



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**

*La Universidad Católica de Loja*

**ÁREA ADMINISTRATIVA**

**TITULACIÓN DE MAGÍSTER EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

**Diseño de un modelo de gestión por procesos para el área de Vinculación con la Colectividad de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi.**

**TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA.**

**AUTORA:** Álvarez Rosero, Sandra Cristina

**DIRECTOR:** Sempértegui Álvarez, Édgar Vinicio, MBA.

**CENTRO UNIVERSITARIO TULCÁN**

**2014**

## **APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA**

MBA.

Édgar Vinicio Sempértegui Álvarez

### **DOCENTE DE LA TITULACIÓN**

De mi consideración:

Que el presente trabajo de fin de maestría, denominado: “Diseño de un modelo de gestión por procesos para el área de Vinculación con la Colectividad de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi”, realizado por Álvarez Rosero, Sandra Cristina, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, abril de 2014

f) \_\_\_\_\_

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

“Yo Álvarez Rosero, Sandra Cristina declaro ser autora del presente trabajo de fin de maestría: Diseño de un modelo de gestión por procesos para el área de Vinculación con la Colectividad de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, de la Maestría en Gestión Empresarial, siendo Édgar Vinicio Sempértegui Álvarez, el director del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos y acciones legales. Además certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo de investigación son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 67 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”

f. \_\_\_\_\_

Autora: Álvarez Rosero, Sandra Cristina

Cédula 04010190390

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a mi esposo por ser el motor que cada día me incentiva a ser un mejor ser humano y una mejor profesional. A mi hija por alegrar mi existencia con su presencia, por ser mi razón de vivir. A mi madre por el apoyo incondicional y permanente en todas las aventuras emprendidas.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a todos quienes colaboraron para el desarrollo de este trabajo, de manera especial a: Universidad Politécnica Estatal del Carchi, a su departamento de Vinculación con la Colectividad, a sus estudiantes y funcionarios que participaron en las encuestas y entrevistas con importante información. A la Universidad Técnica Particular de Loja, a la coordinación de la Maestría de Gestión Empresarial, de manera especial a mi tutor Édgar Sempértegui.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	I
CERTIFICACIÓN.....	II
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS.....	III
DEDICATORIA.....	IV
AGRADECIMIENTO.....	V
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	VI
RESUMEN.....	1
ABSTRACTS.....	2
<b>CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
1.1 Información general.....	4
1.2 Planteamiento del problema.....	4
1.3 Justificación.....	6
1.4 Objetivos.....	7
1.4.1 Objetivo general.....	7
1.4.2 Objetivos específicos.....	7
1.5 Alcance.....	7
1.6 Hipótesis del trabajo.....	7
<b>CAPÍTULO II: METODOLOGÍA.....</b>	<b>9</b>
2.1 Identificación y secuencia de los procesos.....	10
2.1.1 La vinculación en la UPEC.....	10
2.2 Descripción de los procesos.....	18
2.3 Diagnóstico.....	23
2.4 Seguimiento y medición de los procesos.....	31
<b>CAPÍTULO III: MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>32</b>
3.1 Proceso.....	36
3.2 Gestión por procesos.....	36
3.3 Clasificación de los procesos.....	38
3.4 Principios de la gestión por procesos.....	38
3.5 Herramientas utilizadas en la gestión por procesos.....	40
3.6 Técnicas y herramientas.....	41
3.7 Metodología para la mejora de procesos.....	42
3.8 Indicadores de gestión.....	45
3.9 Introducción al mejoramiento continuo.....	51
<b>CAPÍTULO IV: UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI.....</b>	<b>54</b>
<b>CAPÍTULO V: LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS EN LA INSTITUCIÓN OBJETO DE ESTUDIO.....</b>	<b>62</b>
5.1 Introducción.....	63
5.2 Objetivos.....	64
5.3 Marco Normativo.....	64
5.4 Usuarios.....	64
5.5 Análisis Situacional.....	65
5.5.1 Análisis FODA.....	65

