

Por su parte, un sistema de Gestión de la Calidad es una estructura operacional de trabajo, bien documentada e integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales, que dirige las acciones de la fuerza de trabajo, la maquinaria o equipos, así como la información de la organización de manera práctica y coordinada.

A su vez, la Universidad es la responsable directa de formar un talento humano que responda a un contexto competitivo que ofrece cabida únicamente a quienes demuestran las competencias necesarias para enfrentar los problemas de la sociedad. La educación superior implica una constante evaluación, pues hay que responder a los cambios en los entornos sociales, siempre velando por la calidad y pertinencia de la oferta académica. En tal sentido, la Universidad desarrollará un trabajo de expertos en un entorno estable, enfatizando en la estandarización de competencias y servicios.

Por otra parte, la investigación fue uno de los cinco parámetros considerados por el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de Educación Superior (CEAACES) dentro del proceso de categorización de las universidades y en el que se obtuvieron los menores puntajes (en promedio 0,2 sobre 1). Independiente de la categoría en la que fueron ubicadas, de su especialidad u oferta académica, hay una materia común que para las universidades del país que es difícil aprobar satisfactoriamente: la investigación.

El Ecuador se desarrolla al interior de un contexto altamente competitivo que presenta desafíos serios al sistema de educación superior. Luego del informe sobre el nivel de desempeño de las universidades realizado por el extinto Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación (CONEA) en el 2009, y por disposición del Mandato 14 de la Asamblea Constituyente, el CEAACES inició un segundo proceso de evaluación para acreditar y categorizar a los centros de educación superior.

Se analizaron 54 instituciones y, según el informe presentado el pasado 27 de noviembre, únicamente la San Francisco de Quito (USFQ), Escuela Politécnica Nacional (EPN), Escuela Politécnica del Litoral (ESPOL), con oferta de pregrado y posgrado; FLACSO y Andina Simón Bolívar, con oferta solo de posgrado, pasaron la base de los 60 puntos para ubicarse en categoría A. Otros 23 centros están en la categoría B, con una puntuación de entre 45 y menos de 60; 18 en la categoría C, entre menos de 45 y 35; y 8 en la D, con menos de 35 puntos.

Lo académico y lo investigativo fueron los criterios que mayor peso tuvieron: 40 y 20 puntos, respectivamente. Según el CEAACES, en lo académico las universidades mejoraron, pero la parte investigativa seguía por debajo de estándares internacionales. En investigación, el puntaje de los centros categoría A varía entre 0,4 y 0,6 sobre 1, debajo de lo exigido para su categoría (0,6 o más); en la B va de 0 a 0,2, cuando se exige de 0,45 a 0,6.

Se evaluaron entre 42 y 46 indicadores, cada uno con un peso porcentual distinto: producción científica, remuneraciones, formación de posgrado, calidad del gasto. Se midieron funciones de utilidad que posibilitaron otorgar una valoración entre 0% y 100% a cada indicador. Los criterios generales fueron ajustados a la realidad del Ecuador, así como el porcentaje de doctores en la planta docente. Esto en otros países no se mide porque se considera un requisito cumplido.

Asimismo, se ajustó la obligación de los docentes de publicar al menos un artículo científico al año, pues si se lo hubiese incluido la mayoría de universidades no habría cumplido dicha disposición.

Según el CEAACES, de 33.151 maestros del sistema de educación superior ecuatoriano, solo 756 poseen título de Ph.D. La investigación es el talón de Aquiles histórico de la universidad local, por eso algunos rectores consideran que no fue la mejor decisión metodológica otorgarle un peso tan grande.

Sin embargo, desde el 2010, la Ley de Educación Superior estableció la obligatoriedad que las universidades destinen al menos el 6% de su presupuesto a publicaciones indexadas (de investigación y que estén en base de datos de consulta mundial), becas para docentes e investigaciones. Las de categoría A destinan entre 10 y 20% pero aun así los rectores consideran insuficiente para desarrollarla.

El CEAACES tomó cuatro criterios para evaluar el nivel de las universidades al generar nuevo conocimiento a través de la investigación: planificación, investigación regional, producción científica y libros revisados por pares.

En el caso de las universidades, en la actualidad, los estudiantes tienen la palabra al momento de elegir en cuál de ellas estudiar y que carrera seguir, pagando por el servicio en instituciones privadas, ya sea de manera directa, por medio de becas o créditos financiados por el gobierno. Dicho servicio debe ofrecer calidad, de acuerdo al Art. 66 de la Constitución de la República que reconoce y garantiza a las personas, el derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características.

A su vez, el Plan Nacional de Desarrollo, denominado Plan Nacional para el Buen Vivir (2013-2017) elaborado por la SENPLADES, en su política 4.4, busca: "Mejorar la calidad de la educación en todos sus niveles y modalidades, para la generación de conocimiento y la formación integral de personas creativas, solidarias, responsables, críticas, participativas y productivas, bajo los principios de igualdad, equidad social y territorialidad" y en su política 4.6 "promover la interacción recíproca entre la educación, el sector productivo y la investigación científica y tecnológica, para la transformación de la matriz productiva y la satisfacción de necesidades".

A su vez, la Ley Orgánica de Educación Superior como reguladora del desempeño y correcto funcionamiento de estas instituciones dispone artículos relacionados al PNBV (Plan Nacional del Buen Vivir) y al aseguramiento de la calidad en los procesos de gestión de las universidades. Por ejemplo, en su artículo 9 se coloca a la educación superior como condición indispensable para la construcción del derecho del buen vivir, en el marco de la interculturalidad, del respeto a la diversidad y la convivencia armónica con la naturaleza. De igual manera, en el artículo 93 hace referencia al principio de calidad como 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. Así mismo, en el Art. 94 se enfatiza que la evaluación de la calidad será el proceso para determinar las condiciones de la institución, carrera o programa académico, a través de 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.

En base a lo expuesto, las Instituciones de Educación Superior tienen ante sí un gran reto: el cumplimiento cabal de la normativa en vigencia y la exigencia de desarrollar procesos y obtener resultados que confirmen el cumplimiento de los índices de calidad exigidos, tanto a nivel nacional como global. Está en firme la exigencia que la sociedad le hace a sus centros de educación superior.

Entender al proceso de investigación de la Universidad Católica de Cuenca, sede Azogues como un elemento clave de la formación universitaria, conlleva la implementación de un sistema de gestión de la calidad que permita la evaluación, retroalimentación y corrección de los procedimientos, garantizando la eficiencia, contrastando el quehacer real de la universidad con las exigencias de la sociedad, y buscando un modelo de mejoramiento constante.

En base a lo expuesto, la presente propuesta constituiría una estrategia adecuada para asegurar un desempeño efectivo y de manera conjunta con el cuerpo de autoridades, docentes y estudiantes y que, a su vez, facilitaría la construcción del conocimiento.

En el presente trabajo de fin de Maestría se propone el Diseño de un Plan de Gestión de la Calidad de la Coordinación General de Investigación de Sedes para la Universidad Católica

de Cuenca, sede Azogues, el cual permitirá una gestión efectiva de las relaciones que la Universidad mantiene con la sociedad a través de proyectos de investigación que satisfacen necesidades sociales apremiantes.

Para su desarrollo será útil efectuar un diagnóstico de los procesos ejecutados, utilizando mecanismos como el análisis de procedimientos. Así mismo, se deberá determinar la situación por la cual atraviesa actualmente la Coordinación General de Investigación, identificando y definiendo la secuencia de los procesos. Posteriormente se elaborará el diseño considerando las Normas y Reglamentos y adaptándolo al contexto y la realidad de la entidad.

La revisión integral del proceso de investigación en un momento específico será uno de los mecanismos implementados durante el diagnóstico; ello permitirá evaluar eficientemente la gestión, lo que a su vez contribuirá a la toma de decisiones y al aseguramiento de que los objetivos establecidos por la Coordinación de Investigaciones se cumplan.

El escenario de investigación es la Universidad Católica de Cuenca, sede Azogues, excluyendo la Matriz Cuenca y las Sedes de Cañar, La Troncal y Macas.

Se ha escogido únicamente un proceso, el de Investigación, considerándose el acceso a la información, las complejidades propias del tema de estudio, la amplitud de procedimientos y procesos involucrados en la gestión académica de la Sede Azogues, en limitantes para el diseño de un modelo de gestión de la calidad para todos los procesos claves. Sin embargo, se buscará la manera de sortear dichas situaciones y plantear alternativas de solución.

### **1.3. Justificación e importancia de la propuesta**

A través de la implementación de la presente propuesta se pretenden alcanzar niveles de eficiencia y excelencia en los procesos de investigación, a través de mecanismos que propicien que en la Universidad Católica de Cuenca, sede Azogues, se cumpla la visión que la orienta: "Formar al hombre al servicio de la sociedad". Además contribuirá a la implementación de una cultura de calidad en cada uno de los procesos investigativos, los que garantizarán una mejora continua de los procesos de gestión y una retroalimentación continua. Los beneficiados serán los propios estudiantes, así como la sociedad en general, quienes contarán con una institución universitaria que responda a las actuales exigencias académicas.

#### **1.4. Factibilidad**

Con respecto a la factibilidad del presente trabajo, esta se encuentra asegurada en razón que se cuenta con la apertura por parte de las autoridades de la Universidad Católica de Cuenca, sede Azogues, para que los resultados del presente estudio se apliquen inmediatamente en la institución. Es así, que se ha facilitado el acceso a las instalaciones para lograr recopilar la información necesaria para cumplir los objetivos propuestos en el presente estudio.

A su vez, se dispone de los recursos humanos, económicos y materiales que posibilitarán el cumplimiento de cada uno de los puntos previstos en la presente investigación, así como de los recursos académicos adquiridos en nuestros años de formación universitaria, los cuales permitirán dar una respuesta profesional y científica a las vicisitudes que se originen durante la elaboración y desarrollo del trabajo de investigación.

#### **1.5. Objetivo general**

Diagnosticar los procedimientos o procesos de investigación en la Coordinación General de Investigación de sedes, de la Universidad Católica de Cuenca, sede Azogues, mediante un estudio descriptivo, con el propósito de elaborar el Plan de Gestión de la Calidad, año 2015.

#### **1.6. Objetivos específicos**

- Elaborar un marco teórico que permita orientar la investigación hacia la propuesta de un plan de gestión de la calidad, fundamentando en base a la teoría y las distintas corrientes sobre el tema, el accionar establecido en la propuesta derivada del presente proyecto.
- Diagnosticar la situación actual de la Coordinación General de Investigación en la Universidad Católica de Cuenca, sede Azogues, determinando las causas que estarían disminuyendo la calidad de los procesos de investigación de la sede en el ámbito investigativo.
- Identificar y analizar los procesos actuales mediante la revisión, clasificación y priorización de actividades para establecer parámetros que sirvan de referencia para el diseño de un plan de gestión de la calidad acorde a la realidad institucional.

- Diseñar una propuesta de un plan de gestión de la calidad para la Coordinación General de Investigación en la Universidad Católica de Cuenca, sede Azogues, a través de la implementación de gestión de la calidad con indicadores de gestión alineados a la normativa establecida por la LOES y el Objetivo Nro. 4 del Plan Nacional del Buen Vivir (2013-2017)

### **1.7. Hipótesis**

El mejoramiento y análisis de los procesos de investigación actuales contribuyen a establecer parámetros de referencia para el diseño de un plan de gestión de la calidad adecuado a los criterios de calidad por parte del CEAACES (Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior), a la realidad Institucional y al contexto; bajo los principios de la calidad total y la mejora continua.

### **1.8. Alcances**

El presente trabajo de investigación se encamina a la realización del diagnóstico, identificación, análisis y diseño de una propuesta de plan de gestión de la calidad para la función sustantiva de investigación en la Universidad Católica de Cuenca, Sede Azogues, e incluye el estudio de todos los procedimientos desarrollados al interior de dicha función.

El resultado de la investigación contribuirá al proceso de acreditación de la Sede, motivo por el cual es indispensable su adaptación al contexto institucional, y que esté enmarcado bajo los principios de la calidad total y la mejora continua. De igual manera, el trabajo se alinea al Programa Nacional de Investigación propuesto por la Dirección de Postgrados de la Universidad Técnica Particular de Loja así como la normativa de la LOES y el Plan Nacional de Desarrollo para El Buen Vivir “Sumak Kawsay”.

### **1.9. Indicación de la estructura formal de la investigación**

Para cumplir cada uno de los objetivos planteados en el presente proyecto se lo ha estructurado de la siguiente manera:

Un primer capítulo, donde se establece el problema, así como la importancia de plantear una solución técnica y profesional. Se incluye la justificación y los objetivos específicos que guían todo el proceso. En el segundo capítulo, se desarrolla una explicación con respecto

a aspectos teóricos. Se abordan temas como: Sistemas de calidad, de gestión, aseguramiento de la calidad, modelos de sistemas de gestión de la calidad, implementación de un sistema de gestión de la calidad, normas ISO, gestión de la calidad total en instituciones de educación superior y una aproximación a la universidad y a su función sustantiva de investigación. En el tercer capítulo se realiza un análisis sobre algunos aspectos generales de la Universidad Católica de Cuenca, sede Azogues, como Institución educativa, sus lineamientos estratégicos, estructura organizacional, marco legal, los servicios que ofrece. El cuarto capítulo presenta los resultados después de la revisión de los procesos de investigación desarrollados en la Universidad. El quinto capítulo corresponde al Diseño de un Plan de Gestión de la Calidad de la Coordinación General de Investigación de Sedes para la Universidad Católica de Cuenca, sede Azogues.

**CAPÍTULO II**  
**MARCO TEÓRICO**

## 2.1. Antecedentes

Se han identificado varios trabajos realizados por distintas universidades, tanto nacionales como internacionales, cuyos aportes y resultados constituyen un referente a considerar para el presente estudio.

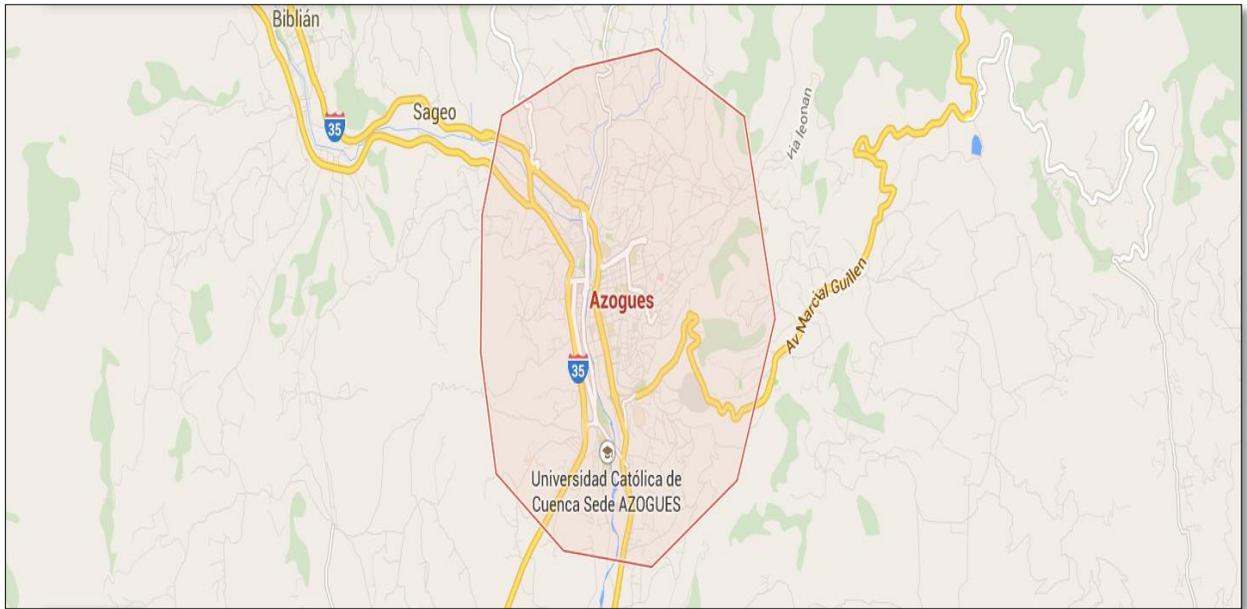
Lopera, Garzón, Torres y Nieves, en el año 2009, en un estudio realizado sobre diseño de una metodología de construcción de programas de investigación en los que se involucren varios grupos y el establecimiento de esquemas para su desarrollo en la Universidad Pontificia Bolivariana de Medellín, determinaron que lo que antes era un trabajo aislado de grupos, pasó a constituirse en una actividad interdisciplinaria y transdisciplinaria, sustentada en una infraestructura de investigación que contribuyó a generar beneficios en todos los grupos involucrados. El proyecto también sirvió para la consecución de un sistema de financiación sostenible que permita el continuo desarrollo científico de la Universidad.

En el Ecuador, la Universidad Técnica de Ambato (2007) estableció unas políticas de investigación, cuyo objetivo perseguido es impulsar la investigación formativa y generativa afín a las necesidades prioritarias de la Universidad y de la población de la zona central del Ecuador, para lo cual se diseñó una serie de estrategias: a) administración de recursos para programas y proyectos; b) consolidación del capital social para la investigación, c) relación con los sectores académico, gubernamental y productivo; y, d) fortalecimiento de la capacidad de investigación de la UTA.

Por su parte, en la Universidad Central del Ecuador (2010) se estableció un programa que se fundamenta en una serie de acciones: a) líneas y políticas de investigación: b) políticas de reconocimiento e incentivo a la investigación; c) coordinación de la investigación: d) incremento de investigaciones e investigadores; e) relaciones externas y cooperación internacional; f) publicación de una revista indexada de la Universidad Central; g) publicaciones en revistas indexadas; h) políticas de propiedad intelectual y transferencia tecnológica; i) sistema editorial, y, j) difusión de la investigación” (págs. 35-39).

Finalmente, la Pontificia Universidad Católica del Ecuador (2014), con el fin de incrementar el número y la calidad de investigaciones, implementó en el año 2014 una serie de actividades y lineamientos. La propuesta, en líneas generales, se sostiene por un incremento paulatino de los fondos destinados a la investigación. Esto ha traído como





**Gráfico 2.** Mapa de Azogues

**Fuente:** <https://www.google.es/maps/place/Azogues,+Ecuador/@-2.7397864,-78.8367319,13z/data=!4m2!3m1!1s0x91cd1299518ff765:0x192a94b25913591c>

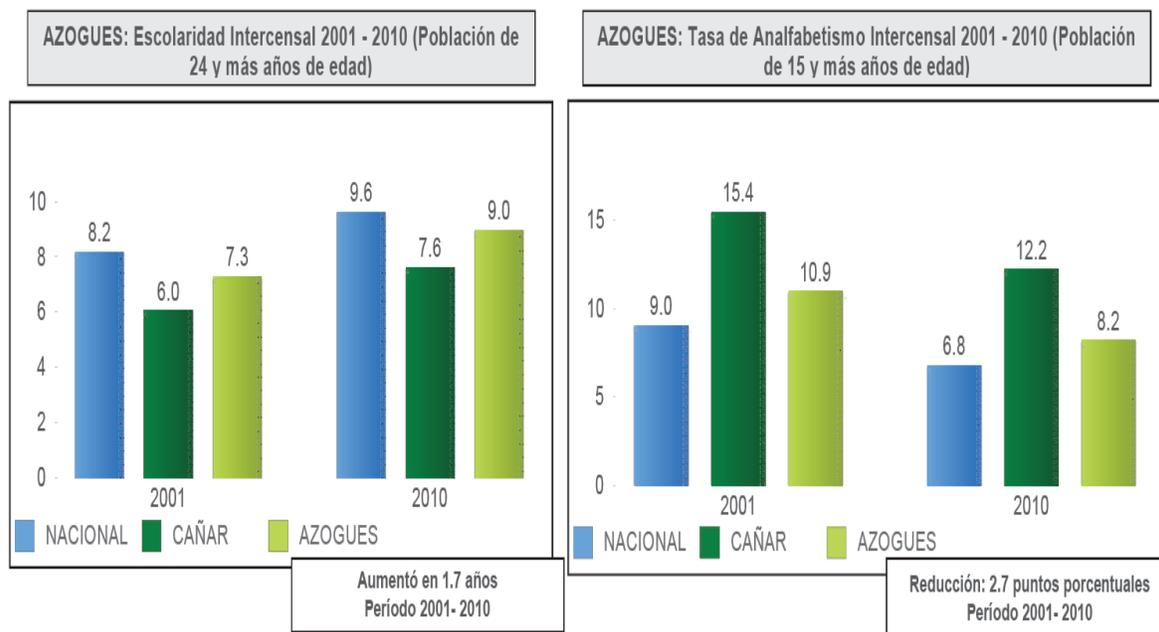
Según datos presentados por el INEC, en su Censo de Población y Vivienda del 2010, en la ciudad de Azogues existe un total de 70.064 habitantes, divididos en un 30.5% de hombres y un 31,7% de mujeres. La población de Azogues representa el 31,1% con respecto a la provincia del Cañar. A su vez, el 48,3% de la población de Azogues es perteneciente a la zona urbana, mientras que el 51,7% pertenece a la zona rural. La población económicamente activa del cantón alcanza el 50,8% (32,6% de la PEA de la provincia del Cañar).

Con respecto al porcentaje de población ocupada por rama de actividad, la agricultura alcanza el 25%, seguido por el comercio al por mayor y menor (15%), las industrias manufactureras (13%), la construcción (9%), la enseñanza (8%), la administración pública y la defensa (8%), transporte y almacenamiento (5%), actividades de la atención de la salud humana (3.4%), de alojamiento y servicio de comidas (3,1%), y, actividades de los hogares como empleadores (3%).

En lo que respecta a la recaudación de impuestos, en el año 2012, el Impuesto a la Renta recaudado en el cantón Azogues alcanzó el 28% del total de la provincia del Cañar. Las actividades que generan mayor ingreso en el cantón Azogues son:

- Comercio al por mayor y al por menor – reparación de vehículos automotores y motocicletas (39,3%)
- Industrias manufactureras (17,1%).
- Actividades financieras y de seguros (8,8%).

A su vez, con respecto a los niveles de escolaridad y tasa de analfabetismo intercensal, se observan los siguientes resultados:



**Gráfico 3:** Escolaridad Intercensal y Tasa de Analfabetismo en Azogues (2001-2010)

Fuente: (INEC, 2010)

## 2.2.2. Sistemas de Calidad.

### 2.2.2.1. Antecedentes.

En los últimos años ha aumentado al interior de las entidades y organizaciones, la tendencia a disponer de un Sistema de Administración de la Calidad, como un mecanismo a través del cual se fortalece la satisfacción de los clientes. Las razones pueden ser los cambios en el entorno, debidos sobre todo a la globalización y apertura comercial a través de tratados de comercio y a la contracción de los mercados internos por las crisis económicas en diferentes países, lo que propiciaría una mayor competencia entre los diferentes sectores productivos.

La calidad, anteriormente, era vista como un aspecto sólo aplicable a las fábricas o plantas de producción; hoy es un concepto que pertinente para todo tipo de actividad, sea de una organización privada o estatal.

A su vez, como señala Chinín (2010), la calidad en los sistemas integrales de gestión de las instituciones educativas es de alta complejidad y requiere de una administración adecuada para lograr la calidad requerida, lo cual obliga a la búsqueda de técnicas de dirección novedosas y a la combinación e integración de muchas de ellas para la implementación de la gestión de la calidad.

La Universidad Católica de Cuenca, sede Azogues, por su parte, asume los retos propuestos por la LOES y las disposiciones emitidas por el CEAACES, dirigiendo sus esfuerzos a alcanzar la calidad y excelencia en los servicios brindados a la comunidad, al mismo tiempo que se plantea metas hacia la mejora de sus procesos investigativos.

#### ***2.2.2.2. Definición de Sistema de calidad.***

Un sistema de calidad, según lo planteado por López Rey (2006), comprende la estructura organizativa, las responsabilidades, los procedimientos, los procesos y los recursos requeridos en la gestión de la calidad. Puede ser aplicado en todas las actividades realizadas en una empresa y afecta a todas sus fases. Un sistema puede variar, dependiendo de las prácticas específicas de cada entidad. A continuación, se presenta un gráfico donde se visualiza aquello que se denomina la cadena de la calidad:



**Gráfico 4.** La cadena de calidad

**Fuente:** López Rey (2006)

La implementación y certificación de un sistema de calidad se ha constituido en un sinónimo de seguridad para todos los elementos relacionados a la empresa. Los responsables del ofrecimiento de ciertos servicios, deberán identificar las necesidades de los clientes y “traducirlas a su forma de producción o de prestación de servicio, y finalmente ejecutarlas” (López Rey, 2006, pág. 154). A su vez, los directivos desarrollarán un clima organizacional propicio para encaminar a toda la institución hacia la calidad.

Por su parte, Mora (2010), señala que el Aseguramiento de la Calidad consiste en seguir una línea de actuación en base a un conjunto de acciones planificadas y sistemáticas, implementadas dentro del Sistema de Calidad de la empresa. Este tipo de sistema conlleva

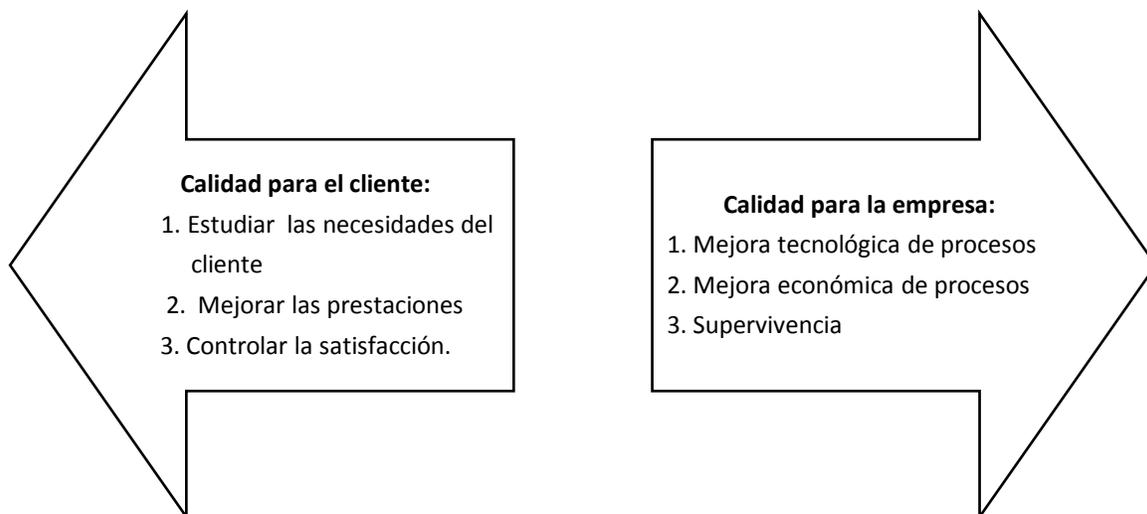
a que la organización considere los siguientes aspectos: estrategias, procesos, recursos, estructura organizacional y documentos. A su vez, establecer exitosos programas de calidad en las instituciones, implica considerar aspectos como: “organización, liderazgo, estructura, comunicación, descentralización, autonomía, personas, conocimiento, certificación, coordinación, recursos, programación y valores” (Mora, 2010).

### **2.2.2.3. Definición de calidad.**

La palabra calidad, según Rey López (2006) es empleada frecuentemente, tanto en contextos privados, educativos, políticos o económicos, adquiriendo connotaciones distintas, por lo que habría que interpretarlas de acuerdo al contexto. De las distintas definiciones que pueden encontrarse en las fuentes bibliográficas, se pueden extraer las siguientes características:

- La calidad depende de las propiedades y características del producto o servicio.
- Un producto o servicio de calidad, satisfará las necesidades del consumidor.
- Tales productos y/o servicios de calidad cumplirán especificaciones o requisitos.
- Deberán ser apto para el uso.

La calidad, según López Rey (2006), deberá desarrollarse en dos direcciones. Éstas se describen en el siguiente gráfico:



**Gráfico 5.** Las dos direcciones en que debe desarrollarse la calidad

**Fuente:** (López Rey, 2006)

Para concluir, se podría definir a la calidad como el lograr la tan ansiada satisfacción del cliente, para lo cual es indispensable evitar los fallos, antes que corregirlos, y, a su vez, motivar a los colaboradores de la institución a que hagan su trabajo de manera eficiente.

#### **2.2.2.4. Implementación de un sistema de gestión de la calidad.**

Para la implementación de un sistema de gestión de calidad es necesario, en primer lugar, definir los sistemas actuales de prestación de servicio y gestión que se ejecutan en la institución. Será útil diseñar una tabla de doble entrada que incluya de manera detallada los requisitos del modelo, para lo cual se anotará, en primer lugar, el funcionamiento real del sistema y los documentos generados, y en segundo lugar, el grado de cumplimiento de los requisitos del modelo, pudiéndose establecer un sistema de puntuación. Esta primera acción, permitirá realizar un *diagnóstico* de la situación actual en relación al modelo y, a su vez, identificar, ciertas áreas de mejora o ubicar aquellos puntos fuertes en calidad.

Posterior al diagnóstico y a la propuesta de planes de mejora se procederá a elaborar una *documentación* en la que se detallará la manera en que se llevan a cabo cada una de las actividades de la empresa. No hay que olvidar que la documentación deberá guiarse por las pautas fijadas en el sistema de gestión seleccionado. La documentación comprende un manual de calidad, unos procedimientos y unas instrucciones. Deberá además, contener una serie de actividades no realizadas en la institución (como por ejemplo, evaluación de la satisfacción del cliente o del empleado, evaluar las actividades formativas).

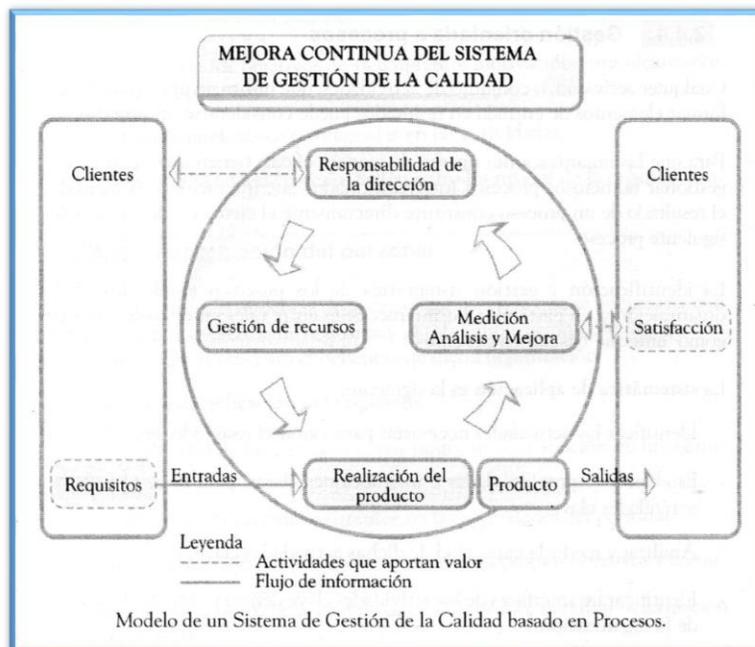
La *implementación* del sistema de calidad producirá una serie de registros (documentos, fichas, etc.) que permitirán demostrar a cualquier persona que el sistema está implantado. Se necesita alguna evidencia de ello, sea a través de encuestas de satisfacción dirigidas a nuestros clientes.

Implementado el sistema de gestión de la calidad se evaluará su idoneidad, es decir, si se ajusta al modelo y si está implementado de manera precisa en la institución.

#### **2.2.2.5. Principios de la gestión de la calidad.**

Siguiendo los aportes de López Rey (2006), se han identificado ocho principios de gestión de la calidad que pueden ser empleados por la alta dirección, en los cuales se sustentan las normas de la serie ISO 9000 y serán analizados a continuación:

1. *Gestión orientada al cliente:* Las organizaciones dependen de sus clientes, por lo que deben comprender las necesidades actuales y futuras de éstos, y esforzarse en exceder sus expectativas.
2. *Liderazgo de la dirección:* Los líderes unifican la finalidad y la dirección de la institución. Ellos crean y mantienen un ambiente interno, donde el personal llega a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la entidad.
3. *Participación del personal:* La implicación del personal conlleva a que sus habilidades sean empleadas para el beneficio de la organización.
4. *Gestión orientada a procesos:* Se tienen que identificar y gestionar numerosos procesos interrelacionados que interactúan. A menudo, el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso. En el siguiente gráfico se muestra que los clientes juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada. El seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente, acerca de si la organización ha cumplido sus requisitos. El modelo cubre todos los requisitos de esta norma internacional, pero no refleja los procesos de manera detallada.



**Gráfico 6:** Mejora del sistema de gestión de calidad

**Elaborado por:** López Rey (2006)

5. *Enfoque de sistema para 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. Mejora continua: La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.
6. *Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:* Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
7. *Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:* Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

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.

#### **2.2.2.6. Gestión de la calidad basada en procesos mediante el Ciclo PHVA.**

Al interior de un Sistema de Gestión de la Calidad, el PHVA<sup>1</sup> es un ciclo dinámico que puede desarrollarse dentro de cada proceso de la organización y en el sistema de procesos como un todo. Asociado con la planificación, implementación, control y mejora continua. La mejora continua de la capacidad del proceso se alcanza aplicando el concepto de PHVA en todos los niveles, tanto en los estratégicos de alto nivel como a las actividades operacionales simples.

El enfoque basado en procesos, significa que todos los procesos podrán ser gestionados empleando como base el ciclo de mejora continua PHVA.

#### **2.2.2.7. Herramientas de calidad.**

Las herramientas de calidad son empleadas para detectar y solucionar la inmensa mayoría de los problemas que surgen en la organización. Herramientas de calidad son las siguientes:

- *Tormenta de Ideas:* Consiste en la generación de una gran cantidad de ideas sobre un tema o problema común por parte de un grupo de personas. Las sesiones no

---

<sup>1</sup> Planificar-hacer-verificar-actuar. (Nota del autor)

tienen una duración estipulada, pues se pueden presentar sesiones que duran de 10 ó 15 minutos a sesiones de una 1 hora o más. Respecto al número de participantes, tampoco existen reglas, aunque se aconseja que el grupo no exceda de 10 ó 12 personas (Mora, 2010).

- *Benchmarking*: Es un proceso continuo de evaluación de los productos, servicios y métodos, con respecto a los de los competidores más eficientes o a las empresas reconocidas como líderes. Alonso y Martín (2004) lo consideran un proceso positivo y proactivo por medio del cual una organización analiza cómo otra realiza una función específica con el fin de mejorar su eficacia y eficiencia en una función igual o similar.
- *Flujograma del proceso*: Útil para visualizar un proceso específico; permite analizar con claridad y precisión cada una de las actividades que intervienen en él. Los objetivos del diagrama de flujo son:
  - Visualizar el proceso completo
  - Identificar posibles problemas
  - Asignar responsables a cada actividad
  - Determinar posibles proyectos de mejoramiento.

### **2.2.3. Calidad Universitaria.**

El principio de calidad universitaria, según la LOES (2010) implica 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. A continuación se procederá a analizar algunos puntos concernientes a la calidad universitaria.

#### **2.2.3.1. Evaluación de la calidad.**

Según la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES), la evaluación de la calidad es el proceso para determinar las condiciones de la institución, carrera o programa académico, a través de 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.

#### **2.2.3.2. Acreditación.**

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

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

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

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

#### **2.2.3.3. Aseguramiento de la calidad.**

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.

#### **2.2.3.4. 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.

#### **2.2.3.5. *Planificación y ejecución de la autoevaluación.***

La planificación y ejecución de la autoevaluación estará a cargo de cada una de las instituciones de educación superior, en coordinación con el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior.

#### **2.2.3.6. *La autoevaluación.***

La Autoevaluación es el riguroso proceso de análisis que una institución realiza sobre la totalidad de sus actividades institucionales o de una carrera, programa o posgrado específico, con amplia participación de sus integrantes, a través de un análisis crítico y un diálogo reflexivo, a fin de superar los obstáculos existentes y considerar los logros alcanzados, para mejorar la eficiencia institucional y mejorar la calidad académica.

#### **2.2.3.7. *La Evaluación Externa.***

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

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

#### **2.2.3.8. *Gestión de la calidad total en instituciones de educación superior.***

Como respuesta a los tiempos actuales de intenso cambio y competencia, las organizaciones educativas se han visto obligadas a aumentar su eficacia, a desarrollar a plenitud sus capacidades y agregar valor a sus estudiantes y demás grupos de interés. Para esto, han tenido que revisar y reestructurar sus procesos clave, desplegar su

imaginación y anticiparse a las futuras demandas de la sociedad (Mergan, et al., 2000 en Valenzuela y Rosas, 2007).

Los primeros intentos relacionados con la gestión y mejora de la calidad en la enseñanza superior universitaria tuvieron lugar en facetas relacionadas con la administración, la gestión de recursos humanos y, más tarde, se produjo su aplicación en las aulas (Horine *et al.*, 1993; Klaus, 1997)

American Productivity y Quality Center (2002) definen la gestión por calidad total (*Total Quality Management, TQM*) como “la gestión de un sistema para maximizar la calidad de los procesos y productos del sistema que cumplan o excedan las necesidades y expectativas de los clientes y/o consumidores del sistema”. Bajo esta perspectiva, el TQM aplicada al sector de educación es definido por Sahney et al. (2004) como “un concepto multifacético, en donde se concibe a una institución educativa desde un enfoque sistémico, lo cual supone un sistema de gestión, un sistema técnico y un sistema social, y en donde los principios de calidad son implementados totalmente”.

El sistema pretende satisfacer las necesidades de los diversos grupos de interés, por medio del diseño de un sistema basado en ciertos principios y prácticas. Debe incorporarse dentro del ámbito de la calidad, las entradas en la forma de estudiantes, facultad, personal e infraestructura; la calidad de los procesos en la forma de actividades de enseñanza-aprendizaje y la calidad de las salidas en la forma de los estudiantes que egresan del sistema.

Por lo tanto, en educación los criterios para la calidad dependen de un mayor número de partes involucradas: estudiantes, personal, facultad, industria, socios y la sociedad en general; por lo que es esencial que los procesos involucren a todos los grupos de interés, con el fin de determinar las necesidades específicas y ofrecer un servicio orientado al cliente (Coate, 1990; Spanbauer, 1995). Sin embargo, muchas universidades sufren de aislamiento del mundo real y no están atentas a las necesidades de los diversos grupos de interés, lo cual puede explicar algunos de los problemas inherentes con que se encuentran algunas universidades cuando implementan el TQM.

#### **2.2.4. La investigación como proceso.**

La investigación científica es un proceso, término que significa dinámico, cambiante y continuo. Este proceso está compuesto por una serie de etapas, las cuales se derivan unas de otras. Por ello al llevar a cabo un estudio o investigación, no podemos omitir etapas. Quienes dudan de este requisito pueden pagar distintos precios: que la investigación resultante no sea válida o confiable o, que no cumpla con los propósitos por los cuales se realizó, por lo que deja de ser científica.

Todas las publicaciones que podemos encontrar sobre el proceso de investigación científico aplicado a diversos campos del conocimiento abarcan, prácticamente, las mismas etapas. A veces difieren en el orden en algunos casos, en la cantidad en otros a través de la agrupación o desagregación de algunas de ellas, en el modo de nombrarlas, en el énfasis puesto en cada una, pero en esencia son lo mismo.

Entonces ante la pregunta "¿Cuál es el objetivo de construir un proyecto de investigación, en el que quede claramente definido el proceso y el diseño que llevaremos adelante?", ya casi tenemos esbozada la respuesta. Como señala Borsotti, el objetivo es demostrar la importancia, pertinencia, utilidad y factibilidad de su ejecución. Con la aplicación del proceso de investigación científica se generan nuevos conocimientos, los cuáles a su vez producen nuevas ideas e interrogantes para investigar, y es así cómo avanzan la ciencia y la tecnología.

Es importante destacar que las etapas de un proceso o los componentes de un proyecto de investigación no se delinear de una vez y para siempre, aunque por cuestiones analíticas haya que presentarlos secuencialmente. La práctica nos enseña que investigar es una tarea casi "artesanal" en la que es preciso unir el pensamiento riguroso con la imaginación. Lo normal es que haya que reformular continuamente los distintos componentes para que el proyecto logre la coherencia necesaria. El carácter dinámico de la investigación no permite concebir al proceso como teniendo un principio y fin definitivos, sino más bien como un trabajo continuo, de idas y venidas.

Toda investigación se origina en una idea, un problema o situación problemática, pero como las situaciones problemáticas son diversas y de diversa índole, no existe un esquema único

para formular los proyectos sobre los cuales el investigador se propone realizar una investigación empírica sobre ellas.

Existe una gran variedad de fuentes que pueden generar ideas de investigación, entre los cuáles podemos mencionar las experiencias individuales, la lectura de libros, revistas, periódicos. Teorías ya desarrolladas, descubrimientos productos de investigaciones, conversaciones personales, observaciones de hechos, creencias e incluso presentimientos también son fuentes de ideas.

La mayoría de las ideas iniciales son vagas y requieren analizarse cuidadosamente para que sean transformadas en planteamientos más precisos y estructurados, que implica la selección de un campo de trabajo, de la especialidad o problemática donde nos situamos. Para nombrar algunas de ellas: las relaciones en la escuela, las migraciones internas, las partículas subatómicas, las enfermedades contagiosas, la inflación, etc.

La formulación del problema es el hecho más importante en la tarea del investigador porque implica una serie de decisiones previas de la mayor importancia, que generalmente se realizan de manera implícita y no siempre de manera realmente consciente por parte de aquel. En ausencia de un problema, no hay verdadera búsqueda de conocimientos, no hay creación, aunque puedan hacerse valiosos aportes pedagógicos o prácticos: si no hay algo de algún modo desconocido, o mal conocido, no hay en verdad, auténtica necesidad de investigar, de obtener nuevo conocimiento. De esta manera, "Plantear o formular el problema no es sino afinar y estructurar más formalmente la idea de la investigación."

Las razones para efectuar las preguntas a la realidad, desde una particular visión de la sociedad, pueden ser de diversa índole:

- intelectuales: por el simple deseo de saber o conocer,
- prácticas o políticas: esto significa saber para actuar; conocer un proceso o situación para mantenerlo o para cambiarlo.

Conviene advertir que los problemas de conocimiento no deben confundirse con los problemas de la vida práctica, aunque ambos puedan estar estrechamente ligados. Por ejemplo, no es un problema de investigación reducir los accidentes de tránsito, pero en

cambio si lo es responder a la pregunta: ¿Cuáles son las causas que provocan los accidentes de tránsito? Basándose en la respuesta podrá resolverse el problema práctico.

Por su carácter social, las universidades no pueden verse integradas sólo desde una percepción de sus funciones sustantivas. Su análisis requiere un abordaje desde una relación más esencial, más de fondo, que son los procesos que en ella se desarrollan.

El encargo social de las Instituciones de Educación Superior es preservar la cultura que la precedió, desarrollarla y promoverla, éste se estructura en un sistema de procesos claves que se reflejan fundamentalmente en las actividades: docentes, investigativas y de vinculación con la colectividad.

Entonces se concibe a la investigación como un sistema abierto, con objetivos definidos y un intercambio constante de información, que se nutre de todo el volumen de información y recursos que garanticen la efectividad del proceso, cuyas salidas están condicionadas por los objetivos, perspectivas y posibilidades reales.

Los enfoques de gestión de calidad total suponen una opción estratégica y una filosofía de gestión integral para las organizaciones que se apoyan en una serie de principios y prácticas que permiten a la organización alcanzar sus objetivos de manera eficiente y eficaz para lograr una ventaja competitiva sostenible (Goldberg & Cole, 2002).

Para la implantación de este tipo de enfoque se toma como referencia el EFQM (Fundación Europea para la Mejora de la Calidad) que plantea resultados excelentes con respecto a los estudiantes, las personas, la sociedad y la organización se logran mediante un liderazgo que dirija e impulse la política y estrategia, la gestión de recursos humanos, las alianzas y recursos y los procesos clave.

El compromiso y liderazgo de la dirección con la calidad debe ser visible, permanente y en todos los niveles directivos. (Dean y Bowen, 1994) debido a que actúa como guía e impulsor de procesos de implantación del TQM.

También la política y la estrategia deben ponerse en práctica a través del despliegue de procesos clave, de una adecuada política, gestión del personal y mediante el establecimiento de alianzas (Winn y Cameron, 1998).

La gestión de las personas es la piedra angular sobre la que gira una parte importante del éxito de la TQM, ya que, la mejora de la calidad es un proceso de aprendizaje organizacional que se sustenta en las personas (Ahmad y Schroeder, 2002). En el ámbito de la educación se enfoca en el papel de la formación como factor clave e implica la adquisición continua de nuevos conocimientos y habilidades por parte de los empleados (Calvo y Criado, 2005). Entonces se puede establecer que la Gestión del talento humano está relacionada significativamente y positivamente con la gestión de procesos.

#### **2.2.5. Indicadores de gestión del proceso investigación.**

En cumplimiento de las funciones otorgadas por la LOES en el artículo 174, el CEAACES deberá evaluar, acreditar y categorizar a todas las carreras de las Instituciones de Educación Superior. La evaluación de carreras es una tarea compleja y muy específica que demanda de la intervención de profesionales expertos en el área de conocimiento específico a evaluarse; sin embargo, el Consejo ha determinado un modelo genérico de evaluación que reúne los aspectos comunes y fundamentales a todas las carreras.

En la medida en que la investigación se ha ido constituyendo en una función con naturaleza propia en el interior de la universidad y al mismo tiempo de importancia relevante para la acreditación de las carreras, también es necesaria la especificación de instrumentos y recursos para garantizar que dicha función lleve a cabo de manera eficiente y efectiva.

Un sistema de indicadores es clave para este propósito porque proporciona a la universidad instrumentos necesarios para desarrollar estrategias propias de investigación, y permite la medición efectiva del desempeño de las actividades para garantizar la calidad de sus procesos.

La gestión de la calidad sobre todo cuando se trata de procesos se ve influenciada por el concepto de productividad. Para Yepes y Cols, (1999) la productividad tiene sentido en la generación de mayor valor en “mejores condiciones de producción y trabajo”, de tal forma que se beneficien todos los actores de un proceso determinado, en este caso, los miembros de una comunidad educativa.

Pero para que determinado proceso, sea denominado productivo, requiere de ciertos elementos que midan permanentemente factores tales como su eficiencia, eficacia y efectividad. A estos elementos le llamamos comúnmente indicadores y están creados para

“indicar” cuál es el comportamiento cuantitativo/cualitativo de ciertos aspectos existentes dentro de cualquier organización.

Un sistema de control de gestión por indicadores preciso, confiable, implementable y adaptable según las características de las Instituciones de Educación Superior, se constituye como una herramienta fundamental para el seguimiento de las propuestas de desarrollo Universitario.

El diseño de indicadores efectivos tiene que responder a principios generales de relevancia y factibilidad en términos de tiempo y recursos. En este sentido, los indicadores deben basarse en un conjunto de medidas que sean relevantes (midan lo que se pretende medir), fiables (proporcionen información veraz) y ofrezcan la posibilidad de una recopilación periódica (permitan comparabilidad en el tiempo así como entre pares).

Se debe alcanzar un compromiso pragmático entre ambos tipos de indicadores al utilizar indicadores de productividad de actividades para medir la eficiencia y eficacia e indicadores de impacto o efectividad al considerar los especificados por el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior CEAACES

La universidad deberá velar por la calidad de sus procesos con sujeción a los indicadores establecidos por el CEAACES para garantizar su acreditación, por lo tanto para el Modelo de Gestión de la Calidad por Procesos propuesto en este trabajo se adoptarán los indicadores establecidos por el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, en lo que a proyectos de investigación hace referencia; a más de los establecidos para cada subproceso que miden la eficiencia, eficacia y efectividad del mismo.

#### **2.2.5.1. Indicadores del CEAACES (Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior).**

Uno de los procesos para ejecutar la “evaluación de desempeño institucional de las universidades y escuelas politécnicas del Ecuador”, como ordena el Mandato Constituyente No 14 de 2008, consiste en la evaluación de las carreras presenciales y semi-presenciales ofrecidas por estas instituciones de educación superior (IES); dicho proceso demanda la

elaboración de un modelo genérico a partir del cual se construirá modelos específicos complementarios para las carreras.

La necesidad de llevar a cabo estas evaluaciones, y en particular la de carreras, deviene del derecho fundamental que tiene la ciudadanía de recibir una educación superior de calidad, conforme la constitución de la república y las normas supranacionales que integran el bloque de constitucionalidad del sistema jurídico ecuatoriano; además, la educación es un servicio público y como tal, debe ser llevado a cabo con ciertos parámetros de calidad establecidos por el organismo competente que, en el caso de la educación superior, es el CEAACES.

Todo esto necesariamente implica que la evaluación de la educación superior está relacionada inseparablemente con la búsqueda de la calidad de los procesos que la constituyen, y de su aseguramiento.

A partir de las premisas expuestas, es necesario enmarcar el concepto de calidad con el que se quiere evaluar las carreras y, además, los criterios que se utilizarán para tal evaluación. Ahora bien, los procesos implícitos en el funcionamiento y la realización de una carrera son harto complejos e involucran a un número considerable de actores, lo que ha exigido la adopción, por parte del CEAACES, de una conceptualización de calidad proveniente de múltiples enfoques, tales como la tendencia a la calidad, a la perfección, al cumplimiento y ajuste de propósitos y objetivos, a la producción de valor a menor costo, o a la transformación de un sistema.

En la propuesta de evaluación se ha adoptado la Teoría de la Decisión Multicriterio (TDM), que constituye un fundamento metodológico coherente con el problema planteado, ya que contempla un proceso de toma de decisiones para resolver problemas en “sistemas complejos”, caracterizados por incertidumbre y conflicto de intereses. Esta metodología es especialmente utilizada en decisiones que incluyen aspectos intangibles a evaluar, y sirve para tratar problemas de toma de decisiones en los que se presentan “diversos objetivos o criterios que simultáneamente deben incorporarse” (Ávila Mogollón, 2000:3).

Evaluar el sistema de educación superior requiere tomar en cuenta de forma integral todos los aspectos que contemplan a la realidad universitaria ecuatoriana.

El análisis multicriterio ha sido desarrollado y fundamentado técnicamente a partir de su uso en decisiones en economía, en dinámica social y política, en optimización de recursos y del uso de energías renovables entre otros (Figueira et al., 2005, Mateo, 2012). Una de las principales razones para utilizar el análisis multicriterio es que nos permite calificar opciones de una manera más objetiva. Para el caso de la evaluación institucional el CEAACES decidió utilizar el modelo de análisis multicriterio como la metodología analítica para la toma de decisiones. El método se justifica en las siguientes consideraciones:

1. Permite investigar e integrar intereses y objetivos de múltiples actores dado que la entrada de información cualitativa y cuantitativa de cada actor se toma en cuenta en forma de criterios y factores de peso.
2. Trata con la complejidad de la configuración de los múltiples actores proveyendo información resultante que es fácil de compartir con los actores del proceso. Esta facilidad radica en que los resultados son comparables entre sí y consistentes con los datos de entrada, que son los indicadores, a través de las funciones de utilidad; además de que el formato de salida de los resultados medidos está dado en una escala de 0 a 100.
3. Es bien conocido y aplicado como método de alternativas de valoración que incluye diferentes versiones de los métodos desarrollados e investigados del problema específico y de su contexto.
4. Es un método que permite la objetividad y la inclusión de diferentes percepciones e intereses de los actores sin mayor consumo de energía y costo intensivos.

Por tanto, esta metodología permite tomar en cuenta los pros y los contras de todos los aspectos de la realidad universitaria ecuatoriana, que ahora considera a la educación superior como un bien público trascendental, con los propósitos y exigencias de la sociedad. La inclusión de este aspecto permite definir una estructura de evaluación completa, articulada alrededor de un eje fundamental: la calidad como el cumplimiento de estándares mínimos y sintetizados bajo el entorno de aprendizaje.

En el Modelo de Evaluación Institucional del CEAACES intervienen cinco criterios: Academia, Eficiencia Académica, Investigación, Organización e Infraestructura, los cuales establecen la descripción y forma de cálculo de cada uno de los indicadores que lo conforman.

### **CAPÍTULO III**

## **ASPECTOS GENERALES DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA, SEDE AZOGUES**

### **3.1. Análisis del contexto**

El desarrollo económico y social experimentado por nuestro país en los últimos siete años, así como la creciente y dinámica globalización de los mercados mundiales, que permite el libre intercambio comercial y cultural entre países diferentes, obliga a que cada miembro de este mercado mundial sea cada vez más eficaz y eficiente a objeto de competir al más alto nivel de productividad y calidad.