5.5.2	Análisis Gut - Ishikawa.....	69
5.6	Propuesta de Modelo de Gestión por Procesos.....	83
5.6.1	Matriz esqueleto.....	84
5.6.2	Mapa general del proceso.....	86
5.6.3	Descripción de los subprocesos del proceso: Presentación, validación, ejecución, seguimiento y evaluación de proyectos de vinculación con la colectividad de la UPEC, y sus subprocesos. ....	89 105
5.6.4	Formatos documentos del proceso de vinculación con la colectividad.....	110
5.6.4.1	Guía para la presentación del perfil de proyectos.....	111
5.6.4.2	Informe de Actividades y Monitoreo. ....	113
5.6.4.3	Matriz de Monitoreo y Seguimiento.....	114
5.6.4.4	Esquema para la elaboración de proyecto de Vinculación con la Colectividad.....	112 115
5.6.4.5	Manual para la elaboración del proyecto de Vinculación con la Colectividad.....	114 117
5.7	Fases del proyecto.....	121
5.8	Factores críticos de éxito del proyecto.....	121
5.9	Plan de Capacitación .....	122
5.10	Plan de Comunicación.....	124
5.11	Resultados esperados.....	129
	<b>CONCLUSIONES</b> .....	130
	<b>RECOMENDACIONES</b> .....	132
	<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	133
	<b>ANEXOS</b> .....	134

## RESUMEN

Este trabajo es un aporte al departamento de Vinculación con la Colectividad de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, que tiene el propósito de mejorar la calidad y eficiencia en los procesos que se ejecutan en esta función universitaria, a través de la implementación de la gestión por procesos con indicadores alineados con la Misión, Visión y Objetivos institucionales, en estrecha relación con la Ley Orgánica de Educación Superior y el Plan Nacional del Buen Vivir.

La labor desarrollada se enfocó en identificar los procesos de la dirección de Vinculación con la Colectividad, y diseñar un modelo de gestión por procesos que permita organizar las actividades y tareas en esta dependencia para prestar un mejor servicio, así como a los usuarios (estudiantes), cumplir con la función de vinculación, de manera óptima, oportuna y eficiente; requisito indispensable para su graduación como profesionales.

Palabras claves: Gestión por procesos, Vinculación con la Colectividad, indicadores de vinculación, procesos en la educación superior.

## **ABSTRACTS**

The present research work is a contribution to the linking with the community department from Universidad Politécnica Estatal del Carchi, which objective is to improve the quality and efficiency in the process that is running in that university functional, through the implementation of the management by process aligned with the mission, vision and objectives of that institution, of them are in closely relation with higher education law and the national plan for good living.

The working focused on the identification of the process management from the linking with the community departamento, and desing a model of management by process that allons to organize the activities and assigments in that office in order to provide a good service; as well as the students, fulfill with the linking with the community function in a efficient, relevant and appropriate way; because it is a requirement to get andergraduated certification.

Keywords: Managemment by process, linking with the community, linking standards, high education process.

## **CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN**

## **1.1 Información general**

**Título del proyecto:** Diseño de un modelo de gestión por procesos para el área de Vinculación con la Colectividad de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi.

**Línea de Investigación:** La innovación clave para el desarrollo empresarial.

**Ubicación Geográfica del proyecto:** Tulcán – Carchi

**Duración:** Once meses

**Tipo de estudio:** En el presente proyecto se recolectará, sistematizará y analizará la información relacionada con los procesos que la Dirección de Vinculación con la Comunidad de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi (UPEC), desarrolla para la prestación del servicio de educación superior, con el objeto de estandarizarlos, mejorarlos y promover una mejora continua en el marco de la Constitución, el Plan Nacional para el Buen Vivir y la Ley Orgánica de Educación Superior.

**Nivel operativo:** El presente proyecto se desarrollará con la participación de una maestrante del centro universitario de Tulcán.

## **1.2 Planteamiento del problema**

La Universidad Politécnica Estatal del Carchi (UPEC), al ser una institución pública que brinda servicio de educación superior, se rige a la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES) acorde con el Plan Nacional de Desarrollo y el Plan Nacional del Buen Vivir.