Una exigencia de los tiempos actuales es contar con una educación de mayor calidad. En tal razón, las Instituciones de Educación Superior cumplen un rol importante en la formación de individuos y profesionales de altísimo nivel. Las Universidades constituyen un instrumento para el desarrollo de las sociedades y un factor determinante en la consolidación de la competitividad y calidad de vida. Están desafiadas a enfrentar un mundo de sistemas productivos en constante cambio.

Para ello se han adoptado una serie de medidas encaminadas a alcanzar un desarrollo eficiente del talento humano como principal factor del desarrollo de los pueblos. Es así que la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES) se adapta al contexto descrito y lo hace por medio de su alineación al Plan Nacional del Buen Vivir Desarrollo.

Así mismo, se ha evidenciado una mayor preocupación por aspectos relativos al mejoramiento de la calidad docente y por temas relacionados con el desarrollo profesional del profesorado. El profesorado universitario joven, por su parte, necesita una formación específica que le permita desempeñar lo mejor posible la función docente y, por otra, adquirir los conocimientos y las habilidades pedagógicas necesarias para poder desempeñarse de mejor manera en las aulas con los estudiantes y afrontar los retos actuales del proceso de mejora continua de la Educación Superior. Por ello, es indispensable potenciar la formación docente ejecutando programas que capaciten al profesional para el ejercicio de la docencia universitaria, pues este es el momento idóneo para que las universidades demuestren su capacidad de formar profesionales a la altura de los requerimientos del entorno cambiante en el que se vive actualmente.

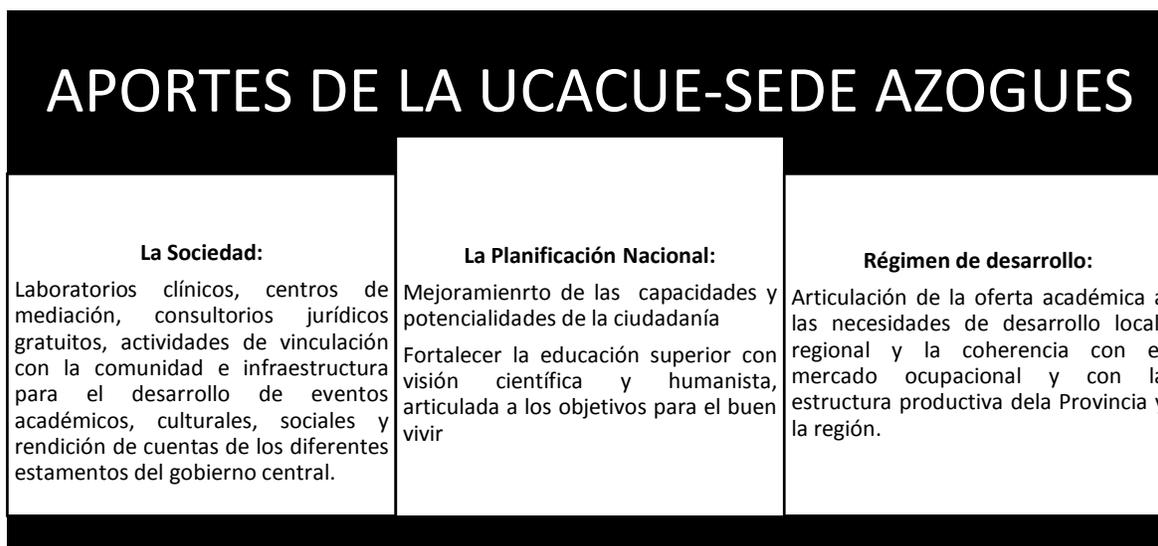
### **3.2. La Universidad Católica de Cuenca, sede Azogues**

La Universidad Católica de Cuenca (UCACUE) se creó por gestiones personales del sacerdote Dr. César Cordero Moscoso. Fue el Dr. José María Velasco Ibarra, Presidente

de la República del Ecuador quien firmó el decreto de creación el 7 de septiembre de 1970. En 1980, con ocasión del centenario de la erección de la provincia del Cañar, la Universidad Católica de Cuenca resolvió crear la Extensión Universitaria del Cañar, con Unidades Académicas en Azogues, Cañar y San Pablo de la Troncal (Universidad Católica de Cuenca, 2010).

El 6 de abril de 1983 se firma el Acta de inicio de actividades de la Extensión Universitaria y aquello se cumple a partir del 25 de octubre 1985 en Azogues, con la Facultad de Contabilidad y Auditoría, hoy Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Empresariales.

La Universidad se ha desempeñado como una unidad productiva, generadora de rentas y consumo, originando efectos en el desenvolvimiento de la economía del entorno, actuando como elemento dinamizador de un proceso producto de las relaciones entre los sistemas educativo y económicos. Su aporte puede ser evidenciado en tres grandes categorías, las que se describen en el siguiente gráfico:



**Gráfico 7.** Aporte de la UCACUE, sede Azogues

**Fuente:** Universidad Católica de Cuenca, 2010

Otros aspectos que se deben considerar en torno a la UCACUE, sede Azogues, se detallan a continuación, para lo cual se sigue lo señalado en el documento desarrollado por Vicuña (2011):

- Infraestructura. Se ha realizado la construcción y mejoramiento de la infraestructura, destinada a la actividad académica, recreativa, comunicación social y de la salud.
- Aspectos Académicos. Se cuenta con 196 docentes laborando a: tiempo completo, medio tiempo y tiempo parcial. Se destina ingentes sumas de dinero para cumplir con las expectativas remunerativas de los docentes, en concordancia con la Ley de Escalafón Universitario. Además, se han ejecutado programas de formación docente a nivel nacional e internacional; así como apoyo a docentes para la realización de estudios de cuarto nivel.
- Equipamiento. Se ha efectuado la innovación tecnológica en laboratorios de: sistemas, odontología, medicina, estudios de suelos, bioquímica, etc. También se han equipado: aulas con su respectivo mobiliario y equipo de multimedia, cubículos de profesores a tiempo completo y medio, equipados con su respectivo computador, teléfono e instalaciones de internet, estaciones de trabajo para los estudiantes dotadas con instalaciones de internet y accesos para estudiantes y personas con capacidades especiales (2011, pág. 33)

### **3.2.1. Misión.**

“Formar profesionales con una sólida preparación científica, técnica y humanística, altamente competentes, con habilidades, destrezas, capacidades para liderar el cambio social, y comprometidos con la búsqueda de solución a los problemas del país, con vocación de servicio a los demás” (Universidad Católica de Cuenca, sede Azogues, 2010).

### **3.2.2. Visión.**

“La Universidad Católica de Cuenca es y será una institución de profundo humanismo cristiano, defensora de los valores éticos, de excelencia académica, comprometida con la investigación, con el rescate de valores ancestrales y el uso de tecnologías actualizadas para contribuir con el desarrollo del hombre y de la sociedad” (Universidad Católica de Cuenca, sede Azogues, 2010).

### **3.2.3. Principios y Valores.**

Los valores promulgados por la Comunidad Educativa Católica son:

- Humanismo cristiano

- Orientación al servicio a la comunidad
- Solidaridad, para el acceso a la educación de los más necesitados
- Respeto a los Derechos Humanos
- Compromiso con la Institución
- Respeto a las tradiciones culturales y religiosas.

#### **3.2.4. Modelo Educativo.**

La UCACUE tiene como paradigma el constructivismo y a la “Pedagogía Crítica por resultados de aprendizaje”. Trascender las diferencias de clase, raza y género son algunas de sus principales metas, propiciando la inclusión, pero sin prescindir de las diferencias individuales de orden psicológico del alumno. Considera que este Modelo es una alternativa del sistema educativo en la enseñanza activa, persistente y cuidadosa de cualquier forma de conocimiento (Universidad Católica de Cuenca, sede Azogues, 2010).

### **3.3. Marco legal**

#### **3.3.1. Estatuto Orgánico.**

De acuerdo al Estatuto Orgánico, la Universidad Católica de Cuenca es persona de derecho privado con finalidad social y, de acuerdo con la Ley, es particular, cofinanciada por el Estado. Su actividad inspirada en los valores del Evangelio y el humanismo cristiano y basado en la autonomía tiene por objeto la educación y promoción del desarrollo integral de los pueblos, con apertura a lo universal y al saber en cuanto servicio al hombre y respuesta a las demandas sociales, sin exclusivismos ni monopolios, lo cual compete a toda universidad. Disfruta del poder de conferir grados y títulos de acuerdo con la Ley y los respectivos reglamentos en la doble vertiente de la Universidad formal y la universidad abierta o a distancia.

La Universidad Católica de Cuenca, sede Azogues, se rige por la normativa establecida en la Ley Orgánica de Educación Superior ( LOES), y las disposiciones emitidas por el Consejo de Educación Superior (CES), que tiene como responsabilidad la planificación, regulación coordinación interna del sistema, el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES) que tiene la facultad regulatoria y de gestión, y, la Secretaria Nacional de Educación Superior, Ciencia Tecnología e Innovación

(SENESCYT) que tiene por objeto dirigir la política pública de educación superior y coordinar las acciones entre el Ejecutivo y las instituciones de educación superior.

### **3.3.2. LOES.**

La Ley Orgánica de Educación Superior publicada en el Registro Oficial 298 de 12 de octubre de 2010 establece una serie de metas que deben cumplir las universidades y escuelas politécnicas tanto públicas como privadas. Entre las más importantes y relacionadas al presente trabajo de investigación se pueden señalar:

En el Capítulo III de la LOES, se incluye como uno de los Principios del Sistema de Educación Superior a la Calidad la cual es tratada en el Título V, Art. 93 como: “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”.

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

La LOES, entonces, brinda el sustento legal a la necesidad de contar con un sistema de autoevaluación y procesos adecuados. Por lo tanto, el presente trabajo de investigación tiene la intención de aportar en este campo y brindar el apoyo suficiente en el proceso de acreditación de la sede Azogues, que en este momento se encuentra dentro del grupo de las Sedes Condicionadas, según el último informe del CES del 22 de abril de 2013.

### **3.3.3. Alineación al Plan Nacional para el Buen Vivir “Sumak Kawsay”.**

El Art. 9 de la Ley Orgánica de Educación Superior expresa que: “La educación superior es condición indispensable para la construcción del derecho del buen vivir en el marco de la interculturalidad, del respeto a la diversidad y la convivencia armónica con la naturaleza”, por lo tanto se constituye en una obligación la articulación con los parámetros que señale el Plan Nacional de Desarrollo.

El Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017, representa una postura política muy definida y constituye la guía de gobierno que el país aspira tener y aplicar en los próximos cuatro años (SUMAK KAUSAY, 2013). En su objetivo N° 2 contempla: “Fortalecer las capacidades y potencialidades de la ciudadanía”. Se pone énfasis en el establecimiento de una formación integral que permita dar el salto de una economía de recursos finitos (materiales) a la economía del recurso infinito: el conocimiento, a través del fortalecimiento de la investigación científica y tecnológica responsable con la sociedad y la naturaleza. También, define políticas de consecución cuyos lineamientos se enmarcan en impulsar los procesos de mejoramiento de la calidad de la educación superior y para ello se fundamenta en el siguiente enunciado: “La evaluación y el aseguramiento de la calidad son requisitos indispensables de todo el proceso de formación. Estos principios garantizan la pertinencia de la oferta educativa en todos los niveles” (Sumak Kawsay, 2013).

### **3.4. Organización y estructura de la Universidad Católica de Cuenca**

#### **3.4.1. Gobierno y administración.**

La Universidad Católica de Cuenca se gobierna jerárquicamente por los siguientes Organismos y Autoridades:

- El Consejo Universitario, la Función Rectoral, el Rector Titular, el Rector Asociado, el Pro Rector, los Consejos.
- Asesores: de Planificación, de Posgrado, Académico, Administrativo, de Sedes y Estudios a Distancia, los Vicerrectores, y demás autoridades que consigna el Estatuto o que en el futuro se designaren.

### **3.5. Servicios de la Universidad Católica de Cuenca, sede Azogues**

La Universidad Católica de Cuenca, sede Azogues forma profesionales en las carreras de:

- Ciencias Administrativas y Empresariales, con las Facultades de: Ingeniería Empresarial, Ingeniería en Contabilidad y Auditoría.
- Ingeniería en Sistemas, Eléctrica y Electrónica, con las Facultades de: Ingeniería en Sistemas, Ingeniería Electrónica.
- Ciencias Jurídicas, Sociales y Políticas

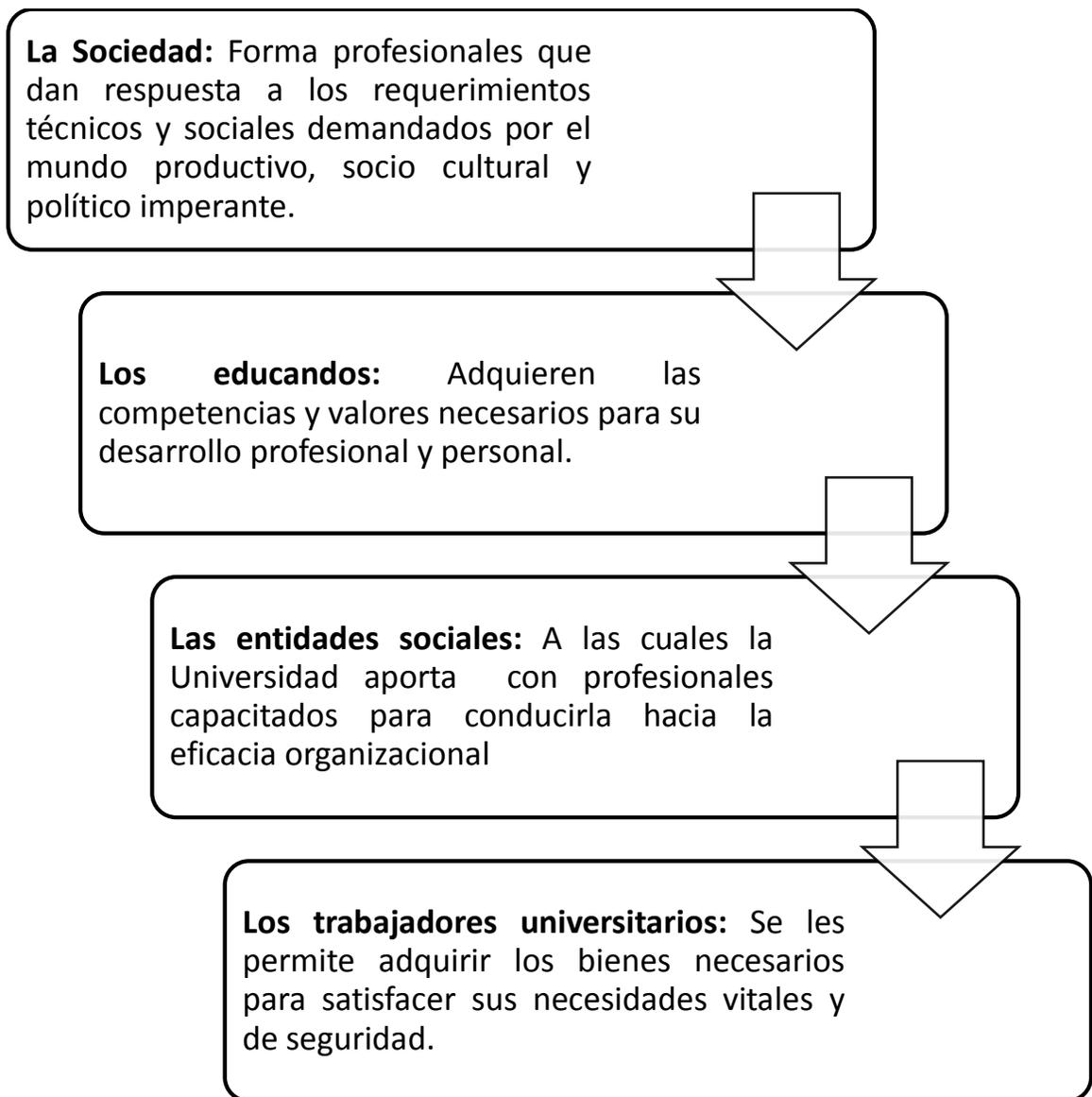
- Economía, con la facultad de Economía.
- Ingeniería Civil, Arquitectura y Urbanismo, con las Facultades de: Ingeniería Civil, Arquitectura.
- Ciencias Educativas y de la Comunicación Social, con las Facultades de: Ciencias de la Educación, Ciencias de la Educación mención Educación Inicial y Parvularia, Ciencias de la Educación mención Psicología Educativa y Orientación Vocacional.
- Medicina, Enfermería, Odontología y Ciencias de la Salud; con las Facultades de: Biofarmacia, Emergencias Médicas, Enfermería, Odontología, Medicina (Universidad Católica de Cuenca, sede Azogues, 2010) .

La oferta académica de la Universidad Católica de Cuenca Sede Azogues, se alinea a las necesidades de desarrollo local y regional. Las facultades están estructuradas de tal manera que cumplen con los parámetros académicos.

### **3.6. Usuarios de la Universidad Católica de Cuenca, sede Azogues**

Los usuarios directos de la Universidad Católica de Cuenca, sede Azogues, son los alumnos, autoridades, docentes y el personal administrativo no docente. Los usuarios indirectos son los exalumnos, alumnos de otras universidades, docentes de otras universidades y personas externas relacionadas indirectamente con la Universidad, sea a través de la investigación.

Siguiendo los aportes de Pérez *et al.* (2005) se identifican como usuarios del servicio que brinda la Universidad a los siguientes grupos:



**Gráfico 8:** Usuarios de la Universidad Católica de Cuenca, sede Azogues

**Fuente:** Pérez et al. (2005)

### 3.7. La investigación en la Universidad Católica de Cuenca, sede Azogues

Es necesario iniciar realizando un recorrido por las leyes y decretos relacionados a la investigación en los Centros de Educación Superior.

La Constitución de la República del Ecuador (Asamblea Nacional Constituyente, 2008) en el art. 350 hace referencia a que “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”.

Por su parte, la LOES (2010) en el Capítulo 3, Art. 8, sobre los fines de la educación superior, en el literal a), establece: “Aportar al desarrollo del pensamiento universal, al despliegue de la producción científica y a la promoción de las transferencias e innovaciones tecnológicas”. En el capítulo 3, literal n): “Garantiza la producción de pensamiento y conocimiento articulado con el pensamiento universal”. En el Título II, Capítulo II, Art. 36.-, establece: “Las instituciones de educación superior de carácter público y particular asignarán obligatoriamente en sus presupuestos, por lo menos, el seis por ciento (6%) a publicaciones indexadas (...)”.

En el Título VII, Capítulo II, Sección Tercera, Art. 143.- establece que: “Las instituciones de educación superior públicas y particulares desarrollarán e integrarán sistemas interconectados de bibliotecas a fin de promover el acceso igualitario a los acervos existentes, y facilitar préstamos e intercambios bibliográficos. Participarán en bibliotecas digitales y sistemas de archivo en línea de publicaciones académicas a nivel mundial”.

En el título VIII, Capítulo I, Art. 145.- establece: “el Principio de autodeterminación para la producción del pensamiento y conocimiento en el marco del diálogo de saberes, la universalidad del pensamiento, y los avances científico-tecnológicos locales y globales”.

Por otra parte, el indicador «Producción Académico-Científica» (C3.1) evalúa la producción per cápita de artículos académico-científicos de los profesores/investigadores de la carrera, publicados o aceptados para su publicación en revistas que figuran en las bases de datos SCIMAGO (Scopus), o en las bases del ISI Web of Knowledge.

Cada publicación recibirá una valoración adicional a la excelencia, en base al índice de SCIMAGO SJR, calculado en función del impacto de la revista donde ha sido publicada. En las publicaciones debe constar que el autor es profesor de la carrera o IES. El período de evaluación corresponde a los cinco últimos años previos a la evaluación. En caso de existir publicaciones anteriores a los cinco últimos años, serán registradas con fines estadísticos.

En la Universidad Católica de Cuenca, sede Azogues, lamentablemente, la investigación prácticamente ha sido nula desde hace muchos años, pues únicamente a partir del 2013 se

pone énfasis en este aspecto. Recientemente, se comenzó a dedicar el 6% del presupuesto general para la investigación, tal como manda la ley.

Para que la UCACUE se convierta en una Universidad de Docencia con Investigación requiere priorizar la generación de conocimiento para el desarrollo del país, para lo cual debe cumplir con los siguientes requisitos:

- a) El 70% del personal académico debe tener grado académico de Ph.D. o su equivalente, en cumplimiento al Art. 147 de la LOES y al Art. 14 del reglamento de la LOES.
- b) Contar con líneas de investigación sólidamente establecidas en cada programa de doctorado que ofrece, de acuerdo a las necesidades del país y articuladas al Plan Nacional de Desarrollo para el Buen Vivir.
- c) Demostrar capacidad investigativa y resultados de investigación, por medio de la institucionalización de las líneas de investigación indicadas en el inciso anterior, a través de normativas, políticas, infraestructura, equipamientos y presupuesto financiado; contar con profesores-investigadores, publicaciones científicas indexadas, matrículas de estudiantes en los programas de maestría y doctorado que imparten; y que estas líneas de investigación estén articuladas a sus programas de docencia de pregrado y posgrado.
- d) Asignar recursos de su presupuesto anual en la actualización de su acervo bibliográfico impreso y digital (CEAACES, 2012).

Las metas a cumplir están muy claramente definidas. No es momento de ponerse a lamentar por lo que no se hizo, es momento de ponerse a trabajar y la Universidad Católica de Cuenca y sus sedes lo están haciéndolo. Con la ayuda y colaboración de todos sus miembros es muy probable esta sea acreditada y que sus carreras sean aprobadas, lo cual es la aspiración no solo de quienes hacen esta gran institución, sino también de la ciudadanía que ve de buena forma la gran labor de muchos años que ha venido y viene desarrollando la Universidad Católica de Cuenca dentro del conglomerado austral y nacional.

Y aunque es una cuestión estructural que la investigación siga siendo un punto débil, ello no depende solo de la universidad, sino del país. La investigación no se desarrolla por sí sola en los campos universitarios, es también una responsabilidad del Estado.

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1. Tipo de Investigación**

El proyecto esta direccionado a diseñar un plan de Gestión de la calidad de la coordinación general de investigación de sedes para la Universidad Católica de Cuenca, sede Azogues. Para su desarrollo fue necesario un diagnóstico de los procesos involucrados, empleando análisis de procedimientos, utilizando técnicas para determinar la situación actual y así identificar y definir la secuencia de los procesos, luego se realizará el diseño y la descripción acorde a las Normas y Reglamentos, al contexto y la realidad Institucional, para ello se utilizarán: mapas de procesos, diagramas de flujo, y caracterizaciones en fichas de procesos sobre una metodología que facilite el seguimiento y medición a través de indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad, para concluir con la adaptación del ciclo de mejora continua PHVA al Modelo de Gestión. El Diseño propuesto garantiza la revisión integral del proceso en un momento determinado, así como la evaluación efectiva de su gestión facilitando la toma de decisiones.

Los procedimientos a utilizarse son: trabajo de campo, recolección de información mediante formularios de encuestas pre elaborados para el posterior análisis.

La investigación es de tipo descriptiva, ya que busca especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas involucradas con el proceso de Investigación. Se utilizó en algunos casos mediciones y comparaciones en la descripción de los procesos y en la recolección de datos.

#### **4.2. Métodos**

Para el desarrollo de la investigación fue necesario hacer un diagnóstico de los procesos involucrados, empleando análisis de procedimientos, utilizando técnicas para determinar la situación actual y así identificar y definir la secuencia de los procesos, la investigación se basa en el método científico porque se define como un procedimiento formulado de una manera lógica, para lograr la exposición de conocimientos tanto en su aspecto teórico, en el diagnóstico y en la propuesta de un plan de gestión de la calidad en la coordinación general de investigación de sedes.

De acuerdo a lo señalado, este tipo de investigación es aplicable en este trabajo, debido a que es una proposición sustentada en un diseño operativo realizable, dirigido a mejorar la calidad de los procesos de investigación actuales.

Finalmente con esta información, se realizará una integración de lo cualitativo con lo cuantitativo, buscando una relación de complementariedad como plantea Cook y Reichardt (1997), que permitió orientar la estructura de grandes lineamientos y políticas en la gestión de la calidad.

Además para cumplir con el objetivo general y los objetivos específicos propuestos, la investigación se apoyó en el método inductivo y en el método deductivo.

#### **4.3. Población y muestra**

El total de individuos o población accesible y susceptible de estudio involucrada en este trabajo de investigación está constituido por los docentes de la Universidad Católica de Cuenca, sede Azogues que son 196; con características comunes observables en un lugar y en un momento determinado, es decir, de características homogéneas de tiempo y espacio que permitieron hacer las entrevistas con facilidad.

Para seleccionar la muestra se utilizó el método de muestreo aleatorio simple, en el cual todos los sujetos de la población tienen la misma probabilidad de ser considerados. Para ello se utilizó el modelo estadístico de las poblaciones menores, Pulido San Roman (1971), que permite realizar inferencias significativas en la investigación.

$$n = \frac{N}{e^2 (N - 1) + 1}$$

n = Tamaño de la muestra

N = Población

e = Error admisible para investigación social (9%)

N - 1 = Corrección Geométrica para muestras mayores de 30 sujetos

Entonces con una población de 196 y con un margen de error del 5% se obtuvo una muestra de 131.

#### **4.4. Técnicas e Instrumentos**

Para la obtención de información con la finalidad de apoyar los objetivos específicos se la investigación se utilizaron las siguientes técnicas:

- La observación
- La entrevista
- La encuesta

#### **4.5. Técnicas**

Recopilada la información de acuerdo a los distintos objetivos planteados en la investigación se tabularon los datos obtenidos, se analizaron dichos resultados en forma lógica y reflexiva, se interpretó en función del problema planteado.

##### **4.5.1. Bibliográfica.**

Se realizó una investigación bibliográfica, a través de la revisión de libros, tanto de fuentes tradicionales como del internet. Se procedió a la revisión de archivos y documentación de la Universidad Católica de Cuenca, sede Azogues. Se trabajó empleando el modelo de citas APA.

##### **4.5.2. Encuesta.**

Las encuestas se realizaron mediante un formulario impreso, destinado a obtener respuestas sobre el problema en estudio y que la persona consultada llenaba por sí misma, estando presente el investigador (Jhon Molina) responsable de la investigación, los formularios o cuestionarios fueron desarrollados de forma clara y de fácil comprensión para evitar falsas interpretaciones y desviaciones de la información. Con un costo relativamente bajo, si se compara con la información obtenida, en un período de no más de siete minutos por encuestado, para luego con facilidad poder cuantificar, analizar e interpretar los datos.