Por lo tanto, son funciones de la UPEC garantizar el derecho a la educación superior mediante la docencia, la investigación y su vinculación con la sociedad, y asegurar crecientes niveles de calidad, excelencia académica y pertinencia, además de promover la creación, desarrollo, transmisión y difusión de la técnica, la tecnología y la cultura, como lo indica la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES).

Una de esas funciones de gran importancia es la vinculación. Esta función es un proceso de inserción de la Universidad en la colectividad a través de la formulación de proyectos de impacto social que aporten a la solución de la problemática socioeconómica nacional y regional. Este proceso busca la interacción de la comunidad universitaria con la ciudadanía y los actores sociales a través de la transferencia de conocimientos, saberes y tecnología.

La vinculación no cuenta con el mismo protagonismo que las otras funciones, apenas en los últimos años, gracias a los cambios determinados con la LOES, se le ha dado la importancia que merece. En otros casos, ha sido confundida con la asistencia social, desviando su verdadero sentido de transferencia de conocimientos y tecnologías.

La principal falla que actualmente se presenta en la función de Vinculación con la Comunidad es que no existe una dirección estratégica que estandarice el proceso. Entonces, debido a esta falla, cada persona presenta proyectos con diferentes formatos, manejando de distintas maneras el marco lógico, con un orden diferente y con visiones individuales. Esta falta de políticas claras y de directrices impide que se puedan elaborar parámetros o indicadores para el seguimiento, medición y evaluación de resultados, porque se tendría que elaborar un mecanismo de evaluación individual para cada proyecto. Sin una dirección estratégica que gestione, coordine, asigne y regule los procesos no se puede efectuar la evaluación de los proyectos de la vinculación social, y no se puede saber cuánta efectividad, eficacia, sostenibilidad y demás cualidades cumplen los procesos de la transferencia de conocimientos y tecnología.

Existen, además, problemas en la conceptualización de la función de vinculación, que obstaculizan el planteamiento adecuado de los proyectos. Por eso, no hay propuestas planteadas de parte de la sociedad a la universidad sobre los aspectos o necesidades sobre las cuales desean trabajar.

Los estudiantes universitarios, de igual manera, no tienen una plena conciencia de que la vinculación es una herramienta para enriquecer el conocimiento, sino que lo asumen simplemente como un requerimiento o una necesidad impositiva dentro de su malla académica como requisito para titularse. Esto no le permite a la vinculación contar con personas estimuladas y creativas que quieran aportar, sino que la limita a tener personas que no van más allá de lo necesario.

Esta dificultad de la Vinculación social tiene su origen en que en el proceso no existe una etapa de socialización, en la que se explique o se dé a conocer por diferentes medios el planteamiento de esta función y cómo pueden participar los diferentes organismos de la universidad y de la sociedad.

### **1.3 Justificación**

El sistema ecuatoriano de educación superior atraviesa actualmente profundos cambios que se han materializado con nuevas leyes. El objetivo de estos cambios es convertir a la educación superior en el motor del país, en todos sus campos, tanto en el productivo como en el investigativo. El gobierno está convencido de que el país no podrá alcanzar el desarrollo esperado si no cuenta con profesionales de alta calidad, titulados en universidades competitivas a nivel mundial.

Comprometida con esta directriz u objetivo nacional, la UPEC plantea en su misión la formación de profesionales con una alta formación en todas las ramas del conocimiento, con experiencias y competencias en la aplicación de éstos. Pero para lograrlo, la UPEC cuenta con funciones muy puntuales que nutren en diferentes procesos al profesional que está en formación. Una de esas funciones, la vinculación, le ofrece un panorama humanista y lo prepara para que sea un profesional que cuente con las herramientas para compartir y transmitir a la sociedad sus conocimientos.

El cumplimiento cabal de la función de vinculación, así como el de las demás funciones, es de vital importancia para la universidad. En caso de que la institución presente falencias en este sentido, corre el serio riesgo de ser cerrada a raíz del proceso de evaluación y acreditación adelantado por la Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (SENESCYT). Por lo tanto, es necesario que se realicen mejoras en la gestión por procesos en esta área, que ayuden a optimizar y a cumplir con estándares de calidad las funciones de la universidad, especialmente la de vinculación con la sociedad.

## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1 Objetivo general.**

Proponer un modelo de gestión por procesos para mejorar la calidad de la función de Vinculación con la Comunidad de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi.

### **1.4.2 Objetivos específicos.**

- ✓ Desarrollar un marco teórico que permita orientar la investigación hacia la propuesta de una gestión por procesos en la función de Vinculación con la Colectividad de la UPEC.
- ✓ Realizar un diagnóstico de la situación actual del Área de Vinculación con la Colectividad de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, con el propósito de establecer las causas que estarían mermando la calidad de impacto de su accionar.
- ✓ Elaborar una propuesta de mejora de la calidad en la función de Vinculación con la Comunidad, a través de la implementación de la gestión por procesos con indicadores de gestión alineados con la Misión, Visión y Objetivos institucionales, en estrecha relación con la Ley Orgánica de Educación Superior y el Plan Nacional del Buen Vivir.

## **1.5 Alcance**

La presente propuesta de tesis analizará los procesos que se desarrollan en la función de Vinculación con la Comunidad de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y se enmarca en el Programa Nacional de Investigación propuesto por la Dirección de Postgrados para el años 2012 de la Universidad Técnica Particular de Loja.

## **1.6 Hipótesis del trabajo**

- ✓ Existe insatisfacción de los beneficiarios en la aplicación de la función de Vinculación con Comunidad.

- ✓ En los procesos actuales existe duplicidad de actividades que generan tropiezos en el proceso para la transferencia de conocimientos y tecnología.
- ✓ Los actores internos que participan en los proyectos desconocen el proceso y alcances de la Vinculación con la Comunidad.

## **CAPÍTULO II: METODOLOGÍA**

## **2.1 Identificación y secuencia de los procesos**

### **2.1.1 La vinculación en la UPEC.**

Esta función empezó en Latinoamérica con la Reforma de Córdoba, en 1918, donde se habló por primera vez de “Extensión Universitaria”.

En el Ecuador, la Constitución de 1998 y la Ley de Educación Superior en el año 2000, afianzan la idea de vinculación con la sociedad o colectividad; además se institucionaliza una comisión permanente de Vinculación con la Colectividad.

La vinculación con la colectividad dio un giro a la universidad, ya que lejos de una universidad de puertas cerradas y dedicada exclusivamente a la academia e investigación, se suscita una universidad abierta a la sociedad, a la interacción con los diferentes actores sociales, atenta a sus necesidades y solución de sus problemas.

Para definir la función debemos tomar en cuenta los aspectos curricular y de transferencia de conocimientos y tecnología. En el primer caso con carácter obligatorio para los estudiantes, con equivalencia en créditos, lo que permite relacionar la formación en aula con los problemas sociales, fortaleciendo el perfil de los profesionales en formación.

El segundo caso referido a la transferencia de conocimientos y tecnología, garantiza que desde la comunidad universitaria se pueda aportar a la solución de problemas inherentes a la comunidad.

La Constitución de la República del Ecuador en su Art. 350, manifiesta: “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;...”.

El Art. 88 de la LOES señala que: “Para cumplir con la obligatoriedad de los servicios hacia la comunidad se propenderá a beneficiar a sectores rurales y marginados de la población, si la naturaleza de la carrera lo permite...”.

Es entonces responsabilidad de cada institución de educación superior, el generar alternativas innovadoras, sostenidas y de impacto para los diferentes ámbitos de la comunidad.

Esta concepción cambia la idea del asistencialismo, que no hacía más que mitigar momentáneamente los problemas, sin generar un cambio sostenido; por acciones de verdadero impacto social, cuyo objetivo es la “transformación consciente del medio”; procurando la participación protagónica de los actores sociales.

La universidad a través de programas y proyectos que promueven el desarrollo humano integral en los diferentes sectores de la sociedad, procura contactos y alianzas con organizaciones públicas y privadas, ONG's, instituciones organizadas, grupos no organizadas, en sí, con la gente.