##### **4.5.3. Entrevista.**

La entrevista se realizó al Ing. Andrés Narváez Castro COORDINADOR GENERAL DE INVESTIGACIÓN DE SEDES DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA, se la hizo

en su despacho en la ciudad de Azogues, recibiendo de parte del mismo una completa apertura y colaboración. Se hizo una entrevista no estructurada, ya que este tipo de entrevista es más flexible y abierta, es muy útil en los estudios descriptivos.

#### **4.5.4. Instrumentos de recolección de datos.**

Todo método de recolección de datos tiene sus instrumentos con sus características propias, los mismos que deben ser elaborados de acuerdo a la información que se necesite obtener; en el caso del presente estudio no se complicó demasiado. Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario para la encuesta, La guía de la entrevista y la ficha de observación.

#### **4.5.5. Cuestionario para la encuesta.**

Para diseñar correctamente este formulario se tuvo en consideración los criterios relacionados con la organización del proceso de investigación, se hicieron preguntas con la finalidad de alcanzar los objetivos propuestos, y de acuerdo a la característica de la investigación realizada.

#### **4.5.6. Guía de la entrevista.**

Se hizo una entrevista no estructurada, ya que este tipo de entrevista es más flexible y abierta, es muy útil en los estudios descriptivos; se la hizo tratando de obtener información de la situación actual de la Coordinación General de investigación de Sedes, para posteriormente analizarla y darle el tratamiento respectivo.

#### **4.5.7. Ficha de observación.**

Adicional a las entrevistas aplicadas y para fines de diagnóstico, se recurrió a la técnica de observación directa considerando que el investigador se encuentra involucrado y participa cercanamente con el objeto y actividades de estudio, para el efecto se preparó y estructuró una guía de observación, que consiste en una lista de control acerca de los aspectos más relevantes a considerar para un diagnóstico de los procesos, lo cual sirvió para recopilar información relacionada a la investigación, realizar el análisis de las observaciones e identificar los principales problemas o deficiencias. Esta técnica permitió registrar los hechos en el momento en el que ocurrieron.

## **CAPÍTULO V**

### **RESULTADOS**

## **5.1. Diagnóstico de la gestión de la calidad de la Coordinación general de investigación en la Universidad Católica de Cuenca, sede Azogues**

### **5.1.1. El proceso de investigación en la Universidad Católica de Cuenca, sede Azogues.**

Se pretende realizar un análisis de las actividades que se desarrollan en la Universidad, para identificarlos y mapearlos, luego se seleccionará al proceso que corresponde a la función de investigación para diseñar un plan de gestión de la calidad que permita perfeccionar y direccionar los procesos al cumplimiento de los objetivos propuestos con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes o usuarios del servicio y exceder las expectativas que se tienen con respecto a la institución, solo así se conseguirá diseñar un modelo exitoso acorde a la realidad actual.

Para lo cual se partirá de la identificación de los procesos de investigación y, posteriormente, se definirán y reflejarán los procesos con sus interrelaciones por medio de un mapa de procesos, que consiste en la representación gráfica de la estructura de los procesos que constituyen, a su vez, el sistema de gestión.

Es indispensable que La Universidad Católica de Cuenca, sede Azogues, asuma un enfoque basado en procesos al interior de su sistema de investigación, para lo cual se vuelve necesario el desarrollar cuatro pasos:

### **5.1.2. Identificación y secuencia de los procesos de investigación.**

En base a las visitas y entrevistas realizadas a los Decanos de las distintas facultades de la Universidad Católica se ha observado que en la Sede Azogues no existen procesos claramente identificados, motivo por el cual la gestión manifiesta inconvenientes relacionados a la falta de coordinación y duplicidad de ciertas actividades, lo que genera insatisfacción tanto en los clientes internos como externos.

Mediante una entrevista realizada al Ing. Andrés Narváez Castro, Coordinador General de Investigación de Sedes, se pudo determinar que en esta dependencia tampoco existen procesos plenamente identificados, razón por la cual la gestión de sus actividades presenta inconvenientes relacionados a la desorientación en los procesos y en la delegación de funciones.

A su vez, se ha podido identificar que la gestión de los procesos se divide en cuatro funciones sustantivas:

1. **Docencia.-** La cual incluye actividades para mejorar y fortalecer la calidad de los docentes y programas educativos de la Sede. La Sede Azogues en la actualidad dispone de las siguientes carreras:

**Cuadro 1. Carreras de la Universidad Católica, Sede Azogues**

CARRERA	N° DE ALUMNOS
Arquitectura y urbanismo	60
Biofarmacia	50
Ciencias de la educación mención cultura física	66
Ciencias de la educación mención educación inicial y parvularia	118
Ciencias de la educación mención psicología educativa y orientación vocacional	79
Derecho	150
Economía y finanzas	40
Emergencias médicas	43
Enfermería	186
Ingeniería civil	92
Ingeniería de sistemas	58
Ingeniería electrónica	41
Ingeniería empresarial	95
Ingeniería en contabilidad y auditoría	69
Medicina	449
Odontología	140

**Fuente:** Universidad Católica, sede Azogues

2. **Investigación.-** En la Sede Azogues se incluye investigación científica y formativa, es decir lo que hace referencia a producción de conocimientos. Se detallan a continuación aquellos proyectos que actualmente están en ejecución en las diferentes carreras:

**Cuadro 2. Proyectos en ejecución en la Universidad Católica, sede Azogues**

UNIDAD ACADÉMICA	PROYECTOS
Ing. Civil, Arquitectura y Urbanismo	Incorporación de las TIC en la enseñanza de la geometría plana: caso de arquitectura de la Universidad Católica de Cuenca, sede Azogues
Medicina	Vigilancia epidemiológica de malformaciones congénitas en los hospitales públicos de la provincia del Cañar 2014-2016
Ciencias Jurídicas, Económicas y Sociales	Análisis de las causas para la comisión de delitos sexuales en la familia
Ciencias Jurídicas, Sociales, Políticas y Económicas	Generación de las cuentas parroquiales de Guapán, Javier Loyola y Luis Cordero
Ciencias Jurídicas, Sociales, Políticas y Económicas	Análisis de la factibilidad jurídico - social con la aplicación del nuevo código general de proceso en la ciudad de Azogues durante los años 2014-2015
Medicina y Ciencias de la Salud	Prevalencia del parasitismo intestinal en niños en edad escolar de las parroquias Rivera y Chonta marca provincia del Cañar, periodo abril 2014 - marzo 2015
Medicina y Ciencias de la Salud	Factores de riesgo cardiovascular en las profesionales de enfermería del hospital Homero Castañer Crespo mayo 2014 a diciembre 2014
Sistemas	Elaboración de un soporte interactivo para la enseñanza de la geometría analítica
Medicina y Ciencias de la Salud	Ph salival y microorganismo de saliva y placa dentobacteriana supragingival en escolares de 11 a 12 años de edad con diagnóstico de hipercariogenisidad, Unidad Educativa Luis Cordero, azogues, Abril 2014- agosto 2015
Medicina y Ciencias de la salud	Pesquisaje de lesiones sospechosas de cáncer bucal y factores determinantes asociados en población adulta (45-65 años ) en centros de trabajo seleccionados, Azogues 2014-2015
Medicina y Ciencias de la Salud	Programa para la promoción, prevención, diagnóstico y tratamiento temprano del cáncer bucal en población adulta del cantón Azogues. Período 2014-2015
Ciencias de la Educación	Programa de formación continua, en educación inclusiva desde la perspectiva de la educación especial
Ciencias de la Educación	Diseño curricular de las asignaturas de pedagogía y didáctica para la Unidad Académica de Ciencias Educativas de la Universidad Católica de Cuenca, sede Azogues
Ciencias de la Educación	Estrategia para perfeccionar la formación inicial investigativa de los estudiantes de la Unidad Académica de ciencias educativas de la UCC, sede Azogues
Ciencias de la Educación	La formación ambiental en los estudiantes de la unidad académica de ciencias educativas de la Universidad Católica de Cuenca, sede Azogues
Ciencias de la Educación	Propuesta metodológica para el uso de herramientas tecnológicas en las carreras de Ciencias de la Educación de la UCACUE, sede Azogues 2014
Ciencias de la Educación	El acoso escolar en las instituciones educativas de la parroquia Azogues

**Fuente:** Universidad Católica, sede Azogues

- **Vinculación con la colectividad.-** La universidad se relaciona con un número importante de instituciones y organismos del sector público, social y privado, a través del desarrollo de proyectos de vinculación, asesoría y servicios educativos, para lo cual se efectúan convenios interinstitucionales de cooperación mutua.
- **Gestión administrativa.-** En este ámbito se combinan esfuerzos para optimizar el uso de los recursos de la Universidad Católica de Cuenca, sede Azogues. Así actualmente se tienen aulas de 25 estudiantes máximo, equipadas con proyectores multimedia, sistema de audio y pantallas para proyección; también laboratorios de acuerdo a cada carrera, los cuales brindan todas las facilidades para el normal desarrollo de las actividades de estudiantes y docentes, que dictan su cátedra de acuerdo a su especialidad, es decir, cumpliendo con lo que se especifica el artículo 13 de la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES).

La Eco. Vanesa Bermeo es la directora de Investigación de la Universidad Católica de Cuenca, quien se encarga de enviar una convocatoria a nivel general en la matriz y en las sedes con la finalidad de que se presenten las distintas propuestas de investigación, lo cual se hace a través de un formato estándar para todas las carreras; el mismo que es socializado por cada uno de los coordinadores de investigación de cada carrera, luego son revisados por una subcomisión por áreas de conocimiento para evaluar cada propuesta. Posteriormente los resultados se comunican a cada director del proyecto.

Los proyectos aprobados se empiezan a ejecutar y el presupuesto de cada uno de ellos se entrega en tres partes: un 40% al inicio. De igual manera, y luego de una solicitud y de justificar con facturas las respectivas adquisiciones que se van a realizar y en el plazo de 15 días se hace la entrega del dinero a los distintos locales en los que se realizó las compras.

El 60% del presupuesto que falta por entregar se lo hace durante la ejecución del proyecto de investigación, de acuerdo a las necesidades, con un monto máximo del 30% en cada entrega.

Mensualmente cada director del proyecto debe enviar un informe del adelanto del proyecto con las debidas evidencias al Coordinador de sedes, que vigila el desarrollo y cumplimiento de los proyectos en colaboración con cada uno de los coordinadores de investigación de cada carrera, quienes supervisan el cumplimiento del cronograma establecido.

Los procesos ya existen dentro de la Sede y se vienen desarrollando y ejecutando a pesar de no estar claramente definidos, por lo tanto se tendrá que considerar los más significativos en lo que a investigación respecta y para ello existen algunos factores que deben ser estimados al momento de realizar esta actividad:

- Influencia en la satisfacción del cliente.
- Los efectos en la calidad del servicio.
- Influencia en los factores claves del éxito.
- Influencia en la misión y estrategia.
- Cumplimiento de requisitos legales o reglamentarios.
- Los riesgos económicos y de satisfacción.
- Utilización intensiva de recursos.

Cada uno será considerado en razón de su importancia, no obstante, se dará preferencia al cumplimiento de requisitos legales o reglamentarios, puntualmente a los emitidos por el CEAACES, SENESCYT, Ley Orgánica Educación Superior, ya que, ser una institución de Educación Superior obliga a la UCACUE, sede Azogues, a cumplir las disposiciones y normativas vigentes.

Con el fin de optimizar el desarrollo del presente trabajo es indispensable considerar algunas fases:

- Ubicación de los grupos de interés.
- Establecer las necesidades y expectativas de los clientes/usuarios.
- Diseño del mapa de procesos.

## **5.2. Descripción de los procesos actuales de Investigación**

La descripción de los procesos de investigación en la Universidad Católica de Cuenca, sede Azogues, representará en forma gráfica, no únicamente la descripción de las actividades, sino a los responsables de ejecutarlas. Los símbolos a emplear son aquellos normalizados por la American National Standards Institute (ANSI).

### **5.2.1. Descripción de las características de los procesos.**

Para esto se emplearán fichas de proceso, definiéndose en ellas únicamente elementos clave como la que se detalla a continuación:

- Propietario del proceso
- Límites del proceso
- Indicadores del proceso
- Variables de control
- Inspecciones
- Documentos y/o registros
- Recursos

Al momento de analizar cada uno de los componentes de información que contiene la ficha es conveniente poner especial énfasis en las estrategias delineadas en la planificación estratégica institucional. La responsabilidad del cumplimiento del proceso recaerá en el responsable del mismo, el cual tendrá que liderar la gestión de las actividades que involucra el proceso. Se definirá con precisión el alcance y los límites del mismo, identificando las entradas y proveedores, así como las salidas y clientes.

Entradas y salidas cumplirán con requisitos preestablecidos. Las entradas deberán ser consideradas aptas para ser procesadas, mientras que las salidas cumplirán con los requisitos correspondientes para satisfacer a los clientes.

Por su parte, las inspecciones servirán para determinar el cumplimiento de los requisitos, especialmente en las salidas de cada proceso. Los resultados estarán condicionados a la misión del proceso y medidos a través de indicadores que contribuyan a establecer una relación que permita determinar si se ha logrado contribuir a la misión del proceso.

### **5.2.2. Seguimiento y medición de los procesos identificados.**

El seguimiento y la medición de procesos resultan de suma importancia, pues permiten acceder a información sobre los resultados obtenidos; además, ayudan a determinar hasta qué punto estos se alinean a los objetivos propuestos por la Universidad. Es necesario contar con un mapa de procesos, de diagramas y fichas que permitan obtener datos a ser evaluados mediante indicadores.

### **5.2.3. Indicadores del proceso de investigación.**

Los indicadores son útiles para medir, evaluar y revisar los procesos. Requieren ser adecuados para medir los procesos según la naturaleza del objetivo a medir. Es así que se adoptarán para el modelo dos tipos de indicadores: de resultados y de desarrollo.

- Indicadores de resultados: Tomándose como referencia los indicadores del Modelo del CEAACES empleados para la evaluación a extensiones universitarias 2012.
- Indicadores de desarrollo de procesos: Relacionados con la eficiencia, eficacia y efectividad del proceso. Las características de estos indicadores serán: a) ser lo más representativo de la magnitud a medir, b) permitirán seguir los cambios en la magnitud que representan; c) el beneficio obtenido recompensará el esfuerzo de recopilar, calcular y analizar los datos, d) basados en datos obtenidos de mediciones objetivas y fiables, e) formulados de modo que permitan analizar su evolución y sus tendencias.

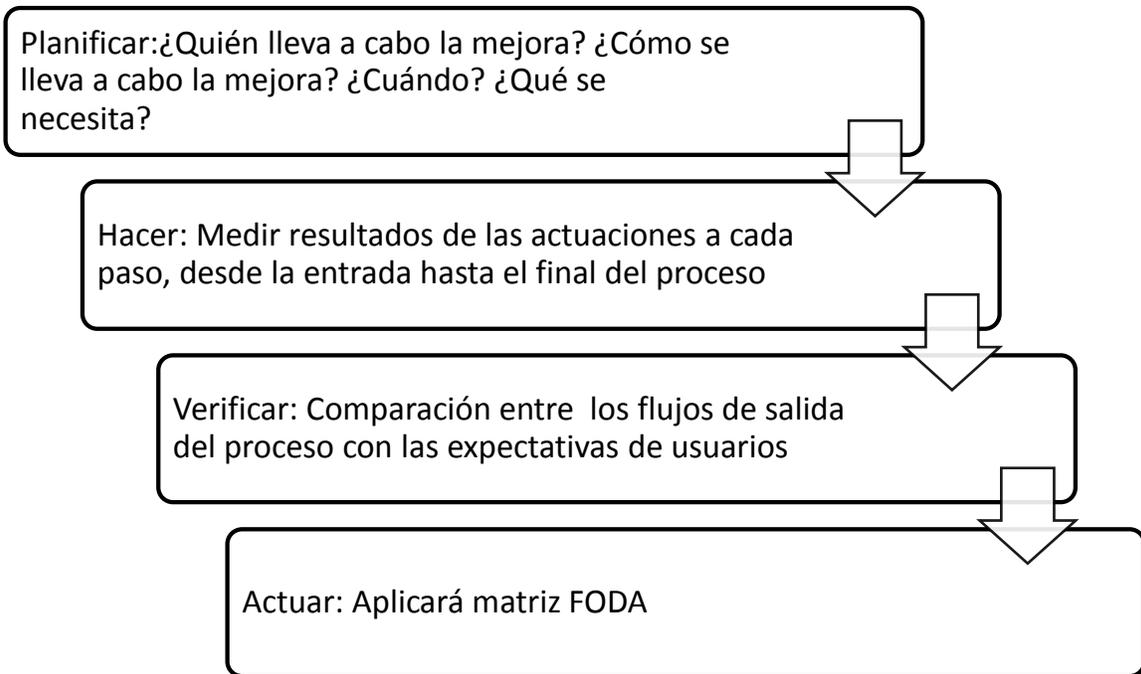
Los indicadores para el plan de gestión de la Universidad Católica de Cuenca, Sede Azogues, se elaborarán de manera consensuada entre los responsables del proceso y sus superiores.

### **5.2.4. Control de procesos.**

El control se realizará considerando la tipología del proceso, utilizando para ello un esquema de control simple y a través de la utilización de los indicadores previamente descritos, los que permitirán constatar el cumplimiento de las metas planteadas. A partir de las variables de control las decisiones sobre acciones de corrección o mejoramiento serán tomadas.

#### **5.2.4.1. *Mejoramiento de los procesos.***

Se empleará el ciclo “PHVA Planear-Hacer-Verificar y Actuar”, herramienta idónea para la mejora continua y que puede aplicarse al interior de cada proceso desarrollado en la institución. Las acciones a ejecutarse siguiendo este modelo se representan en el siguiente gráfico:



**Gráfico 9.** Ciclo PHVA

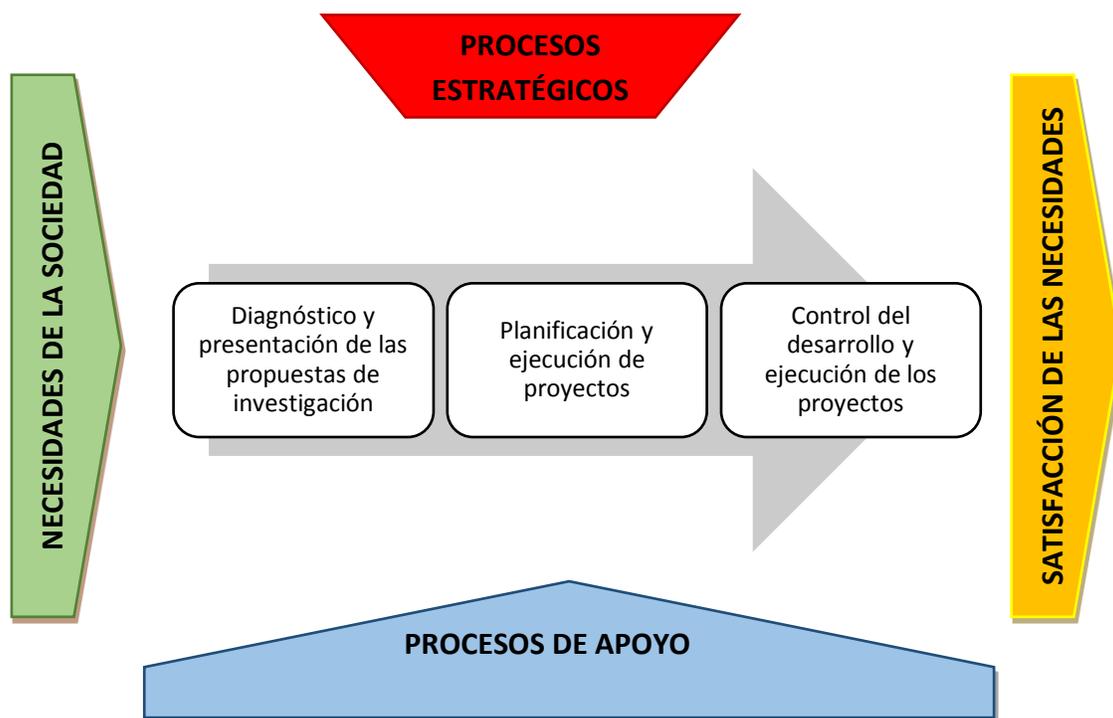
**Fuente:** (Borrego, 2008)

## **CAPÍTULO VI**

### **PLAN DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA COORDINACIÓN GENERAL DE INVESTIGACIÓN EN LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA, SEDE AZOGUES**

## 6.1. Seguimiento y medición de los procesos de investigación

A continuación, y a manera de gráfico, se presentan los procesos estratégicos tal como se desarrollan actualmente en la UCACUE, sede Azogues:



**Gráfico 10:** Procesos de investigación UCACUE, sede Azogues.

**Fuente:** UCACUE, 2014

Posterior a la identificación de los procesos, se vuelve indispensable conocer su estructura, lo que permite reflejar sus interacciones. De igual manera, la descripción de procesos posibilita el establecer criterios y métodos que garanticen que las actividades desarrolladas hayan sido efectuadas de modo efectivo, así como sus controles.

La descripción de los subprocesos de investigación en la Universidad Católica de Cuenca, sede Azogues, se la realiza a través de diagramas de flujo, esto con el fin de representar gráficamente las actividades desarrolladas y permitir la identificación de la “cadena de valor”, así como de las interfaces entre los diferentes actores que intervienen en la ejecución del mismo. Los diagramas de flujo correspondientes a cada uno de los procesos estratégicos para las investigaciones, están detallados en el anexo 3. A su vez, con el fin

de sustentar la información presentada en los diagramas de flujo e identificar las propiedades importantes para el control de las actividades propias del proceso se ha efectuado una “Caracterización del proceso de investigación” (ver anexo 3), donde se detallan aspectos como: a) objetivo del proceso, b) responsable, c) interacción con otros procesos a través de entradas y salidas, d) mejora continua del proceso, e) variables de control, f) inspecciones, g) registros, h) recursos, e i) indicadores.

Los procesos se presentan con su misión y, por ende, con los resultados que se buscan obtener. Esto se lo hace a través de los valores de referencia con respecto a los indicadores establecidos. Para lo cual se delegó a ciertas personas para desempeñar las funciones pertinentes, con el fin de que actúen sobre las variables de control. Esto es indispensable para realizar un seguimiento y evaluación de los procesos y para identificar los resultados obtenidos y si se cumple con los objetivos planteados.

Para la gestión de los procesos de investigación de la Universidad Católica de Cuenca, sede Azogues, se ha establecido un sistema de seguimiento a través de indicadores alineados a la misión u objetivo del proceso (ver anexo 2), que permitan verificar los resultados y las áreas en donde se deben orientar las mejoras. Estos indicadores determinarán los siguientes aspectos:

- Grado en que una actividad alcanza sus objetivos en el plazo establecido.
- Grado en que una actividad alcanza sus objetivos, optimizando el uso de los recursos disponibles.
- Nivel de impacto, según la cual se han logrado los objetivos o resultados planificados.

Para ello, se han fijado indicadores cercanos al proceso, además del indicador de impacto “Producción Regional (C3.2)” señalado en la Matriz de Evaluación Genérica de Extensiones (CEAACES, 2015). Este indicador, evalúa la producción per cápita de artículos o trabajos científicos de los profesores/investigadores, correspondiente a los cinco últimos años previos a la evaluación. En caso de existir publicaciones previas a los cinco últimos, éstas serán registradas solo con fines estadísticos. Por su parte, las producciones regionales hacen referencia a los artículos académico-científicos, relacionados con las líneas, programas y proyectos de investigación articulados en redes académicas nacionales

e internacionales, publicadas de forma impresa o electrónica en cualquier revista debidamente indexada. El indicador se formula de la siguiente manera

$$IPR = 1/N \left( \sum_{i=1}^M Pr_i \right)$$

Siendo:

IPR = Indicador de producción académica-científica regional.

N = Número de profesores de la carrera.

M = Total de artículos o trabajos científicos de los profesores/investigadores de la carrera, publicados o aceptados en revistas que constan en bases de datos, cuyos criterios de indización contemplen parámetros de calidad reconocidos regionalmente.

$Pr_i$  = Artículo o trabajo científicos de los profesores/investigadores de la carrera i.

Como evidencias para constatar el número de artículos desarrollados por la UCACUE, sede Azogues, se tuvo que recurrir a:

- Publicaciones regionales.- Archivo digital de cada artículo académico-científico, conforme a las exigencias de las revistas regionales.
- Ficha catalográfica.- Empleadas en las bibliotecas para archivar los datos de diversas publicaciones. Incluyen:
  - ✓ Nombre del artículo
  - ✓ Nombre de la revista.
  - ✓ SSN de la revista.
  - ✓ DOI del artículo. Un DOI (Digital Object Identifier) permite identificar un artículo electrónico de una revista, sin importar su URL.
  - ✓ Volumen, número, páginas del artículo.
  - ✓ Fecha de publicación.
- Notificación de aceptación del artículo para ser publicado en una revista de las bases de datos.

## 6.2. Mejora de los procesos de investigación

La interrelación de procesos de investigación de la Universidad Católica de Cuenca, sede Azogues, será definida bajo el sistema PHVA (“Planificar- hacer-Verificar-Actuar”) definido en el capítulo 2 (2.3.5.). Se lo presenta a continuación, tal como será planteado en la propuesta:



**Gráfico 11:** Proceso de mejora bajo sistema PHVA

**Fuente:** (Walton, 1995)

El mencionado sistema se resume de la siguiente manera:

- *Planear*: Por medio del subproceso denominado “Diagnóstico de necesidades y potencialidades del entorno”, el cual implica actividades estratégicas que incluyen la planeación de todo el proceso.
- *Hacer*: Posterior a la presentación de propuestas de investigación, se realiza el denominado “Subproceso de implementación del proyecto de investigación”.
- *Verificar*: A través del subproceso de control y desarrollo se procederá a constatar la evolución de cada uno de los proyectos investigativos propuestos.
- *Actuar*: Si existiese algún subproceso con falencias o incompleto, será necesario ejecutar acciones de corrección o prevención, esto, a través de actividades conformes a los procedimientos establecidos.

El sistema PHVA conlleva a un macro proceso de investigación, por lo que cada subproceso cuenta, a su vez, con un ciclo propio de mejora continua, los cuales serán descritos en los Manuales de Procesos y Procedimientos de Investigación.

### **6.3. Matriz de análisis comparativo entre la realidad actual y realidad futura del proceso de investigación a partir de la propuesta**

Seguidamente, se presenta la matriz que permite comparar la realidad actual y la realidad futura del proceso de investigación.

**Cuadro 3: Matriz de análisis comparativo entre realidad actual y realidad futura posterior a la aplicación de la propuesta**

	<b>REALIDAD ACTUAL UCACUE, SEDE AZOGUES</b>	<b>REALIDAD PLANTEADA (PROPUESTA)</b>	<b>REALIDAD FUTURA</b>
<b>IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS</b>	<p>Procesos para la firma de convenios, así como para la implementación de proyectos investigativos, sin embargo estos no se encuentran debidamente organizados e identificados. Frente al cumplimiento de metas u objetivos se recurre la improvisación y a soluciones temporales o parciales</p>	<p>Se plantea un mapa de procesos para la UCACUE, sede Azogues, en el cual se involucran 3 subprocesos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Suscripción de convenios</li> <li>2. Planificación y ejecución de convenios</li> <li>3. Seguimiento, evaluación y optimización de proyectos.</li> </ol>	<p>La duplicidad de ciertas actividades y de procedimientos innecesarios, así como la ausencia de orden en la ejecución de los proyectos investigativos resultan corregidos.</p>
<b>DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS</b>	<p>No se ha identificado descripción relacionada a los procedimientos investigativos. Únicamente pudo ser identificado el proceso que se efectúa para hacer seguimiento a los recién graduados</p>	<p>Se plantea la descripción de los tres subprocesos claves para el procedimiento investigativo, para lo cual se emplean diagramas de flujo, organizados de modo que posibiliten la identificación de los comportamientos, la secuencia de los subprocesos, los funcionarios y académicos responsables y el empleo de registros.</p>	<p>El análisis preciso y sistemático conllevará a que en las actividades desarrolladas en relación al desarrollo de proyectos de investigación la improvisación y la desorganización sean solucionadas.</p>
<b>CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS</b>	<p>No existe una caracterización de los procedimientos y normativas para en la Coordinación General</p>	<p>La caracterización que se plantea se fundamenta en la ficha de procedimientos, donde se definen</p>	<p>El cabal entendimiento del flujograma de los procesos, procedimientos y acciones a ser</p>

	de Investigación de Sedes, lo que explicaría la inexistencia de objetivos en la sede, así como de los responsables de cada una de las actividades a ejecutarse.	los objetivos propios de cada subproceso, los cuales mantienen coherencia con la misión y la visión de la UCACUE y de la Coordinación General de Investigación de Sedes. También se ha creído oportuno designar a las personas responsables, así como diferenciar las interacciones que existen con otros procesos.	implementadas en la Coordinación General de Investigación de Azogues, está asegurado, lo que a su vez redundará en la disminución de errores en cada una de las acciones desempeñadas.
<b>SEGUIMIENTO Y MONITOREO DE LOS PROCESOS</b>	El seguimiento y el monitoreo son deficientes, pues estarían ajenos a la realidad de la Coordinación General de Investigación de Azogues, y son efectuados de manera aislada sin aplicar criterios fundamentados en indicadores.	Se plantea un acompañamiento adecuado a los procesos ejecutados por la Coordinación General de Investigación de Azogues, empleando para ello las variables de control respaldadas en registros de seguimiento, fijación de tiempos y fecha para una evaluación basada en indicadores.	El acompañamiento y el monitoreo de las actividades de la Coordinación General de Investigación de Azogues son permanentes. Con ello se facilitarán los procedimientos para desarrollar proyectos de investigación y elaboración de artículos científicos de calidad.
<b>EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS</b>	No se está efectuando una evaluación a los procesos y actividades llevadas a cabo por la Coordinación General de Investigación de Azogues, además de ser poco objetiva, pues no dispone de indicadores que la respalden. Ello implica que no se están midiendo aspectos	Se presenta una Matriz de indicadores que posibilite la medición de la eficiencia, eficacia y efectividad de las actividades desarrolladas por la Coordinación General de Investigación de Azogues. A más de estos indicadores se aplicará el propuesto por el CEAACES para	La falta de objetividad, sistematicidad y coherencia en los procedimientos y acciones desarrolladas por la Coordinación General de Investigación de Azogues serán superadas. Esto se evidenciará mayormente en la implementación y articulación de

	<p>como la eficiencia, eficacia y efectividad de las actividades, razón por lo cual no se tiene una información exacta sobre el impacto en el campo investigativo local de la entidad estudiada.</p>	<p>medir la producción científica de los docentes.</p>	<p>los proyectos investigativos a desarrollarse.</p>
<p><b>MEJORA PERMANENTE DE LOS PROCESOS</b></p>	<p>La mejora de los procesos desarrollados en la Coordinación General de Investigación de Azogues está detenida en razón de no haberse realizado una evaluación objetiva, lo que impide la detección de errores a tiempo.</p>	<p>Se ha diseñado un ciclo de mejora continua para los procesos y actividades desarrollados por la Coordinación General de Investigación de Azogues basado en el sistema PHVA.</p>	<p>Se asegura la mejora permanente en los procesos y actividades desarrolladas en la Coordinación General de Investigación de Azogues, la cual contribuirá a que la entidad cumpla las exigencias establecidas por la CEAACES y por la comunidad académica a la cual se debe.</p>
<p><b>DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS</b></p>	<p>Pese a que la Coordinación General de Investigación de Azogues dispone de documentación que sustenta los procesos investigativos actualmente en ejecución, los formatos y modelos empleados no son uniformes ni cumplen una estandarización. A su vez, se pudo evidenciar que la información está incompleta y, en muchos casos, ilegible.</p>	<p>Se incluirán formatos de registros que permitan documentar y archivar adecuadamente cada una de las actividades desarrolladas en la Coordinación General de Investigación de Azogues. En tales formatos irán especificados la ubicación del archivo, así como la persona responsable del documento. Los flujogramas, por su parte, señalarán la situación en que deben ser empleados.</p>	<p>Se reducirán los documentos, papeles y archivos utilizados para respaldar una acción ejecutada por la Coordinación General de Investigación de Azogues. Al mismo tiempo, el acceso a los documentos y respaldos será más fácil, lo que reducirá el tiempo de los procesos.</p>

<p align="center"><b>RECURSOS HUMANOS EMPLEADOS</b></p>	<p>Actualmente, las actividades se reparten entre todo el equipo de docentes de la UCACUE, sede Azogues, de manera semestral. Aquellos profesores a quienes se les ha designado la coordinación de ciertos proyectos no cuentan con nombramientos asignados de manera formal ni se les ha indicado el número de horas que podrán destinar a estas actividades.</p>	<p>Se incluye la descripción de las actividades establecidas en los Manuales de Procedimientos de los respectivos subprocesos implementados en la Coordinación General de Investigación de Azogues. Esto posibilitará tener el detalle preciso del número de docentes y funcionarios involucrados en las actividades investigativas y en la coordinación de proyectos.</p>	<p>Se contará con una asignación equitativa de horas para acompañar y desarrollar procesos de investigación. Esto permitirá impedir desviaciones que perjudiquen la ejecución correcta de las actividades.</p>
<p align="center"><b>RECURSOS FINANCIEROS EMPLEADOS</b></p>	<p>La Coordinación General de Investigación de Azogues no cuenta con independencia financiera, sino que el presupuesto son solicitados a la matriz de la UCACUE, en Cuenca.</p>	<p>Se plantea una relación entre calidad y cumplimiento de los requerimientos de la CEAACES. Con una mayor efectividad, eficiencia y eficacia en el proceso de investigación a ejecutarse en la Coordinación General de Investigaciones, sede Azogues, los rubros presupuestarios contarán con un mayor respaldo.</p>	<p>Se optimizará el manejo de los recursos financieros y económicos, gracias a un uso eficiente de los presupuestos, los cuales se verán reflejados en una producción científica y académica mayor.</p>
<p align="center"><b>RECURSOS DE TIEMPO EMPLEADOS</b></p>	<p>La optimización del tiempo para el desarrollo de actividades por parte de la Coordinación General de Investigaciones, sede Azogues, se ve trabada por una serie de acciones innecesarias y por la asignación ineficiente y</p>	<p>Para el subproceso “Suscripción de convenios” se plantea un trámite con una duración máxima de 1 semana y mínima de 3 días.</p> <p>Para el Subproceso Planificación y Ejecución de Proyectos</p>	<p>Respetar los tiempos fijados en los Manuales de Procedimientos contribuirá a cumplir con el número de artículos científicos y proyectos investigativos exigidos por la CEAACES.</p>

	descoordinada de tareas y funciones.	<p>Investigativos, la asignación de docentes y estudiantes responsables será ejecutada en un máximo de 10 días laborables y un mínimo de 5.</p> <p>Finalmente, para el diseño de proyectos de investigación a ser publicados en revistas científicas y/o académicas el plazo es de 3 semanas y su aprobación en un tiempo de 3 meses.</p>	
--	--------------------------------------	---	--

**Fuente:** UCACUE, sede Azogues

En base a los resultados presentados en la matriz anterior, se puede observar que la situación futura de la Coordinación General de Investigaciones, sede Azogues, se muestra ciertamente positiva, destacándose aspectos como: la corrección de la duplicidad de ciertas actividades y de procedimientos innecesarios; la improvisación y la desorganización que serían solucionadas; se asegura el cabal entendimiento del flujograma de los procesos, procedimientos y acciones a ser implementadas en la Coordinación; la facilitación de los procedimientos para desarrollar proyectos de investigación y elaboración de artículos científicos de calidad; la superación de la ausencia de objetividad, sistematicidad y coherencia en los procedimientos y acciones desarrolladas; el aseguramiento de la mejora permanente en los procesos y actividades, todo lo cual redundará en beneficio de la UCACUE, el equipo docente, estudiantes y la comunidad.

#### **6.4. Aplicación práctica de la propuesta: Manuales de procesos y procedimientos de investigación de la Universidad Católica de Cuenca, sede Azogues**

##### **6.4.1. Subproceso de diagnóstico y presentación de propuestas.**

###### **6.4.1.1. *Objetivo y alcance.***

Diagnosticar la realidad nacional y local, identificar las líneas de investigación de la Universidad Católica de Cuenca, que permitan ubicar las propuestas de investigación y su realización con la finalidad de solucionar problemas de la comunidad.

Comprende desde el análisis y diagnóstico de las necesidades del entorno hasta la presentación y aprobación de la propuesta.

###### **6.4.1.2. *Responsable.***

El responsable de la coordinación en la aplicación de las actividades previstas en este procedimiento, es el Director de cada proyecto.

###### **6.4.1.3. *Definiciones***

###### **Diagnóstico de la realidad nacional y local**

Se trata de identificar la situación actual del contexto, las necesidades más apremiantes y determinar las fortalezas y potencialidades que brinden soluciones útiles y específicas, es decir, una exploración concreta de la situación de la realidad nacional y local.

## **Líneas de investigación de la Universidad Católica de Cuenca**

### **Atención Integral a la Salud de la Familia.**

- Atención primaria.
- Enfermedades transmisibles.
- Enfermedades crónicas no transmisibles.
- Enfermedades genéticas.
- Evaluación de normas y programas de salud.
- Salud mental.
- Salud y ambiente.
- Medicina natural, tradicional y ancestral.
- Medicina social
- Microbiología, inmunobiología y biotecnología.
- Nutrición e higiene de los alimentos.

### **Estrategias Biopsicosociales de Inclusión para la Población:**

- Atención a grupos prioritarios.
- Migración.
- Género y desarrollo social.
- Políticas Públicas.

### **Gestión empresarial en Base a la Cultura y Saberes Locales.**

- Emprendimientos.
- Micro, pequeñas y medianas empresas (MiPYMES)
- Economía Popular y Solidaria.
- Agronegocios.
- Turismo cultural y ecoturismo.

### **Mejoramiento de la calidad en la formación del profesional.**

- Didáctica y currículum en los procesos universitarios.
- Desempeño profesional pedagógico de los docentes.
- Calidad educativa en los niveles precedentes a la educación superior.

- Educación inclusiva, intercultural y socio-comunitaria desde la sustentabilidad.
- Calidad del graduado y de su desempeño profesional.
- Edu-comunicación y tecnologías.

### **Sectores Estratégicos para el Desarrollo del País.**

- Eficiencia energética para el ahorro y uso adecuado de la energía.
- Suficiencia de energía secundaria
- Energía renovable para la diversificación de la matriz energética
- Gobierno electrónico y TICs
- Digitalización
- Analfabetismo digital
- Acceso universal
- Minas para el desarrollo
- Hidrocarburos y biocombustibles
- Uso y aprovechamiento multipropósito del agua
- Conservación de fuentes hídricas
- Acceso justo y equitativo al agua.

### **Soberanía Alimentaria y Producción Agropecuaria**

- Conservación del recurso genético vegetal y animal nativo.
- Cultura alimentaria.
- Manejo integral de cultivos y actividades pecuarias de importancia socio-económica.
- Tecnologías sustentables para la recuperación y conservación de suelos.
- Biotecnología y mejoramiento vegetal y pecuario de importancia socio-económica
- Control de calidad de alimentos de origen vegetal y animal
- Aplicación e innovación de métodos zootécnicos y clínico quirúrgicos.

### **Medio Ambiente sustentable, protección a la naturaleza y cambio climático.**

- Percepción del riesgo ambiental

- Impacto y vulnerabilidad ambiental
- Educación ambiental.
- Derecho ambiental.
- Problemática ética en torno al medio ambiente.
- Eco-urbanismo
- Biodiversidad.

#### **6.4.1.4. *Propuestas de investigación.***

La Eco. Vanesa Bermeo, es la Directora de Investigación de la Universidad Católica de Cuenca, quien se encarga de enviar una convocatoria a nivel general en la matriz y en las sedes con la finalidad de que se presenten las distintas propuestas de investigación.

##### **6.4.1.4.1. *Solución de problemas de la comunidad.***

Los proyectos de investigación deben ir orientados a la solución de problemas de la comunidad.

##### **6.4.1.4.2. *Publicación de artículos científicos.***

Artículos o trabajos científicos de los profesores/investigadores de la carrera. En las publicaciones debe constar que el autor es profesor de la carrera o IES correspondiente a los cinco últimos años previos a la evaluación. Las producciones regionales hacen referencia a los artículos académico-científicos, relacionados con las líneas, programas y proyectos de investigación articulados en redes académicas nacionales e internacionales, publicados de forma impresa o electrónica en las revistas indexadas a nivel regional (Emerald, Pro-Quest, EBSCO, JSTOR, SCIELO, REDALYC, LILACS, OAJI, DOAJ).

#### 6.4.1.4.3. Contenido.

<b>Diagnóstico de la realidad nacional y local.</b>	<b>Responsable: Equipo de trabajo de Proyectos de Investigación.</b>
<p>El fundamento estratégico del proceso y de este procedimiento es el Plan Operativo Anual (POA) de la Coordinación de Investigación de la Sede, que deberá estar disponible en el mes de enero de cada año. El POA, estará integrado por los Planes Operativos Anuales de cada Facultad, será realizado de manera participativa y tendrá asignado el presupuesto necesario para los programas de investigación.</p> <p>Para la realización del Diagnóstico, intervendrá un equipo de trabajo multidisciplinario integrado por dos docentes de cada unidad académica, designados por el Coordinador de Investigación de la Sede; se efectuarán el análisis y diagnóstico del contexto mediante el análisis de los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo para el Buen Vivir , los objetivos de la Agenda Zonal de la Región 6 y los respectivos Planes de Desarrollo Territorial del Gobierno Provincial y el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Azogues (GADCA); se podrán utilizar a criterio de los investigadores, herramientas y técnicas de investigación que permitan la realización de un estudio responsable y apegado a la realidad.</p> <p>El estudio deberá realizarse en un plazo máximo de un mes, cada año antes del inicio del primer ciclo académico (octubre) en el formato: I-DPPI-F1 “Diagnóstico de la realidad nacional y local”. Se imprimirá dos originales, un documento para el equipo de trabajo y el segundo, reposará en el archivo de la Coordinación de Investigación de la sede.</p>	

<b>Análisis de las necesidades y potencialidades del entorno</b>	<b>Responsable: Equipo de trabajo de Proyectos de Investigación</b>
<p>Luego de realizado el diagnóstico e identificada de forma concreta la realidad nacional y local, el mismo equipo de trabajo descrito en el procedimiento anterior, deberá realizar un análisis de las necesidades identificadas en el diagnóstico y elaborar una matriz de coherencia con la pertinencia de cada una de las Facultades. El objetivo es enmarcar las necesidades en sus posibles ámbitos de acción. Para este procedimiento, se utilizará el formato I-DPPI-F2 “Matriz de coherencia entre Pertinencia y Necesidades”, se deberá imprimir dos originales, uno de los documentos, para el equipo de trabajo, y, el segundo reposará en el archivo de la Coordinación de Investigación de la sede.</p>	

<b>Selección de las necesidades susceptibles de investigación</b>	<b>Responsable: Equipo de trabajo de Proyectos de Investigación</b>
<p>El equipo de trabajo descrito en los anteriores procedimientos, efectuará de acuerdo a la Matriz de Coherencia de cada Facultad y de las líneas de investigación de la Universidad Católica de Cuenca, una selección de las necesidades más apremiantes y susceptibles de ser investigadas por la Universidad, considerando sus ámbitos de estudio acorde a la pertinencia de cada facultad. Para este procedimiento, se utilizará el formato I-DPPI-F3 “Matriz de coherencia con las Líneas de Investigación”. Se deberán imprimir dos originales, uno de los documentos para el equipo de trabajo, y el segundo, reposará en el archivo de la Coordinación de Investigación de la Sede.</p>	

<b>Propuesta de investigación</b>	<b>Responsable: Docentes y estudiantes</b>
<p>Podrán presentarse propuestas de Investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Docentes de la Universidad</li> <li>• Estudiantes</li> </ul> <p>Para ello se presenta en el Formato I-DPPI-F4 “Propuesta de investigación” al Coordinador de Investigación. El documento será archivado.</p> <p>Cuando se trate de convenios tramitados por estudiantes, la propuesta deberá ser presentada con el visto bueno del Director de Carrera de la respectiva Facultad.</p>	

<b>Revisión de la Propuesta</b>	<b>Responsable: Coordinador de Investigación</b>
<p>El Coordinador de Investigación revisa la propuesta, con el fin de verificar si está sujeta a las líneas de investigación de la Universidad. Luego, las propuestas son enviadas a la matriz de la ciudad de Cuenca, en donde son analizadas por una subcomisión por áreas de conocimiento para evaluar cada una; la revisión será efectuada en un tiempo máximo de 3 días laborables.</p> <p>En el caso de que la propuesta no estuviese planteada de forma correcta, los emisores tendrán la oportunidad de modificarla, en un plazo máximo de 24 horas.</p> <p>Posteriormente, los resultados se comunican a cada director del proyecto si su propuesta fue aprobada o no. Los proyectos aprobados se empiezan a desarrollar.</p>	

<b>Contacto con los involucrados</b>	<b>Responsable: Directora de Investigación</b>
<p>La Directora de Investigación en Cuenca, Eco. Vanesa Bermeo, en un tiempo máximo de 72 horas luego de revisada la propuesta, comunicará personalmente o vía mail con los involucrados.</p>	

<b>Suscripción del Convenio</b>	<b>Responsable: Directora de Investigación</b>
<p>Se procederá a la firma del convenio entre la Universidad Católica de Cuenca, sede Azogues, a través de su Directora de Investigación en calidad de Representante Legal y Docente (s) o Estudiante (s) involucrados se denominará <i>Sesión de Derechos</i>.</p> <p>De los tres documentos de convenio originales: el primero reposará en el archivo de la Secretaría General de la sede, el segundo será entregado a los Docente (s) o Estudiante (s) involucrados, y el tercero reposará en la Coordinación de Investigación de la Sede. se utilizará el formato I-DPPI-F5 "Sesión de Derechos"</p> <p>Si la propuesta es considerada por la contraparte como idónea se pasará al siguiente procedimiento para empezar con la planificación y ejecución de proyectos.</p>	

#### **6.4.1.4.4. *Historial de Modificaciones.***

No aplica.

#### **6.4.1.4.5. *Documentos de Referencia.***

- Reglamento de Investigación de la Universidad Católica de Cuenca, sede Azogues
- LOES
- Plan Nacional de Desarrollo para el Buen Vivir (2013-2017).

#### 6.4.1.4.6. Administración de Registros.

Seguidamente, se presenta en un cuadro, la administración de registros del Subproceso Administración de Proyectos.

**Cuadro 4: Administración de registros Subproceso de Administración de Proyectos**

Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Acceso	Disposición final
I-DPP-F1	Diagnóstico de la realidad nacional y local".	Equipo de trabajo de Proyectos de Investigación.	Coordinación General de Investigación de las Sedes	Personal de Investigación de la de la Sede	Archivo General de la Universidad Católica de Cuenca, Sede Azogues
I-DPPI-F2	Matriz de Coherencia entre Pertinencia y Necesidades	Equipo de trabajo de Proyectos de Investigación.	Coordinación General de Investigación de las Sedes	Personal de Investigación de la de la Sede	Archivo General de la Universidad Católica de Cuenca, Sede Azogues
I-DPPI-F3	Matriz de Coherencia con las líneas de investigación	Coordinación General de Investigación de las sedes	Coordinación General de Investigación de las sedes	Personal de investigación de la de la sede	Archivo General de la Universidad Católica de Cuenca, Sede Azogues
I-DPPI-F4	Propuesta de Investigación	Docentes, estudiantes	Coordinación General de Investigación de las sedes	Personal de investigación de la de la sede	Archivo General de la Universidad Católica de Cuenca, Sede Azogues
I-DPPI-F5	Sesión de Derechos	Directora de Investigación	Dirección de Investigación (Cuenca)	Personal de la Dirección de Investigación (Cuenca)	Archivo General de la Universidad Católica de Cuenca.

Fuente: UCACUE, sede Azogues

## **6.4.2. Subproceso de Planificación y Ejecución de Proyectos.**

### **6.4.2.1. Objetivo y Alcance.**

Planificar y gestionar proyectos de investigación de la Universidad Católica de Cuenca, Sede Azogues.

Comprende desde la verificación del convenio suscrito (sesión de derechos) hasta la ejecución del cronograma de actividades que involucra la realización del proyecto.

### **6.4.2.2. Responsable.**

El responsable para la adecuada aplicación de las actividades previstas en este procedimiento, es el Equipo de Trabajo de Proyectos de Investigación.

### **6.4.2.3. Definiciones.**

**Proyecto.** Es la búsqueda de una solución inteligente tendiente a resolver necesidades humanas. Por ello, su formulación, su evaluación y las decisiones finales, se circunscriben a la medida y a las expectativas humanas. Por tal razón, el proyecto debe nacer de la reflexión ante una necesidad u oportunidad detectada.

**Proyectos de Intervención.** Se consideran como una propuesta factible, creativa y detallada. Su aplicación, permitirá realizar una mejora o resolver una problemática grupal, social, institucional o empresarial, sobre cualquier aspecto que afecte a un buen desempeño.

**Proyectos de Consultoría.** Son un servicio social que ayuda a los individuos y organizaciones a alcanzar sus objetivos y fines, mediante la solución de problemas, el descubrimiento y la evaluación de nuevas oportunidades, y la puesta en práctica de cambios.

**Proyectos de Asesoría.** Son aquellos en los cuales el equipo de trabajo con sus conocimientos colabora en la administración de una entidad (total o parcialmente). La asesoría entre otros ámbitos, brinda asistencia técnica, solo da consejos, sugiere ideas, pero nunca órdenes.

**Proyectos de Estudio.** Son aquellos que permiten obtener datos sobre condiciones determinadas de un proceso.

**Proyectos de Capacitación.** Este tipo de proyectos proporcionan conocimientos, experiencias, técnicas y herramientas para la ejecución de un proceso.

**Diseño del Proyecto.** Es el proceso de elaboración de la propuesta de trabajo de acuerdo a pautas y procedimientos sistemáticos.

**Cronograma de actividades de un proyecto.** Es una descripción específica de las actividades y del tiempo que se va a emplear para la ejecución del proyecto.

**Equipo de trabajo de proyectos de Investigación.** Grupo de Docentes en cuyo reparto de actividades anuales asignadas, consta la investigación, seleccionados de acuerdo al área de estudio por el Coordinador de Investigación, para liderar la correcta ejecución de un proyecto. El Equipo, podrá estar integrado también de estudiantes que a través del desarrollo del proyecto cumplirán sus horas destinadas a prácticas pre profesionales, pasantías o vinculación con la colectividad, como requisito previo a su graduación.

Las demás definiciones que aplican para el presente procedimiento se encuentran contempladas en la Norma 9000/2008. Sistemas de Gestión de La Calidad, Fundamentos y Vocabulario.