La vinculación con la colectividad, entonces, se convierte en un espacio de aprendizaje a través del acercamiento a la realidad social, "al lugar de los hechos"; donde el profesional en formación puede palpar de cerca el problema, para junto a los involucrados plantear las posibles soluciones. La educación superior dejó de ser empírica y dogmática, para pasar a un pragmatismo significativo.

Los programas de vinculación están enmarcados dentro de la formación continua, en temas relacionados a las diferentes unidades académicas. Los consultorios de atención permanente y gratuita en muy diversos ámbitos, constituyen otra de sus estrategias. La consultoría y asesoramiento también forman parte de la vinculación, ejercitando conocimientos y aplicando tecnología.

Desde la vinculación con la colectividad se atiende también la difusión cultural y el fortalecimiento de la identidad de los pueblos, mediante proyectos que de forma integral abordan esta temática.

Todo lo dicho conduce a la conclusión de que la institución universitaria debe enmarcarse en la construcción social del desarrollo, precisamente a través de la vinculación con la colectividad.

Dentro de este contexto en la Universidad Politécnica Estatal del Carchi (UPEC) se constituyó la Dirección de Vinculación con la Colectividad con el propósito de cumplir con estos preceptos, para lo que ejecuta el siguiente proceso identificado:

Figura 1. Representación de procesos en tres agrupaciones



Fuente: Universidad Politécnica Estatal del Carchi

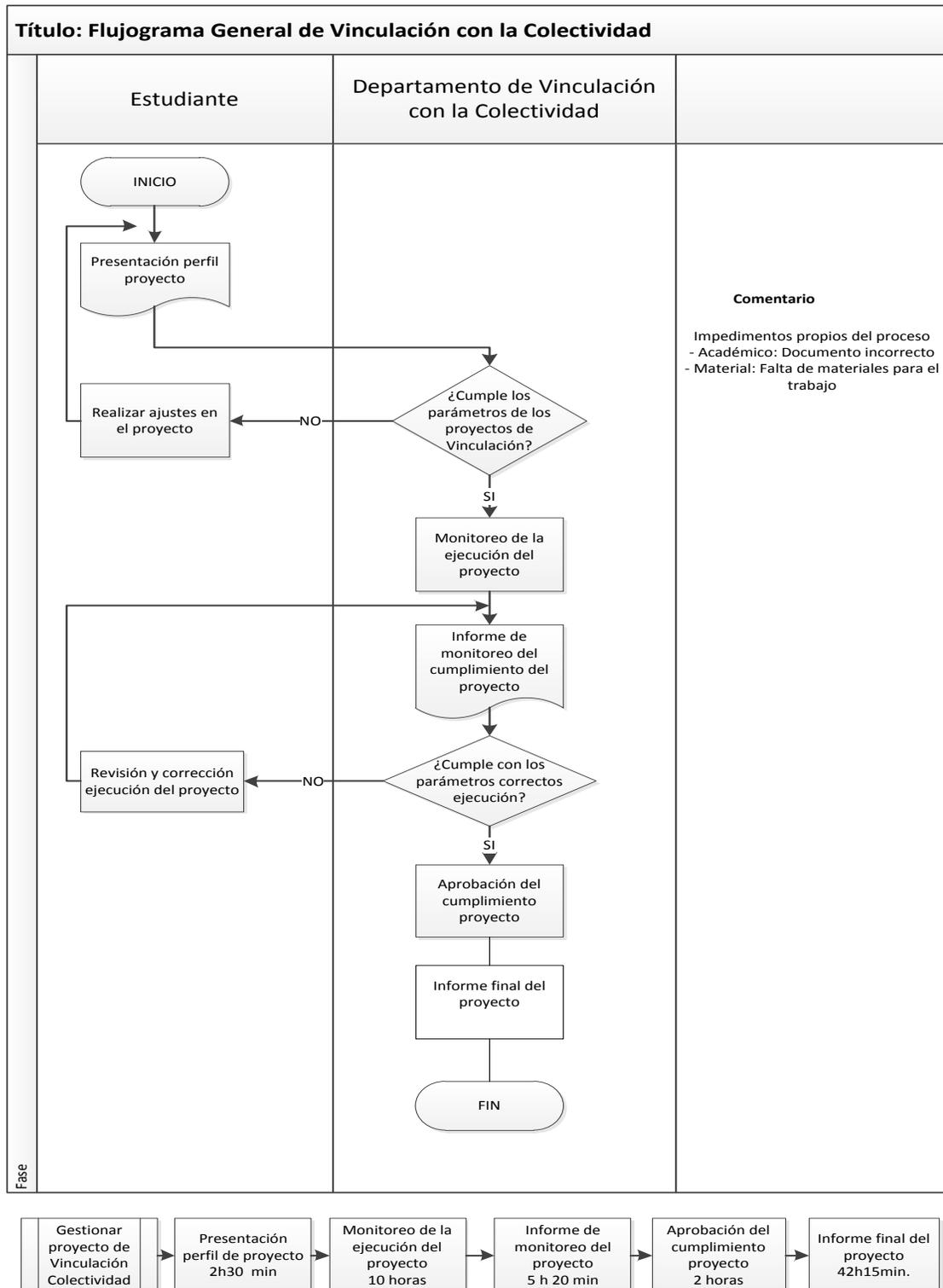
Tabla 1. Mapa del macro proceso de Vinculación con la Colectividad