#### 6.4.2.4. Contenido.

<b>Asignación de un Director y un Codirector al proyecto acorde al área de estudio</b>	<b>Responsable: Coordinador (a) de Investigación de las sedes</b>
<p>Todo proyecto de Investigación de la Universidad Católica de Cuenca, Sede Azogues, debe tener un Director y un Codirector asignados por el Coordinador de Investigación de las sedes, los cuales deben poseer o acreditar conocimientos técnicos y especializados que se relacionen directamente con el área de estudio del proyecto.</p> <p>Los Funcionarios autorizados para ocupar dichas asignaciones pueden ser Docentes en cuyo reparto estén asignadas horas de Investigación.</p> <p>En el caso de que los proyectos sean propuestos por docentes, éstos automáticamente se convertirán en Director y Codirector del proyecto.</p> <p>Para la asignación del Director y el Codirector se utilizará el Formato I-PEP-F1 “Asignaciones de Director, Codirector a proyectos de investigación”.</p> <p>Al Director y Codirector del proyecto les corresponde vigilar y velar por el cabal cumplimiento de las obligaciones de las partes, según lo definido en los objetivos, hacer los requerimientos del caso y en especial verificar que se cumplan las obligaciones pactadas en el mismo realizando una vigilancia continua y dejando evidencia en el Formato: VC-PEP-F4 “Informe de avance, seguimiento y control de proyectos de investigación”.</p>	

<b>Asignación de estudiantes al proyecto</b>	<b>Responsable: Coordinador de Investigación de las Sedes, Subdecano (a)</b>
<p>El Coordinador de Investigación de las sedes en coordinación con el Subdecano (a) procede a asignar estudiantes para la realización del proyecto, los mismos que serán elegidos por sugerencia de los docentes, Director y Codirector del proyecto.</p> <p>Cuando los proyectos son propuestos por estudiantes estos inmediatamente pasan a formar parte del equipo de trabajo del proyecto. Para la asignación de Estudiantes se utiliza el Formato I-PEP-F2 “Asignaciones de estudiantes a proyectos de investigación”.</p> <p>El Coordinador de Investigación tiene un plazo máximo de 5 días hábiles para la asignación del grupo de trabajo al proyecto</p>	

<b>Asignación de recursos para el proyecto</b>	<b>Responsable: Universidad Católica de Cuenca</b>
<p>Luego de aprobado el proyecto, se procederá también a la aprobación del presupuesto del mismo, asignando los recursos. El presupuesto se entregará en tres partes: un 40%, al inicio así mismo luego de una solicitud y de justificar con facturas las respectivas adquisiciones que se van a realizar y en el plazo de 15 días se hace la entrega del dinero a los distintos locales en los que se realizó las compras. El 60% del presupuesto que falta por entregar se lo hace durante la ejecución del proyecto de investigación, de acuerdo a las necesidades, con un monto máximo del 30% en cada entrega.</p> <p>El Coordinador de Investigación de las sedes, emite un documento original en el que consta la aprobación del presupuesto que la Universidad destinará al proyecto y lo remite al Director del proyecto.</p> <p>La asignación de recursos, lo hace el Coordinador de Investigación de la sede para lo cual queda un documento firmado por la persona que recibe el dinero formulario I-PEP-F4 “Asignación de Recursos”.</p>	

<b>Ejecución del cronograma de actividades.</b>	<b>Responsable: Equipo de trabajo de proyectos de investigación.</b>
<p>Este procedimiento comprende la realización de cada una de las actividades propuestas en el diseño del proyecto de acuerdo al cronograma, que deberán ser cumplidas en un período de tiempo establecido, utilizando los recursos asignados para la realización de las mismas y bajo los parámetros de calidad y mejora continua que para el efecto dispone el ciclo PHVA que regula la implementación de este subproceso.</p> <p>Las actividades están bajo la dirección del Director y el Codirector del proyecto que administran las estrategias de implementación, mientras los estudiantes ponen en práctica los conocimientos adquiridos cumpliendo horas de vinculación con la colectividad y sensibilizándose ante los problemas sociales existentes en su entorno.</p>	

Elaboración de informes de avance por etapas de cumplimiento del cronograma de actividades	Responsable: Equipo de trabajo de proyectos de vinculación con la colectividad
<p>El Director y Codirector del proyecto deben elaborar un informe de avance en el Formato I-PEP-F3 “Informe de avance, seguimiento y control de proyectos de investigación”.</p> <p>El Director del proyecto deberá remitir mensualmente el informe al Coordinador de investigación de las sedes para su revisión y posterior evaluación.</p>	

#### **6.4.2.5. Historial de Modificaciones.**

No aplica.

#### **6.4.2.6. Documentos de referencia.**

- UCACUE. Formato para la presentación de perfiles de proyectos de investigación.
- Reglamento de Investigación de la Universidad Católica de Cuenca.
- LOES
- Plan Nacional de Desarrollo para el Buen Vivir (2013-2017).

#### **6.4.2.7. Administración de Registros.**

Seguidamente, se presenta en un cuadro, la administración de registros del Subproceso Administración de Registros del Subproceso de Ejecución de Proyectos.

**Cuadro 5: Administración de Registros Subproceso de Ejecución de Proyectos**

Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Acceso	Disposición final
I-PEP-F1	Asignación de Director y un Codirector al proyecto acorde al área de estudio	Coordinador (a) de Investigación de las sedes	Coordinación General de Investigación de las sedes	Personal de la Coordinación de investigación de la sede	Archivo General de la Universidad Católica de Cuenca, Sede Azogues
I-PEP-F2	Asignaciones de estudiantes a proyectos de investigación	Coordinador (a) de Investigación de las sedes	Coordinación General de Investigación de las sedes	Personal de la Coordinación de Investigación de la sede	Archivo General de la Universidad Católica de Cuenca, Sede Azogues
I-PEP-F3	Elaboración de informes de avance por etapas de cumplimiento del cronograma de actividades	Coordinador (a) de Investigación de las sedes	Coordinación General de Investigación de las sedes	Personal de la Coordinación de Investigación de la sede	Archivo General de la Universidad Católica de Cuenca, Sede Azogues
I-PEP-F4	Asignación de Recursos	Coordinador (a) de Investigación de las sedes	Coordinación General de Investigación de las sedes	Personal de la Coordinación de Investigación de la sede	Archivo General de la Universidad Católica de Cuenca, Sede Azogues

Fuente: UCACUE, Sede Azogues

### 6.4.3. Subproceso de Seguimiento, Evaluación y Mejora de Proyectos de Investigación.

#### 6.4.3.1. *Objetivo y alcance.*

Establecer las actividades de seguimiento, evaluación y mejora de proyectos de investigación que lleva a cabo la Universidad Católica de Cuenca, sede Azogues para brindar eficiencia y eficacia en el desarrollo de los proyectos, fortaleciendo los vínculos educativos, culturales, de investigación e intercambio de experiencias exitosas para la promoción y estructuración de distintos sectores.

Comprende desde la asignación de responsables de seguimiento, evaluación y mejora de proyectos hasta la ejecución del Plan de Mejoras.

#### **6.4.3.2. Responsable.**

El responsable para la adecuada aplicación de las actividades previstas en este subproceso, es el Equipo de Trabajo de Seguimiento, Evaluación y Mejora de Proyectos de Investigación.

#### **6.4.3.3. Definiciones.**

**Proyecto.** Es la búsqueda de una solución inteligente tendiente a resolver necesidades humanas. Por ello, su formulación, su evaluación y las decisiones finales, se circunscriben a la medida y a las expectativas humanas. Por tal razón, el proyecto debe nacer de la reflexión ante una necesidad u oportunidad detectada.

**Seguimiento de Proyectos.** Es proveer de una adecuada visión a la administración, sobre la situación del proyecto, para identificar cualquier desviación contra lo planeado con el objetivo de tomar decisiones oportunas para corregirlas.

#### **Evaluación de Proyectos**

Es un proceso que procura determinar de la manera más significativa y objetiva posible, la pertinencia, eficiencia, eficacia y efectividad de las actividades, acorde a los objetivos específicos.

**Mejora Continua.** Mejorar la eficacia de un sistema aplicando la política de calidad, los objetivos de calidad, los resultados de las verificaciones de inspección, el análisis de los datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión de la dirección.

**Retroalimentación.** La retroalimentación se produce cuando las salidas del proceso o su influencia en el contexto, vuelven a ingresar al proceso como recursos o información. La retroalimentación permite el control del proceso y que el mismo realice los correctivos necesarios en base a información retroalimentada.

**Indicadores.** Son mediciones de los logros y el cumplimiento de la misión y objetivos de un determinado proceso. Sirven como herramienta de control y de mejoramiento continuo de la calidad en la toma de decisiones.

**Informe de actividades.** Es un texto elaborado para informar las actividades que se han realizado, así como los recursos humanos, organizativos y económicos utilizados para alcanzarlos. Es de gran utilidad para analizar la gestión realizada, la evolución que ha tenido el proyecto y el cumplimiento de los objetivos y los compromisos adquiridos.

**Plan de Mejoras.** Es un instrumento que permite identificar y jerarquizar las acciones factibles de realizar para corregir las debilidades de un proceso.

Las demás definiciones que aplican para el presente procedimiento se encuentran contempladas en la Norma 9000/2008. Sistemas de Gestión de La Calidad, Fundamentos y Vocabulario.

#### 6.4.4. Contenido.

Asignación de Responsables de evaluación del proyecto	Responsable: Director de Investigación de las sedes
<p>Todo proyecto de Investigación de la Universidad Católica de Cuenca, Sede Azogues, debe ser evaluado, razón por la cual el Coordinador de Investigación de las sedes, asignará al proyecto un equipo responsable de efectuar la evaluación y monitoreo.</p> <p>El equipo estará integrado por tres miembros, los cuales serán responsables directos de las actividades antes mencionadas así como de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar el seguimiento y evidenciarlo en el Formato I-SEM-F4 “Informe de evaluación y control de mejoras de proyectos de investigación”.</li> <li>• Establecer los canales de comunicación necesarios que permitan mantener una comunicación directa con el Equipo de Trabajo del Proyecto.</li> <li>• Reportar en forma detallada el estado del proyecto en informes trimestrales previo a un análisis de los indicadores.</li> </ul> <p>Entregar oportunamente los informes trimestrales y finales en el Formato I-SEM-F4 “Informe de evaluación y control de mejoras de proyectos de investigación”.</p> <p>Podrán ser miembros del equipo de evaluadores los docentes en cuyos repartos tengan asignadas horas de investigación y su especialidad se relacione directamente con el área de estudio del proyecto.</p> <p>La asignación se realizará en el Formato I-SEM-F1 “Asignación de Responsables de Evaluación de Proyectos de Investigación”.</p>	

<b>Revisión del Reglamento de Investigación</b>	<b>Responsable: Equipo de trabajo de seguimiento, evaluación y mejora de proyectos de investigación.</b>
<p>Una vez asignados los Responsables de evaluación del proyecto, previo a la elaboración del cronograma de actividades, el equipo de trabajo se reúne para revisar el Reglamento de Investigación de la Universidad Católica de Cuenca, analizar los lineamientos generales que hacen referencia a los programas, líneas y proyectos de investigación, con el objetivo de enmarcar su accionar en la normativa establecida por la Universidad.</p>	

<b>Elaboración del cronograma de evaluación por etapas</b>	<b>Responsable: Equipo de trabajo de seguimiento, evaluación y mejora de proyectos de investigación</b>
<p>Revisado el Reglamento de Investigación de la Universidad Católica de Cuenca, Sede Azogues, el equipo de trabajo realiza el cronograma de actividades de evaluación en el que deberá incluir un Diagrama de Gantt que establezca las actividades a evaluarse, documento fuente de la evaluación, recursos necesarios, nombre del responsable y periodo de tiempo establecido.</p> <p>Una vez terminado el cronograma en un plazo máximo de 5 días laborables considerados a partir de la fecha de asignación del equipo evaluador, se procederá a presentar el documento a consideración del Coordinador de investigación de las sedes en Formato I-SEM-F2 “Cronograma de Actividades de Evaluación”.</p> <p>El Coordinador tendrá la potestad de sugerir cambios de ser necesarios, para después de realizados, pasar al siguiente procedimiento.</p>	

<b>Recopilación de la información en fichas de seguimiento y monitoreo</b>	<b>Responsable: Equipo de trabajo de seguimiento, evaluación y mejora de proyectos de investigación</b>
<p>Luego de que han sido descritas las actividades que realizará el equipo de evaluación a través del cronograma, y con el proyecto en marcha, los responsables comienzan a recolectar las evidencias que constan en el Formato “informes de avance mensual por etapas de cumplimiento” I-PEP-F4 disponibles en el archivo de la Coordinación de</p>	

Investigación de las sedes. También se procederá a realizar una visita in situ para constatar el cumplimiento de las actividades declaradas en el informe. El equipo tiene la potestad de decidir los métodos y estrategias que se van a emplear y se delegan las funciones a cada uno según el campo de acción de cada integrante.

El control que realizará el equipo de trabajo de seguimiento, evaluación y mejora de proyectos de vinculación con la colectividad, se realizará trimestralmente utilizando el Formato. I-SEM-F3 "Fichas de seguimiento y monitoreo".

Una vez recolectada la información necesaria se continúa al siguiente procedimiento.

**Análisis y comparación de la información**

**Responsable: Equipo de trabajo de seguimiento, evaluación y mejora de proyectos de investigación**

El Equipo de Responsables se reunirá en sesión para analizar la información recolectada de los informes mensuales y la visita in situ. Luego de ello, realizará la comparación con el cronograma de actividades y de asignaciones de recursos correspondientes.

**Cálculo de indicadores**

**Responsable: Equipo de trabajo de seguimiento, evaluación y mejora de proyectos de investigación**

Realizado el análisis, el equipo de trabajo procede al cálculo de los indicadores de evaluación del proyecto, utilizando los indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad propuestos para el efecto

La recopilación de la información, el análisis y el cálculo de los indicadores deberá realizarse en un plazo máximo de 5 días laborables

<b>Elaboración del Informe de Resultados de la Evaluación</b>	<b>Responsable: Equipo de trabajo de seguimiento, evaluación y mejora de proyectos de investigación</b>
<p>La elaboración del informe como resultado de la evaluación, es una parte significativa de este sub-proceso y debe ser realizado por el equipo de trabajo con absoluta responsabilidad y seriedad.</p> <p>Para la elaboración del informe se utilizará el Formato I-SEM-F4 “Informe de Evaluación y Control de mejoras de Proyectos de Investigación”.</p> <p>Tendrán que imprimirse dos documentos originales, el primero, será remitido a la Coordinación de investigación de las Sedes, y el segundo, servirá de soporte en el archivo del equipo de trabajo.</p>	

<b>Presentación del Informe de Resultados de la Evaluación</b>	<b>Responsable: Equipo de trabajo de seguimiento, evaluación y mejora de proyectos de investigación</b>
<p>Los responsables de la elaboración del informe tendrán un plazo máximo de dos días laborables contados a partir de la fecha de culminación de la evaluación para emitir el informe y presentarlo al Coordinador de Investigación de las Sedes, en Formato I-SEM-F4 “Informe de Evaluación y Control de Mejoras de Proyectos de Investigación”.</p>	

<b>Revisión del Informe de Resultados de la Evaluación</b>	<b>Responsable: Coordinador de Investigación de las sedes.</b>
<p>El Informe recibido por la Coordinación de Investigación de las sedes en Formato I-SEM-F4 “Informe de Evaluación y Control de Mejoras de Proyectos de Investigación” deberá ser revisado.</p> <p>El Coordinador de Investigación tiene la potestad de solicitar aclaraciones y evidencias al Equipo de Evaluación del Proyecto de ser necesario.</p>	

<b>Retroalimentación del proceso de ejecución del proyecto</b>	<b>Responsable: Coordinador de Investigación de la Sede.</b>
<p>Una vez presentado el informe, debe compartirse con las áreas evaluadas y / o interesadas. Para ello, se concretará una reunión en donde se socializará la evaluación de los avances con respecto a los objetivos del proyecto, así como las debilidades encontradas.</p>	

<b>Análisis de la retroalimentación del proyecto</b>	<b>Responsable: Equipo de trabajo de proyectos de Investigación</b>
<p>El Director y Codirector del proyecto evalúan el informe de retroalimentación de la evaluación del proyecto conjuntamente con los demás miembros del equipo de trabajo. Esto, con el propósito de emplear los resultados de la evaluación y las lecciones y recomendaciones obtenidas para mejorar la planeación e implementación del proyecto.</p>	

<b>Elaboración de la Propuesta de Plan de Mejoras</b>	<b>Responsable: Equipo de trabajo de proyectos de Investigación</b>
<p>Realizado el análisis de lo que está sucediendo en el proceso y cómo afecta a su funcionamiento se procede a elaborar una propuesta de Plan de Mejora.</p> <p>El Director y Codirector del Proyecto son los responsables de la elaboración de la propuesta que tendrá que ser presentada a la Coordinación de Investigación en Formato: I-SEM-F5 “Plan de Mejoras para proyectos de investigación”, en un plazo máximo de 10 días laborables contados a partir del análisis de la retroalimentación del proyecto.</p> <p>Las propuestas de mejora deberán ser realistas y concretas, de manera que sean viables a corto, mediano o largo plazo y puedan servir al proyecto para comprometerse en un proceso continuo de mejora.</p> <p>Para el diseño y elaboración del Plan de Mejora, el grupo responsable deberá realizar las siguientes acciones:</p>	

- Definir los objetivos y resultados deseados, partiendo del análisis realizado.
- Analizar detenidamente las posibles soluciones.
- Identificar las acciones que precisa la solución adoptada.
- Estimar y prevenir los recursos necesarios, materiales o humanos.
- Definir el proceso de implantación del plan, secuenciando las acciones y asignando responsables del proceso de implantación y seguimiento.

<b>Revisión de la Propuesta de Plan de Mejoras</b>	<b>Responsable: Coordinador de Investigación de las sedes</b>
<p>El Coordinador de investigación conjuntamente con el equipo de evaluación del proyecto revisa la propuesta, con el fin de verificar su factibilidad y pertinencia con los objetivos del proyecto.</p> <p>La revisión será efectuada en un tiempo máximo de 3 días laborables. Luego el Coordinador de Investigación emitirá un informe de conformidad o inconformidad con el Plan de Mejoras en el Formato I-SEM-F6 “Informe de revisión del Plan de Mejoras de proyectos de investigación”.</p> <p>En el caso de que la propuesta no estuviese correcta, el equipo de trabajo responsable tiene un plazo máximo de 3 días laborables para efectuar las correcciones especificadas en el informe y volver a remitir al Coordinador de investigación para una nueva revisión.</p> <p>Si el Diseño está correcto, se remitirá nuevamente al equipo responsable para su inmediata implantación.</p>	

<b>Ejecución del Plan de Mejoras.</b>	<b>Responsable: Equipo de trabajo de proyectos de investigación.</b>
<p>Este procedimiento comprende la realización de cada una de las actividades propuestas en el Plan de Mejoras, que deberán ser cumplidas en un período de tiempo establecido, utilizando los recursos asignados para la realización de las mismas y bajo los parámetros de calidad y mejora continua que para el efecto dispone el ciclo PHVA que regula la implementación de este subproceso. Las actividades están bajo la dirección del Director y el Codirector del Proyecto que administran las estrategias de implementación.</p>	

<b>Elaboración de informes de avance por etapas de cumplimiento del cronograma de actividades</b>	<b>Responsable: Equipo de trabajo de proyectos de investigación</b>
<p>El Director y Codirector del proyecto deben elaborar un informe de avance en el Formato I-PEP-F4 “Informe de avance, seguimiento y control de proyectos de investigación”.</p> <p>El Director del Proyecto deberá remitir mensualmente el informe al Coordinador de Investigación de la sede para su revisión y posterior evaluación.</p>	

#### **6.4.5. Historial de Modificaciones.**

No aplica

#### **6.4.6. Documentos de referencia.**

- ISO 9000:2006 Términos y definiciones
- Reglamento de Investigación de la Universidad Católica de Cuenca, sede Azogues
- LOES

#### **6.4.7. Administración de Registros.**

Seguidamente, se presenta en un cuadro, la administración de registros del Subproceso Seguimiento, Evaluación y Mejora de Proyectos de Investigación.

**Cuadro 6: Administración de Registros Subproceso Seguimiento, Evaluación y Mejora de Proyectos de Investigación**

<b>Código</b>	<b>Nombre</b>	<b>Responsable</b>	<b>Ubicación</b>	<b>Acceso</b>	<b>Disposición final</b>
<b>I-SEM-F1</b>	Asignación de Responsables de Evaluación de Proyectos de Vinculación con la Colectividad	Coordinador General de Investigación de las sedes	Coordinación General de Investigación de las sedes	Personal de la Coordinación de Investigación de la sede	Archivo General de la Universidad Católica de Cuenca, Sede Azogues
<b>I-SEM-F2</b>	Cronograma de Actividades de Evaluación	Equipo de Evaluación de Proyectos de Investigación	Coordinación General de Investigación de las sedes	Personal de la Coordinación de Investigación de la sede	Archivo General de la Universidad Católica de Cuenca, Sede Azogues
<b>I-SEM-F3</b>	Fichas de seguimiento y monitoreo	Equipo de Evaluación de Proyectos de Investigación	Coordinación General de Investigación de las sedes	Personal de la Coordinación de Investigación de la sede	Archivo General de la Universidad Católica de Cuenca, Sede Azogues
<b>I-SEM-F4</b>	Informe de Evaluación y Control de Mejoras de Proyectos de Vinculación con la Colectividad	Coordinador General de Investigación de las sedes	Coordinación General de Investigación de las sedes	Personal de la Coordinación de Investigación de la sede	Archivo General de la Universidad Católica de Cuenca, DSede Azogues
<b>I-SEM-F5</b>	Plan de Mejoras para Proyectos de Vinculación con la Colectividad	Coordinador General de Investigación de las sedes	Coordinación General de Investigación de las sedes	Personal de la Coordinación de Investigación de la sede	Archivo General de la Universidad Católica de Cuenca, Sede Azogues
<b>I-SEM-F6</b>	Informe de Revisión del Plan de Mejoras de Proyectos de Vinculación con la Colectividad	Coordinador General de Investigación de las sedes	Coordinación General de Investigación de las sedes	Personal de la Coordinación de Investigación de la sede	Archivo General de la Universidad Católica de Cuenca, Sede Azogues
<b>I-PEP-F4</b>	Informe de Avance, Seguimiento y Control de Proyectos de Vinculación con la Colectividad	Coordinador General de Investigación de las sedes	Coordinación General de Investigación de las sedes	Personal de la Coordinación de Investigación de la sede	Archivo General de la Universidad Católica de Cuenca, Sede Azogues

Fuente: UCACUE, sede Azogues

## 6.5. Matriz de evaluación de la eficiencia de la propuesta con respecto a tiempos y talento humano para el Subproceso de Diagnóstico y Presentación de Propuestas de Investigación

En el siguiente cuadro, se presenta la Matriz de Evaluación de la Eficiencia de la Propuesta para el Subproceso de Diagnóstico y Presentación de Propuestas de Investigación.

**Cuadro 7: Matriz de Evaluación de la eficiencia de la propuesta con respecto a tiempos y talento humano para el Subproceso de Diagnóstico y Presentación de Propuestas de Investigación**

DETALLE DE LAS ACTIVIDADES PRESENTADAS EN EL FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES ACTUALES		ACTIVIDADES DE LA PROPUESTA	
	TIEMPO	TALENTO HUMANO	TIEMPO	TALENTO HUMANO
Diagnóstico de temas de estudio o áreas poco estudiadas en el entorno (Azogues-Cañar)	No se efectúa	N/A	7 días	5 docentes por Facultad
Análisis e interpretación de los temas de estudio o áreas poco estudiadas del entorno (Azogues-Cañar)	No se efectúa	N/A	5 días	
Selección de aquellos temas o áreas de estudio que podrían ser consideradas para un proyecto de investigación	No se efectúa	N/A	3 días	
Establecimiento de líneas de investigación	No se efectúa	N/A	3 días	
Postulación del anteproyecto de investigación	30 días	Docente-estudiante	10 días	Docente-estudiante
Revisión del anteproyecto de investigación		Docente-Coordinador		Docente-Coordinador
Ajustes		Docente-Coordinador		Docente-Coordinador
Contacto con el proponente	15 días	Docente-Coordinador	3 días	Docente-Coordinador
Coordinación acepta realización del proyecto de investigación		Coordinador		Coordinador
Elaboración del borrador del proyecto de investigación-artículo científico	30 días	Responsable del proyecto de investigación	15 días	Responsable del proyecto de investigación
Revisión del borrador del proyecto de investigación-artículo científico		Docente		Docente
Ajustes en base a los lineamientos establecidos previamente		Docente-responsable de la propuesta		Docente-responsable de la propuesta
Autorización para la realización del proyecto de investigación-artículo académico.	10 días	Docente-Coordinación	3 días	Docente-Coordinación

**Fuente:** UCACUE, sede Azogues

**Elaborado por:** El autor

## 6.6. Matriz de evaluación de la eficiencia de la propuesta con respecto a tiempos y talento humano para el Subproceso Planeación y Ejecución de Proyectos de Investigación

En el cuadro siguiente, se presenta la Matriz para la evaluación del Subproyecto Planeación y Ejecución.,

**Cuadro 8: Matriz de evaluación de la eficiencia de la propuesta con respecto a tiempos y talento humano para el Subproceso de Planeación y Ejecución**

DETALLE DE LAS ACTIVIDADES PRESENTADAS EN EL FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES ACTUALES		ACTIVIDADES DE LA PROPUESTA	
	TIEMPO	TALENTO HUMANO	TIEMPO	TALENTO HUMANO
Presentación de solicitud de realización del proyecto de investigación por parte de docentes - estudiantes en las instituciones.	No se efectúa	N/A	7 días	Responsable del proyecto
Constatación de la autorización por parte de la institución.	5 días	Docente responsable del proyecto	3 días	Docente responsable del proyecto
Revisión de solicitud para realización de proyecto de investigación.	No se efectúa	N/A	3 días	Docente responsable del proyecto
Delegación de un tutor y un co-tutor para la guía del proyecto de investigación. Debe estar relacionado con el área de estudio.	No se efectúa completamente. Sólo se delega 1 director.	Coordinador General de Investigaciones	2 días	Coordinador General de Investigaciones
Revisión del reglamento de la UCACUE para presentación y elaboración de proyectos de investigación.	No se efectúa	N/A	1 día	Docente responsable del proyecto
Realización del diseño o anteproyecto del artículo académico-científico,	30 días	Docente-estudiante responsable del proyecto	15 días	Docente responsable del proyecto
Revisión del diseño-anteproyecto.	14 días	Tutor	5 días	Tutor Co-tutor

		Docente-estudiante responsable del proyecto		Docente-estudiante responsable del proyecto
Ajustes al diseño del proyecto.	10 días	Tutor	5	Tutor Co-tutor Docente-estudiante responsable del proyecto
Última revisión al diseño del proyecto.	10 días	Tutor-docente responsable del proyecto	5	Tutor Co-tutor Docente-estudiante responsable del proyecto
Aprobación del diseño del proyecto de investigación.	5 días	Tutor	3 días	Tutor Co-tutor
Asignación de recursos económicos y materiales para la realización del proyecto de investigación.	30 días	Consejo Directivo	10 días	Consejo Directivo
Ejecución del cronograma de actividades.	Por lo general existe un retraso con respecto al cronograma	Docente-responsable de la propuesta	Apegado al cronograma	Docente-responsable de la propuesta
Elaboración de informes mensuales de avance del proyecto por fases de cumplimiento.	Se efectúan esporádicamente	Docente-responsable de la propuesta	Informes mensuales	Docente-responsable de la propuesta

**Fuente:** UCACUE, sede Azogues

**Elaboración:** El autor

## 6.6. Matriz de evaluación de la eficiencia de la propuesta con respecto a tiempos y talento humano para el Subproceso Seguimiento, Evaluación y Mejora de Proyectos de Investigación

A continuación, se presenta la Matriz de Evaluación del Subproceso Seguimiento, Evaluación y Mejora.

**Cuadro 9: Matriz de evaluación de la eficiencia de la propuesta con respecto a tiempos y talento humano para el Subproceso Seguimiento, Evaluación y Mejora**

DETALLE DE LAS ACTIVIDADES PRESENTADAS EN EL FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES ACTUALES		ACTIVIDADES DE LA PROPUESTA	
	TIEMPO	TALENTO HUMANO	TIEMPO	TALENTO HUMANO
Delegación de responsables para evaluación del proyecto de investigación	No se efectúa	N/A	3 días	Coordinador General de Investigaciones
Revisión del reglamento para la realización de proyectos de investigación	No se efectúa	N/A	1 día	Coordinador General de Investigaciones
Recopilación de información a través de fichas de seguimiento y monitoreo	5 días	Coordinador General de Investigaciones	3 días	Funcionario responsable de seguimiento
Análisis comparativo de la información obtenida				
Cálculo de los indicadores	2 días	Coordinador General de Investigaciones	1 día	Funcionario responsable de seguimiento
Realización del informe de resultados de la Evaluación	8 días	Coordinador General de Investigaciones	3 días	Funcionario responsable de seguimiento
Presentación del informe de resultados				
Revisión del informe de resultados	No se efectúa	N/A	1 día	Coordinador general de Investigaciones Funcionario responsable de seguimiento
Retroalimentación del proceso de ejecución del proyecto de investigación	No se efectúa	N/A	1 día	Coordinador General de Investigaciones Funcionario responsable de seguimiento

Análisis de la retroalimentación	No se efectúa	N/A	3 días	Coordinador General de Investigaciones Funcionario responsable de seguimiento
Elaboración de la propuesta del plan de mejoras	No se efectúa	N/A	10 días	Funcionario responsable de seguimiento
Ajuste a la propuesta del plan de mejoras	No se efectúa	N/A	3 días	Funcionario responsable de seguimiento
Segunda revisión de la Propuesta del Plan de mejoras	No se efectúa	N/A	3 días	Funcionario responsable de seguimiento
Informe positivo sobre el plan de mejoras	No se efectúa	N/A	2 días	Funcionario responsable de seguimiento
Ejecución del plan de mejoras	No se efectúa	N/A	Acorde al cronograma de actividades	Funcionario responsable de seguimiento
Realización de informes mensuales de avance por etapas de cumplimiento	No se efectúa	N/A	Mensualmente	Funcionario responsable de seguimiento

**Fuente:** UCACUE, Sede Azogues

**Elaboración:** El autor

## **CAPÍTULO VII**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## 7.1. Conclusiones

En base a los resultados obtenidos durante el presente estudio, se plantean las siguientes conclusiones:

- En la ciudad de Azogues, provincia del Cañar, no se han identificado estudios previos que hayan abordado el tema del mejoramiento de los procesos investigativos en las instituciones de educación superior, constatándose con ello un vacío teórico y práctico que requiere ser remediado. La falta de propuestas metodológicas que contribuyan a que los centros de educación incrementen su producción académica y científica trae consigo la posibilidad a que éstas no cumplan las actuales exigencias de la CEAACES y, por ende, que su funcionamiento se vea en peligro, amenazando el desarrollo social, cultural y científico de la comunidad y de la provincia.
- La implementación del sistema de calidad y mejora continua PHVA en los procesos de investigación científica y académica, según la teoría analizada en el presente estudio, permite a las instituciones y centros de educación superior contar con una herramienta útil y adecuada para unos procedimientos caracterizados por sus continuos intercambios de información, por poseer un sistema abierto y, al mismo tiempo, complejo y por guiarse por objetivos claramente definidos. Dicho sistema le significa a las instituciones de educación superior una opción estratégica y una filosofía de gestión integral.
- La aproximación realizada a la UCACUE, sede Azogues, permitió identificar ciertas situaciones problemáticas: a) los procesos para la implementación de proyectos investigativos no se encuentran debidamente organizados e identificados; b) no existe una caracterización de los procedimientos y normativas para la Coordinación General de Investigación de Sedes; c) el seguimiento y el monitoreo realizado a los proyectos de investigación son efectuados sin aplicar criterios fundamentados en indicadores; d) no se

realizado una evaluación objetiva a los procesos de investigación; e) los formatos y modelos empleados no son uniformes ni cumplen una estandarización; f) los profesores a quienes se les ha designado la coordinación de ciertos proyectos no cuentan con nombramientos asignados de manera formal; g) la Coordinación General de Investigación de Azogues no cuenta con independencia financiera; y, h) la optimización del tiempo se ve trabada por una serie de acciones innecesarias y por la asignación ineficiente y descoordinada de tareas y funciones.

- Por su parte, la implementación inmediata de la Propuesta desarrollada en esta investigación permitirá obtener ciertos resultados y constituir una realidad distinta a la evidenciada en la aproximación realizada a la UCACUE, sede Azogues: la corrección de la duplicidad de ciertas actividades y de procedimientos innecesarios; la improvisación y la desorganización serían solucionadas; el cabal entendimiento del flujograma de los procesos, procedimientos y acciones a ser implementadas en la Coordinación; la facilitación de los procedimientos para desarrollar proyectos de investigación y elaboración de artículos científicos de calidad; la superación de la ausencia de objetividad, sistematicidad y coherencia en los procedimientos y acciones desarrolladas; y, el aseguramiento de la mejora permanente en los procesos y actividades, todo lo cual redundará en beneficio de la UCACUE, el equipo docente, estudiantes y la comunidad.

## 7.2. Recomendaciones

A continuación, se describen las respectivas recomendaciones:

- Que las universidades, tanto regionales como nacionales, creen centros de investigación relacionados a las distintas carreras y por áreas de conocimiento, con lo cual los proyectos serían analizados de mejor manera y tendrían mayor alcance.
- Que los proyectos de investigación a desarrollarse en la Universidad Católica de Cuenca, respondan a la realidad del entorno en el cual está inmersa, pues ello permitirá que las áreas o aspectos a investigar cuenten con información abundante y de primera mano, al mismo tiempo que son las propias comunidades y habitantes de los sectores cercanos los primeros beneficiarios de los resultados obtenidos.
- Que los futuros investigadores profundicen sobre el tema del EFQM (Fundación Europea para la Gestión de la Calidad) y en otros sistemas de gestión de calidad, aplicándolos a los contextos educativos y académicos, pues con ello se responde a una coyuntura política y social que busca mejorar los procesos educativos e investigativos en la enseñanza superior. No hacerlo significa exponerse a sanciones administrativas, las que pueden llegar hasta el cierre de las instituciones. La aplicación de sistemas de calidad actualizados y exitosos en otras áreas, podría contribuir a reestructurar adecuadamente procesos de investigación deficientes.
- Que las autoridades de la UCACUE, sede Azogues, así como al Coordinador General de Investigaciones, el establecer planes de seguimiento y monitoreo, con el fin de verificar que los planteamientos señalados en la presente propuesta se cumplan y sean aplicados en el menor tiempo posible.

## **Bibliografía**

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: McGraw Hill.

López Rey, S. (2006). *Implantación de un sistema de calidad: Los diferentes sistemas de calidad*. Vigo: Ideas propias.

Walton, M. (1995). *El método Deming en la práctica*. Bogotá: Norma.

## **Linkografía:**

Asamblea Nacional Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Recuperado el 2 de Noviembre de 2014, de [asambleanacional.gov.ec](http://www.asambleanacional.gov.ec): [http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion\\_de\\_bolsillo.pdf](http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf).

CEAACES. (22 de Agosto de 2012). *Reforma al Reglamento transitorio para la tipología de Universidades y Escuelas Politécnicas y de los tipos de carreras o programas que podrán ofertar cada una de estas instituciones*. Recuperado el 3 de Marzo de 2015, de [unemi.edu.ec](http://www.unemi.edu.ec): [http://www.unemi.edu.ec/unemi/unemi\\_opciones/REGLAMENTOS/Evaluacion%20Institucional/NORMATIVA%20CEAACES/0003.pdf](http://www.unemi.edu.ec/unemi/unemi_opciones/REGLAMENTOS/Evaluacion%20Institucional/NORMATIVA%20CEAACES/0003.pdf)

CEAACES. (Febrero de 2015). *Modelo genérico de evaluación del entorno de aprendizaje de carreras presenciales y semipresenciales de las Universidades y Escuelas Politécnicas del Ecuador*. Recuperado el 2 de Abril de 2015, de [ceaaces.gob.ec](http://www.ceaaces.gob.ec): <http://www.ceaaces.gob.ec/sitio/wp-content/uploads/2013/10/modelo-gen%c3%89rico-de-evaluaci%c3%93n-del-entorno-de-aprendizaje-carreras-presenciales-y-semipresenciales-de-las-universidades-y-escuelas-polit%c3%89cnicas-del-ecuador.pdf>

iNEC. (2010). *Resultados del censo 2010 de población y vivienda en el Ecuador*. Recuperado el 2 de Abril de 2015, de [ecuadorencifras.gob.ec](http://ecuadorencifras.gob.ec):

<http://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manu-lateral/Resultados-provinciales/canar.pdf>

Lopera, J., Garzón, J., Torres, G., & Nieves, L. (Julio de 2009). *Proyecto de mejoramiento Programas de investigación para el sistema nacional de la Universidad Pontificia Bolivariana*. Recuperado el 1 de Abril de 2015, de upb.edu.co:[http://www.upb.edu.co/pls/portal/docs/page/gpv2\\_upb\\_medellin/pgv2\\_m050\\_investigacion/pgv2\\_m050020\\_gruposinvestigacion/pgv2\\_m050020020050\\_empresariales/programas%20de%20investigaci%20n%20para%20el%20sistema%20nacional%20upb\\_0.pdf](http://www.upb.edu.co/pls/portal/docs/page/gpv2_upb_medellin/pgv2_m050_investigacion/pgv2_m050020_gruposinvestigacion/pgv2_m050020020050_empresariales/programas%20de%20investigaci%20n%20para%20el%20sistema%20nacional%20upb_0.pdf)

Mora, C. (2010). *La importancia del aseguramiento de calidad*. Recuperado el 15 de Febrero de 2015, de liderazgoymercadeo.com: [http://www.liderazgoymercadeo.com/artic\\_detalle.asp?id\\_articulo=2032](http://www.liderazgoymercadeo.com/artic_detalle.asp?id_articulo=2032)

Pontificia Universidad Católica del Ecuador. (2014). *Lineamientos para la presentación de proyectos de investigación*. Recuperado el 1 de Abril de 2015, de puce.edu.ec: <http://www.puce.edu.ec/documentos/Investigacion/2013/Lineamientos-Presentacion-Proyectos-Investigacion-2014..pdf>

Presidencia de la República. (6 de Octubre de 2010). *Ley Orgánica de Educación Superior*. Recuperado el 21 de Marzo de 2015, de [www.ces.gob.ec](http://www.ces.gob.ec): <http://www.ces.gob.ec/descargas/ley-organica-de-educacion-superior?download=67:ley-organica-de-educacion-superior>

Universidad Católica de Cuenca. (30 de Junio de 2010). *Historia de la Universidad*. Recuperado el 15 de Enero de 2015, de [ucaazo.edu.ec](http://www.ucaazo.edu.ec): [http://www.ucaazo.edu.ec/web/index.php?option=com\\_content&view=article&id=11:historia-de-la-universidad&catid=6:universidad&Itemid=10](http://www.ucaazo.edu.ec/web/index.php?option=com_content&view=article&id=11:historia-de-la-universidad&catid=6:universidad&Itemid=10)

Universidad Católica de Cuenca, sede Azogues. (2010). *Planificación estratégica. Quinquenio 2011-2015*. Recuperado el 13 de Marzo de 2015, de [web.uccanar.edu.ec](http://web.uccanar.edu.ec): [http://web.uccanar.edu.ec/files/PEDI\\_UCC\\_SC.pdf](http://web.uccanar.edu.ec/files/PEDI_UCC_SC.pdf)

Universidad Central del Ecuador. (2010). *Plan de Desarrollo Institucional 2010-2014*. Recuperado el 2 de Abril de 2015, de uce.edu.ec:  
<http://www.uce.edu.ec/documents/10179/29343/plandedesarrolloinsti.pdf>

Universidad Técnica de Ambato. (2007). *Políticas de investigación de la Universidad Técnica de Ambato*. Recuperado el 3 de Abril de 2015, de [http://www.uta.edu.ec/v2.0/index.php?option=com\\_content&view=article&id=150&Itemid=133](http://www.uta.edu.ec/v2.0/index.php?option=com_content&view=article&id=150&Itemid=133):  
[http://www.uta.edu.ec/v2.0/index.php?option=com\\_content&view=article&id=150&Itemid=133](http://www.uta.edu.ec/v2.0/index.php?option=com_content&view=article&id=150&Itemid=133)

Vicuña, M. (2011). *Pertinencia y rendición anual de cuentas*. Recuperado el 12 de enero de 2015, de ucaazo.edu.ec:  
<http://www.ucaazo.edu.ec/web/images/PERTINENCIA%20Y%20RENDICIO%20-%20AZOGUES.pdf>

**ANEXOS**

Anexo 1

Matriz de indicadores del proceso de investigación

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA- SEDE AZOGUES									
	<b>MATRIZ DE INDICADORES DEL PROCESO DE INVESTIGACIÓN</b>							Código	UCC-GC-I
								Página	1 de 3
SUBPROCESO		<b>DIAGNÓSTICO Y PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS DE INVESTIGACIÓN</b>							
INDICADOR	FUENTE	TIPO DE INDICADOR		OBJETIVO	ESCALA	FRECUENCIA		FÓRMULA DE CÁLCULO	RESPONSABLE
						RECOLECCIÓN	REVISIÓN		
<b>Proyectos presentados y aprobados</b>	Proyectos Aprobados en el proceso de diagnóstico y presentación de propuestas de investigación	EFICIENCIA	X	Medir el porcentaje de proyectos presentados y aprobados por trimestre	Porcentaje	Mensual	Trimestral	$PA = \frac{\text{Número de proyectos presentados y aprobados}}{\text{Número de propuestas de proyectos}} * 100$	Coordinador de Investigación de la Sede
		EFICACIA							
		EFFECTIVIDAD							
<b>Proyectos que atienden problemáticas sociales</b>	Proyectos Aprobados en el proceso de diagnóstico y	EFICIENCIA		Medir el porcentaje de proyectos presentados y	Porcentaje	Mensual	Trimestral	$PPS = \frac{\text{Número de proyectos que atienden a problemáticas sociales presentados y aprobados}}{\text{Número de propuestas de proyectos}} * 100$	Coordinador de Investigación de la Sede

	presentación de propuestas de investigación	EFICACIA		aprobados que atienden problemáticas sociales por trimestre				Número de proyectos presentados y aprobados ) * 100	
		EFFECTIVIDAD	X						
Proyectos que involucren la participación de estudiantes	Proyectos Aprobados en el proceso de diagnóstico y presentación de propuestas de investigación	EFICIENCIA		Medir el porcentaje de proyectos presentados y aprobados que involucren la participación de estudiantes por trimestre	Porcentaje	Mensual	Trimestral	PPE= (Número de proyectos que involucren la participación de estudiantes gestionados y legalizados/ Número de proyectos presentados y aprobados) * 100	Coordinador de Investigación de la Sede
		EFICACIA	X						
		EFFECTIVIDAD							

## UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA- SEDE AZOGUES

	<b>MATRIZ DE INDICADORES DEL PROCESO DE INVESTIGACIÓN</b>						<b>Código</b>	UCC-GC-I	
							<b>Página</b>	2 de 3	
SUBPROCESO	<b>PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN</b>								
INDICADOR	FUENTE	TIPO DE INDICADOR	OBJETIVO	ESCALA	FRECUENCIA		FÓRMULA DE CÁLCULO	RESPONSABLE	
					RECOLECCIÓN	REVISIÓN			
Oportunidad en la prestación de servicios	Presentación de propuestas de proyectos de investigación	EFICIENCIA	X	Determinar la oportunidad en la prestación de servicios solicitados a través de proyectos por	Porcentaje	Mensual	Trimestral	OPS=(Número de solicitudes de servicios atendidos oportunamente / Total de solicitudes recibidas durante el periodo) *100	Coordinador de Investigación de la Sede
		EFICACIA							
		EFFECTIVIDAD							

				parte de los usuarios de la Universidad Católica de Cuenca, Sede Azogues					
<b>Diseño de proyectos de investigación</b>	Proyectos implementados por el equipo de proyectos de investigación	<b>EFICIENCIA</b>	X	Conocer el grado de cumplimiento en los tiempos de respuesta establecidos para elaboración de proyectos de investigación	Porcentaje	Mensual	Trimestral	<b>DIP=</b> (Numero de proyectos elaborados y entregados a tiempo/ Total proyectos solicitados) *100	Coordinador de Investigación de la Sede
		<b>EFICACIA</b>							
		<b>EFFECTIVIDAD</b>							
<b>Disponibilidad de recursos para proyectos de investigación</b>	Requerimientos de recursos para proyectos de investigación	<b>EFICIENCIA</b>	X	Determinar el porcentaje de recursos asignados basados en las solicitudes del proceso	Porcentaje	Mensual	Trimestral	<b>DRP=</b> Recursos solicitados / Recursos Autorizados	Equipo de trabajo de seguimiento, evaluación y mejora de proyectos de investigación
		<b>EFICACIA</b>							
		<b>EFFECTIVIDAD</b>							
<b>Proyectos que atienden problemáticas sociales</b>	Proyectos implementados por el equipo de proyectos de investigación	<b>EFICIENCIA</b>		Medir el porcentaje de Proyectos implementados que atiendan problemáticas sociales por trimestre	Porcentaje	Mensual	Trimestral	<b>PPS=</b> (Número de proyectos que atienden a problemáticas sociales implementados / Número de Proyectos Implementados ) * 100	Coordinador de Investigación de la Sede
		<b>EFICACIA</b>							
		<b>EFFECTIVIDAD</b>	X						
<b>Docentes que participan en proyectos de investigación por Facultad</b>	Proyectos implementados por el equipo de proyectos de vinculación con la colectividad	<b>EFICIENCIA</b>		Medir el porcentaje de docentes involucrados en proyectos de investigación por Facultad en periodos trimestrales ( <b>Indicador tomado de la</b>	Porcentaje	Mensual	Trimestral	<b>DPI =</b> (Número de Docentes por Facultad que participan en proyectos de investigación/ Número de Docentes de la Facultad ) * 100	Coordinador de Investigación de la Sede
		<b>EFICACIA</b>							
		<b>EFFECTIVIDAD</b>	X						

				<b>Matriz de Acreditación del CEAACES)</b>					
<b>Estudiantes que participan en proyectos de investigación por Facultad</b>	Proyectos implementados por el equipo de proyectos de investigación	<b>EFICIENCIA</b>		Medir el porcentaje de estudiantes involucrados en proyectos de vinculación con la colectividad por Facultad en periodos trimestrales ( <b>Indicador tomado de la Matriz de Acreditación del CEAACES</b> ).	Porcentaje	Mensual	Trimestral	<b>EPI = (Número de Estudiantes por Facultad que participan en proyectos de vinculación / Número de Estudiante de la Facultad ) * 100</b>	Coordinador de Investigación de la Sede
		<b>EFICACIA</b>							
		<b>EFFECTIVIDAD</b>	X						
<b>UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA- SEDE AZOGUES</b>									
	<b>MATRIZ DE INDICADORES DEL PROCESO DE INVESTIGACIÓN</b>							<b>Código</b>	<b>UCC-GC-I</b>
								<b>Página</b>	<b>3 de 3</b>
<b>SUBPROCESO</b>	<b>SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN</b>								
<b>INDICADOR</b>	<b>FUENTE</b>	<b>TIPO DE INDICADOR</b>		<b>OBJETIVO</b>	<b>ESCALA</b>	<b>FRECUENCIA</b>		<b>FÓRMULA DE CÁLCULO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
						<b>RECOLECCIÓN</b>	<b>REVISIÓN</b>		
<b>Logro de objetivos planificados</b>	Planificación del proyecto, cronograma de	<b>EFICIENCIA</b>	X	Determinar la capacidad del proceso en el	Porcentaje	Mensual	Trimestral	<b>LOP= (Número de actividades ejecutadas /</b>	Equipo de trabajo de seguimiento, evaluación y

	actividades, informes de avance del proyecto	<b>EFICACIA</b>		cumplimiento de las actividades planificadas				total de actividades planificadas)*100	mejora de proyectos de investigación
		<b>EFFECTIVIDAD</b>							
<b>Satisfacción del Cliente</b>	Medición de la satisfacción al cliente	<b>EFICIENCIA</b>		Mide la satisfacción de los clientes respecto de los servicios y/o productos ofrecidos por la Universidad Católica de Cuenca sede Azogues	Porcentaje	Semestral	Semestral	<b>SC=</b> (Total de clientes evaluados "Excelente" + total de clientes evaluados "Bueno" / Total de encuestados) * 100	Equipo de trabajo de seguimiento, evaluación y mejora de proyectos de investigación
		<b>EFICACIA</b>							
		<b>EFFECTIVIDAD</b>	X						
<b>Sugerencias, reclamos y quejas resueltas</b>	Quejas, reclamos y sugerencias	<b>EFICIENCIA</b>		Determina el porcentaje en el cual los procesos dan solución de las quejas, reclamos y sugerencias presentadas por los usuarios	Porcentaje	Semestral	Semestral	<b>SRQ=</b> (Sugerencias reclamos y quejas resueltas en el periodo / Número de sugerencias, reclamos y quejas recibidas en el periodo) * 100	Equipo de trabajo de seguimiento, evaluación y mejora de proyectos de investigación
		<b>EFICACIA</b>	X						
		<b>EFFECTIVIDAD</b>							
<b>INDICADOR DE IMPACTO TOMADO DE LA MATRIZ DE EVALUACIÓN INSTITUCIONAL DEL CEAACES PARA EL PROCESOS DE VINCULACIÓN A LA SOCIEDAD D "ORGANIZACIÓN"</b>									
INVESTIGACIÓN	Programas implementados	<b>EFICIENCIA</b>		Determinar el impacto de la investigación de la sede	Razón	Anual	Anual	<b>INVESTIGACIÓN=</b> Número de programas de investigación de la universidad / Número de carreras que ofrece la universidad	Coordinador de Investigación de la Sede
		<b>EFICACIA</b>							
		<b>EFFECTIVIDAD</b>	X						

## Anexo 2

### Caracterización del proceso de investigación

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA- SEDE AZOGUES					
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE INVESTIGACIÓN			Código	UCC-GC-I-01
				Página	1 de 4
<b>SUBPROCESO</b>	DIAGNÓSTICO Y PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS DE INVESTIGACIÓN				
OBJETIVO DEL PROCESO					<b>RESPONSABLE</b>
<b>Diagnosticar la realidad nacional y local, identificar las líneas de investigación de la Universidad Católica de Cuenca, que nos permitan ubicar las propuestas de investigación y su realización con la finalidad de solucionar problemas de la comunidad y posteriormente la publicación de artículos científicos.</b>					Coordinador de Investigación de la sede
<b>ALCANCE</b>	INICIA	Diagnóstico de la realidad nacional y local.			
	TERMINA	Presentación y aprobación de la propuesta.			
<b>INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS</b>					
<b>EMISOR</b>	ENTRADA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	RECEPTOR

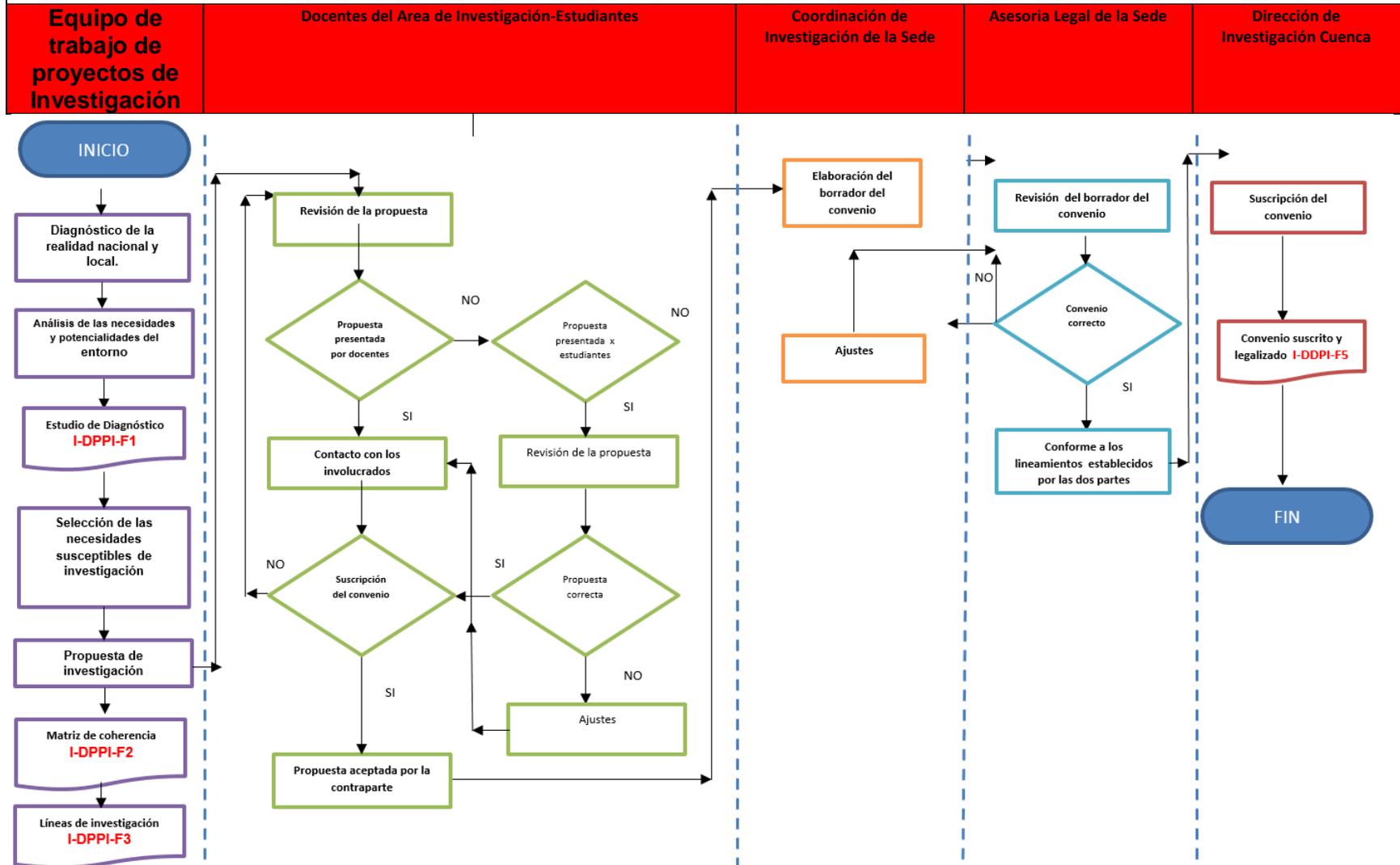
<b>Direccionamiento estratégico</b>	Planificación Estratégica de desarrollo Institucional (PEDI) Planificación Estratégica de la Sede	<b>P</b>	Elaboración del Plan de Desarrollo Institucional de la Universidad Católica de Cuenca, Sede Azogues. Elaboración del POA de la Sede y de la Coordinación de Investigación	Comisión de Planificación de la Sede Coordinador de Investigación de la sede	Plan Operativo Anual de la Sede (POA) Plan Operativo Anual de la Coordinación de la sede Azogues	Todos los Procesos Comunidad universitaria católica de la sede Azogues Comunidad Externa
<b>Estado</b>	Plan Nacional de Desarrollo 2013-2017 Agenda Zonal de la Región 6 Plan de Desarrollo del Gobierno Provincial del Cañar y del GAD Azogues		Identificación de necesidades y potencialidades Análisis de las necesidades y potencialidades del entorno	Equipo de trabajo de proyectos de investigación	"Diagnóstico de la realidad nacional y local".	Comunidad universitaria católica de la sede Azogues Comunidad Externa
	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE INVESTIGACIÓN</b>			Código	UCC-GC-I-01	
				Pagina	2 de 4	
<b>SUBPROCESO</b>		<b>PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS DE INVESTIGACIÓN</b>				

EMISOR	ENTRADA	ACTIVIDADES		RESPONSABLE	SALIDA	RECEPTOR
<b>Estado</b>	Análisis de las necesidades y potencialidades del entorno Pertinencia de cada Facultad	<b>P</b>	Selección de Necesidades susceptibles de investigación	Equipo de trabajo de proyectos de investigación	Matriz de Coherencia entre Pertinencia, Necesidades. Líneas investigación d la Universidad C. de Cuenca	Comunidad universitaria católica de la sede Cañar Comunidad Externa
			Establecimiento de líneas de investigación			
<b>Docentes Estudiantes Instituciones Públicas o Privadas</b>	Selección de las necesidades susceptibles de investigación, líneas de investigación de la Universidad Católica de Cuenca	<b>H</b>	Planteamiento de la propuesta de investigación	Docentes, estudiantes	Matriz de coherencia con las Líneas de Investigación	Comunidad universitaria católica de la sede Azogues Comunidad Externa
			Revisión de la propuesta	Coordinador de investigación de la sede		
<b>Dirección de Investigación Cuenca</b>	Acuerdos preestablecidos con los involucrados	<b>V</b>	Contacto con los involucrados	Directora de investigación Cuenca	Copias de los mails y oficios enviados	Director y Codirector del Proyecto
<b>Asesoría jurídica de la sede</b>	Informe de Convenio revisado	<b>A</b>	suscripción del convenio	Directora de investigación Cuenca	Convenio acorde alineamientos establecidos por las dos partes	Dirección de Investigación Cuenca

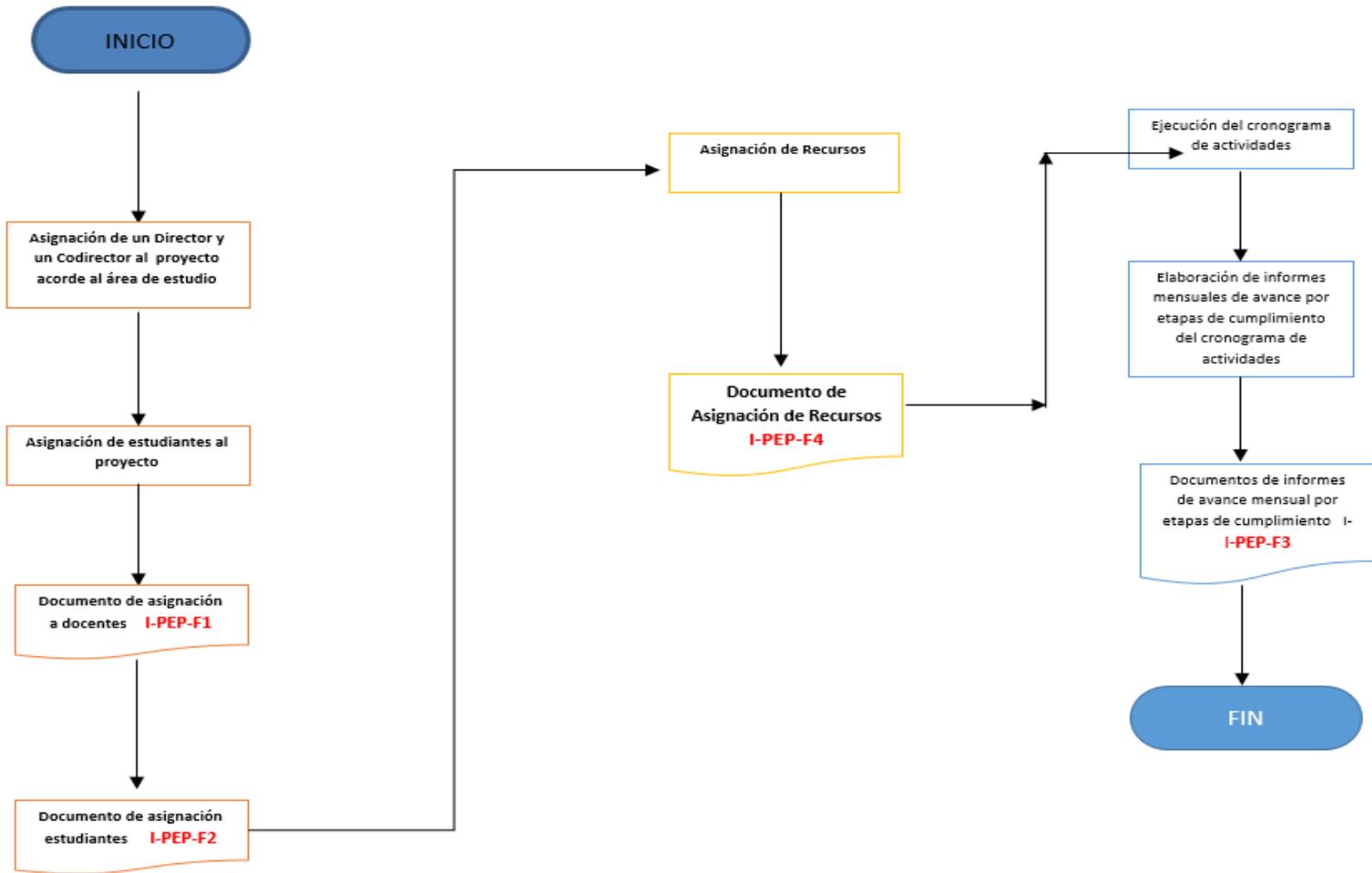
<b>Dirección de Investigación Cuenca</b>						
	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE INVESTIGACIÓN</b>			Código	UCC-GC-I-01	
				Página	3 de 4	
<b>SUBPROCESO</b>	<b>PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS DE INVESTIGACIÓN</b>					
<b>CRITERIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL ( VARIABLES DE CONTROL)</b>						
	<b>¿QUÉ SE CONTROLA?</b>	<b>¿CÓMO SE CONTROLA ?</b>	<b>¿QUIÉN CONTROLA ?</b>	<b>FRECUENCIA DEL CONTROL</b>		<b>REGISTRO DE CONTROL</b>
<b>Control de entradas</b>	Selección de las necesidades susceptibles de investigación	Matriz de coherencia con las líneas de investigación	Equipo de trabajo de proyectos de investigación	Permanente		Formularios de presentación de proyectos
<b>Control de actividades</b>	Planteamiento de la propuesta	Formato de planteamiento de propuesta	Director de Vinculación con la Colectividad de la sede	Permanente		Formato de planteamiento de propuesta
<b>Control de salidas</b>	Contactos con los involucrados	Registros de recepción de mails y oficios	Director de investigación Cuenca	Cuando hayan sido aprobados los proyectos		Reglamento de Investigación de la UCC
	Convenios legalizados	Archivo físico original de convenio	Directora de investigación Cuenca	Cuando hayan sido aprobados los proyectos		Archivo físico original de convenio
<b>RECURSOS</b>						
<b>TALENTO HUMANO</b>		<b>INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE DE TRABAJO</b>		<b>TECNOLÓGICOS</b>		

<b>Directora de investigación Cuenca</b> <b>Director de Investigación de la Sede</b> <b>Responsable de Departamento Legal de la UCC</b> <b>Equipo de trabajo de proyectos de investigación</b>	Oficinas ( Dotación básica, computadores-software y hardware de oficina- impresoras, conexiones eléctricas de comunicación, archivadores )	Hardware y software Red de comunicaciones: internet, e-mail chat de la sede		
	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE INVESTIGACIÓN</b>		Código	UCC-GC-I-01
			Página	4 de 4
<b>SUBPROCESO</b>		<b>PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS DE INVESTIGACIÓN</b>		
<b>REQUISITOS ASOCIADOS</b>				
<b>NORMAS TÉCNICAS DE CALIDAD</b>		<b>LEGALES Y DE LA UNIVERSIDAD</b>		
<b>ISO 9000:2005</b> <b>ISO 9001:2008</b>		LOES Ley Orgánica de Educación Superior de Investigación de la Universidad Católica de Cuenca Reglamento Normativas del CEAACES Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior		
<b>DOCUMENTOS ASOCIADOS</b>				
<b>Manual de Procesos de Investigación de la Universidad Católica de Cuenca , sede Azogues Manual de Procedimientos del Subproceso de Diagnóstico y Presentación de Propuestas de Investigación</b>				
<b>INDICADORES DE GESTIÓN</b>				
<b>Ver tabla Matriz de Indicadores de Gestión del Proceso de Investigación</b>				
<b>ELABORADO POR:</b>		<b>REVISADO POR :</b>	<b>APROBADO POR :</b>	
<b>Ing. Jhon Molina Hugo</b>				

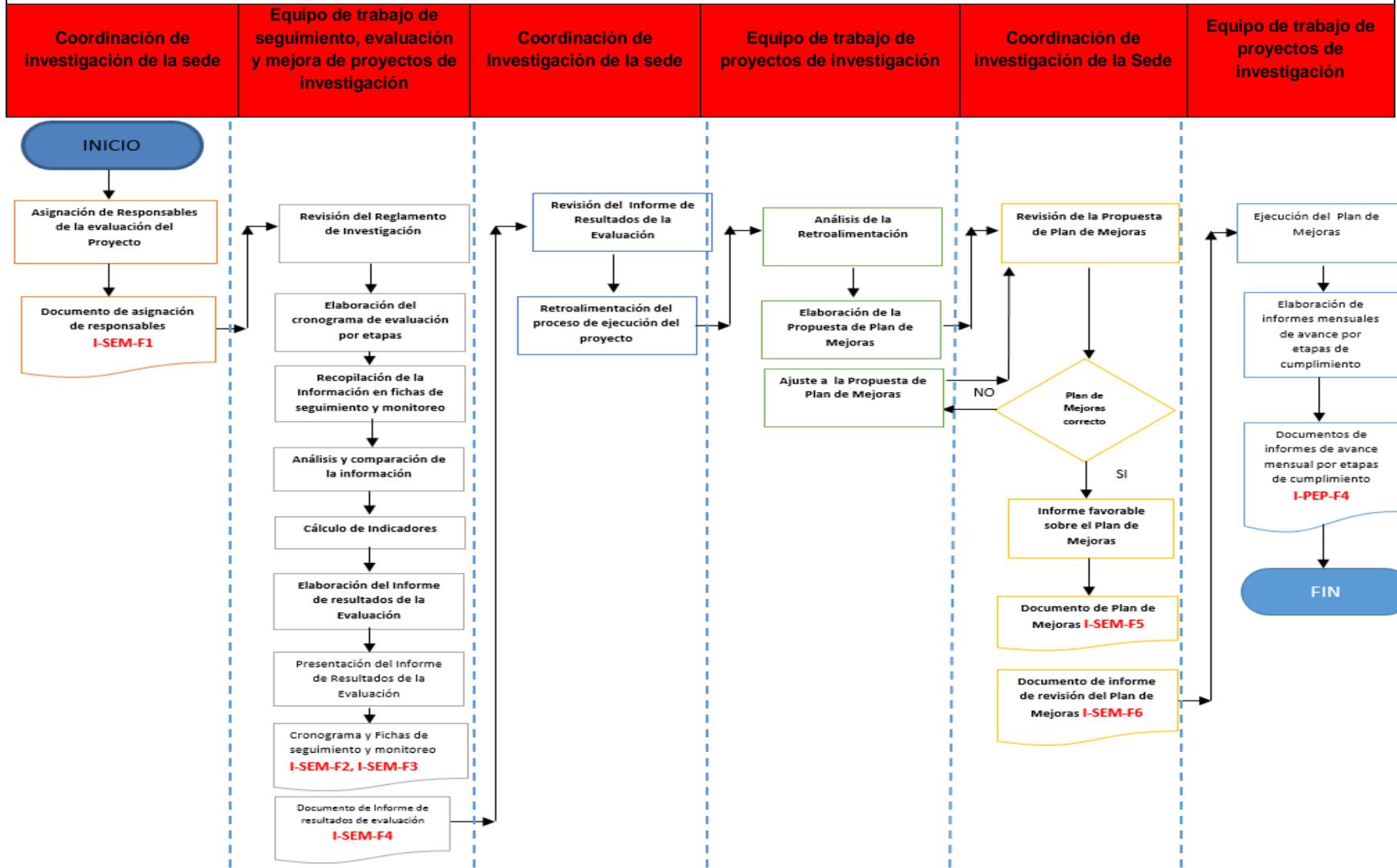
### Anexo 3 SUBPROCESO DE PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS DE INVESTIGACIÓN



<b>SUB-PROCESO DE PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DEL PROYECTO</b>		
<b>Coordinación de Investigación de la Sede</b>	<b>Universidad de Católica de Cuenca</b>	<b>Equipo de trabajo de proyectos de investigación</b>



## SUB-PROCESO DE SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA DE PROYECTOS



## Anexo 4

### Entrevistas



## **UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**

### **MAESTRÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

#### **ENTREVISTA DIRIGIDA AL COORDINADOR GENERAL DE INVESTIGACIÓN DE SEDES DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA.**

La presente entrevista fue realizada al **Ing. Andrés Narváez** para obtener información acerca de los procesos de investigación en la sede Azogues, con la finalidad de diseñar un Plan de Gestión de la Calidad de la coordinación general de investigación de sedes.

La gestión de la calidad significa contar con procedimientos, procesos y responsabilidades claramente definidas, es decir con una estructura organizativa y sobre todo con los recursos necesarios en un sistema de calidad. Se aplica en todas las actividades realizadas en una institución.

1. ¿Está claramente definida la forma y los métodos para realizar el proceso de investigación de la sede? SI NO

Si la respuesta es afirmativa descríbalos por favor.

2. ¿Están claramente definidos con manuales de funciones los procedimientos y procesos para la investigación? SI NO

Si la respuesta es afirmativa determine por favor en dónde se definen dichos

procedimientos y procesos.....  
.....  
.....  
.....

3. ¿Se posee registros estandarizados para el desarrollo de las actividades del proceso? SI NO
4. ¿Qué objetivos persigue la universidad a través de la de investigación?
5. ¿Cuántos artículos científicos se han publicado en revistas especializadas hasta la presente fecha?
6. ¿Cree que en la actualidad la investigación es generadora de conocimiento y aporta en la solución de problemas de la comunidad?  
SI NO
7. ¿Estaría de acuerdo que se implemente un plan de gestión de la calidad de la coordinación general de investigación para la sede Azogues?  
SI NO
8. ¿Considera que la implementación de un plan de gestión de la calidad de la coordinación de investigación aportaría a mejorar este proceso?  
SI NO
9. ¿Considera que la comunicación entre las diferentes áreas de la Institución es buena? SI NO
10. ¿De qué manera cree que se beneficiaría la sede y los involucrados en esta función con la implementación de un plan de gestión de la calidad?

11. ¿Considera que la implementación de un plan de gestión de la calidad de la coordinación de investigación aportaría a mejorar este proceso?

SI NO

¡Gracias por su valiosa colaboración!



## **UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**

### **MAESTRÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

#### **ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS INVOLUCRADOS EN LOS PROCESOS DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA, SEDE AZOGUES**

La presente entrevista tiene el propósito de recabar información proveniente del personal involucrado en los procesos de investigación (Docentes), con la finalidad de diseñar un Modelo de Gestión de la Calidad para la Sede que cubra con las expectativas institucionales y sociales actuales.

La entrevista contiene preguntas abiertas que permiten establecer un criterio y puntos de vista apegados a la realidad.

1. ¿Qué actividades, funciones y/o procesos se realizan en esta área?
2. ¿Qué procedimientos están previamente establecidos para desarrollar tales actividades, funciones y/o procesos?
3. ¿Cómo se están realizando tales actividades, funciones y/o procesos?
4. ¿Se han presentado problemas en la realización de las actividades que involucra el proceso?
5. ¿Con qué frecuencia ocurren?
6. ¿Ha logrado identificar la causa principal de los problemas descritos?
7. ¿Cuáles son los límites impuestos por tiempo y cantidad de trabajo por actividad, función y/o proceso?
8. ¿Cómo miden la eficiencia y eficacia con la que se llevan a cabo cada una de las actividades, funciones y/o procesos?
9. ¿Se posee registros estandarizados para el desarrollo de las actividades del proceso?

10. ¿Qué elementos del sistema son más importantes para el éxito de sus actividades, funciones y/o procesos?
11. ¿Cómo circula la información y las instrucciones entre las áreas de la Institución?
12. ¿Cómo interactúan las diferentes áreas con las demás en el ámbito de sus actividades, funciones y/o procesos?

¡Gracias por su valiosa colaboración!

## Anexo 5

### TENDENCIA DE OPINIÓN ENTREVISTAS

A través del análisis de las entrevistas realizadas al Coordinador General de Investigación de las Sedes, así como del personal involucrado en el proceso (Docentes), se hizo posible obtener resultados que ilustran claramente la situación actual de la investigación en la sede y que permiten formular las bases para el diseño que involucra la propuesta.

Las respuestas a las preguntas realizadas en la entrevista fueron similares, razón por la cual se pudo establecer una tendencia de opinión en cada una de ellas.

#### **ENTREVISTA DIRIGIDA AL COORDINADOR GENERAL DE INVESTIGACIÓN DE SEDES DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA.**

La presente entrevista fue realizada al **Ing. Andrés Narváez** para obtener información acerca de los procesos de investigación en la sede Azogues, con la finalidad de diseñar un Plan de Gestión de la Calidad de la coordinación general de investigación de sedes.

La gestión de la calidad significa contar con procedimientos, procesos y responsabilidades claramente definidas, es decir con una estructura organizativa y sobre todo con los recursos necesarios en un sistema de calidad. Se aplica en todas las actividades realizadas en una institución.

1. ¿Está claramente definida la forma y los métodos para realizar el proceso de investigación de la sede? SI X NO

Si la respuesta es afirmativa descríbalos por favor.

Una vez que se socializa la convocatoria general a presentar proyectos de investigación, se procede a comunicar a las diferentes Unidades Académicas para que se inicie con la elaboración de las propuestas. Dentro del plazo

establecido se remite todas las propuestas de investigación hacia la Dirección de Investigación de la Universidad Católica de Cuenca, para que la comisión científica haga la evaluación que corresponde

2. ¿Están claramente definidos con manuales de funciones los procedimientos y procesos para la investigación? SI NO X

Si la respuesta es afirmativa determine por favor en dónde se definen dichos procedimientos y procesos.....  
.....  
.....  
.....

3. ¿Se posee registros estandarizados para el desarrollo de las actividades del proceso? SI NO X

4. ¿Qué objetivos persigue la universidad a través de la de investigación?  
La Universidad Católica de Cuenca sede Azogues, a través de la investigación propende contribuir a la comunidad científica con nuevos conocimientos, que coadyuven al desarrollo de nuestra ciudad, provincia y del país entero. Además también se pretende buscar la solución a los diversos problemas que aqueja nuestra colectividad.

5. ¿Cuántos artículos científicos se han publicado en revistas especializadas hasta la presente fecha?  
La Universidad Católica de Cuenca sede Azogues, ha publicado 6 artículos en LTINDEX

6. ¿Cree que en la actualidad la investigación es generadora de conocimiento y aporta en la solución de problemas de la comunidad? SI X NO

7. ¿Estaría de acuerdo que se implemente un plan de gestión de la calidad de

la coordinación general de investigación para la sede Azogues?

SI X NO

8. ¿Considera que la implementación de un plan de gestión de la calidad de la coordinación de investigación aportaría a mejorar este proceso?

SI X NO

9. ¿Considera que la comunicación entre las diferentes áreas de la Institución es buena? SI NO X

10. ¿De qué manera cree que se beneficiaría la sede y los involucrados en esta función con la implementación de un plan de gestión de la calidad?

La implementación de un Plan de Gestión de Calidad, ayudaría de mucho para el desarrollo de las actividades de esta dependencia que se encuentra a mi cargo, por cuanto nos ofreciera los parámetros y definiría los procesos para un eficiente desarrollo de las actividades, de tal forma que todos quienes conformamos la Universidad Católica de Cuenca sede Azogues, conozcamos de forma oficial cual es el proceso a seguir para trabajar en el campo de la Investigación.

11. ¿Considera que la implementación de un plan de gestión de la calidad de la coordinación de investigación aportaría a mejorar este proceso?

SI X NO

## Anexo 6

### **OBSERVACIÓN DIRECTA DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO DE INVESTIGACIÓN EN LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA, SEDE AZOGUES**

Adicional a las entrevistas aplicadas y para fines de diagnóstico, se recurrió a la técnica de observación directa considerando que el investigador se encuentra involucrado y participa cercanamente con el objeto y actividades de estudio, para el efecto se preparó y estructuró una guía de observación, que consiste en una lista de control acerca de los aspectos más relevantes a considerar para un diagnóstico de los procesos, lo cual sirvió para recopilar información relacionada a la investigación, realizar el análisis de las observaciones e identificar los principales problemas o deficiencias.

Esta técnica permitió registrar los hechos en el momento en el que ocurrieron y sus observaciones se pueden revisar en la ficha de observación que a continuación se presenta:

## Anexo 7



### UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

#### MAESTRÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

#### GUÍA ESTRUCTURADA DE OBSERVACIÓN DE LOS PROCESOS DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA, SEDE AZOGUES

INSTRUCCIONES: Observe si la ejecución de las actividades que se enuncian se las realiza en los procesos de investigación. Marcar con una "X" en el casillero que corresponda, también es importante anotar las observaciones pertinentes.

N o	ACCIONES A EVALUAR	REGISTRO DE CUMPLIMIENTO		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	<b>Docentes Directores de proyectos de investigación con la colectividad</b> Ejecutan diagnósticos de las necesidades y potencialidades del entorno previo al planteamiento de programas		X	Los programas y proyectos se fundamentan en el POA y la pertinencia de cada facultad, porque no existe un verdadero diagnóstico.
2	<b>Coordinador de Investigación de la sede</b> Establece claramente las líneas de investigación y las socializa a la comunidad universitaria		X	Las líneas de investigación de la sede no están establecidas y se desconoce las líneas de investigación de la Universidad
3	<b>Coordinador de Investigación de las sedes</b> Tiene establecido el tramite específico para la presentación de proyectos de investigación		X	Se tramitan proyectos improvisadamente sin un procedimiento específico
4	<b>Coordinador de Investigación de las sedes</b> Cuenta con un formato específico para la presentación de proyectos	X		Se utiliza el formato establecido para la presentación de proyectos de investigación por orden de la Matriz

6	<b>Docentes Directores de proyectos de investigación con la colectividad</b> Informan periódicamente el avance de los proyectos	X		Informan mensualmente pero no cuentan con un formato específico para el efecto
7	<b>Coordinador de Investigación de las sedes</b> Propicia reuniones estructuradas, formales y regulares como parte del proceso continuo de evaluación		X	Improvisadas y sin una adecuada estructuración
8	<b>Docentes Directores de proyectos de investigación con la colectividad</b> Diseñan indicadores para evaluar el proyecto		X	Se realiza una valoración subjetiva, en ciertos casos sin indicadores donde prima el criterio del Docente Director del proyecto.
9	<b>Coordinador de Investigación de las sedes</b> Evalúa el proyecto y comunica los resultados a los responsables para establecer planes de mejora.		X	Se evalúa pero no en forma periódica. No existe una comunicación adecuada por lo tanto la retroalimentación es deficiente
10	<b>Docentes Directores de proyectos de investigación con la colectividad</b> Establecen planes de mejoras para sus programas y proyectos		X	Si no se realiza una la evaluación y retroalimentación adecuada difícilmente es posible establecer parámetros de mejora

## CONCLUSIONES ESTABLECIDAS A PARTIR DE LA FICHA DE OBSERVACIÓN

Realizada la observación en el lugar mismo de los hechos se puede concluir que:

1. Los Proyectos y Programas de investigación se fundamentan en los lineamientos establecidos en el POA y la Pertinencia de cada Facultad, los diagnósticos de las necesidades y potencialidades del entorno son establecidos a breves rasgos.
2. Las líneas de investigación para la sede no están definidas y se desconocen las directrices de la Matriz
3. Los subprocesos no están establecidos y sin manuales de procedimientos se presentan proyectos de forma improvisada sin hacer un verdadero diagnóstico de la realidad nacional y local.

4. Se cuenta con un formato para la presentación de proyectos de investigación determinado por la Matriz, que no está suficientemente claro y que no se ha socializado en la universidad.
5. Los Reglamentos de Investigación no se han socializado adecuadamente, incluso algunos docentes del área desconocen totalmente.
6. En cuanto al seguimiento que se realiza del cumplimiento del cronograma de actividades de los proyectos en marcha, no todos elaboran reportes mensuales para la Coordinación de Investigación de la sede.
7. Respecto de las reuniones de evaluación del proyecto, se verificó que se mantenía una reunión improvisada, sin una debida estructuración e identificación de roles, la cual servía para comparar las actividades cumplidas con el cronograma establecido y valorar subjetivamente el avance al no contar con indicadores objetivos.
8. Al no existir indicadores adecuados, se observó que resultaba imposible el dar seguimiento y establecer correctivos en el proceso.
9. Sin una evaluación correcta no es posible determinar los parámetros de mejora por lo tanto la mejora continua queda reducida a buenas intenciones de los actores.