<b>MACROPROCESO: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD</b>	
<b>PROCESOS: 1.Gestionar Proyecto Vinculación Colectividad</b>	
<b>SUBPROCESOS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>
<b>1.1 Presentación del Perfil de Proyecto por parte de la ciudadanía, comunidad universitaria y actores sociales al Director Vinculación Colectividad para su aprobación.</b>	1.1.1 Recibir de ciudadanía, actores sociales y comunidad universitaria Perfil de Proyecto Vinculación Colectividad.
	1.1.2 Evaluar Perfil de Proyecto Vinculación Colectividad.
	1.1.3 Elaborar Oficio Aprobación Perfil Proyecto Vinculación Colectividad.
	1.1.4 Enviar Oficio Aprobación Perfil Proyecto Vinculación Colectividad a ciudadanía, actores sociales y comunidad universitaria.
<b>1.2 Ejecución y monitoreo del Proyecto.</b>	1.2.1 Gestionar Recurso Humano: Estudiantes, Docentes.
	1.2.2 Gestionar Adquisiciones

	1.2.3 Gestionar Recurso Logístico: Infraestructura, Equipos y Transporte.
	1.2.4 Convenio Institucional.
	1.2.5 Enviar Informe Monitoreo Proyecto Vinculación Colectividad a: Consejo Superior Universitario y Politécnico, Rector, Director de Escuela, Jefe Adquisiciones, Jefe Seguridad Interna y Externa, Contraparte, Actores Sociales, Comunidad Universitaria.
	1.2.6 Recibir Aprobación Informe Monitoreo Proyecto Vinculación Colectividad.
	1.2.7 Archivar Informe Monitoreo Proyecto Vinculación Colectividad.
<b>1.3 Informe final del Proyecto</b>	1.3.1 Elaborar informe final del proyecto
	1.3.2 Entregar a ciudadanía, actores sociales y comunidad universitaria Instructivo Informe Final Proyecto Vinculación Colectividad.
	1.3.3 Recibir de ciudadanía, actores sociales y comunidad universitaria Informe Final Proyecto Vinculación Colectividad.
	1.3.4 Evaluar Informe Final Proyecto Vinculación Colectividad.
	1.3.5 Elaborar Oficio Aprobación Informe Final Proyecto Vinculación Colectividad.
	1.3.6 Enviar Oficio Aprobación Informe Final Proyecto Vinculación Colectividad
	1.3.7 Recibir Aprobación Oficio Aprobación Informe Final Proyecto Vinculación Colectividad.
	1.3.8 Archivar Informe Final Proyecto Vinculación Colectividad.

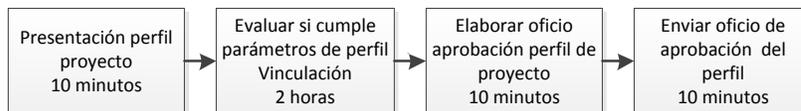
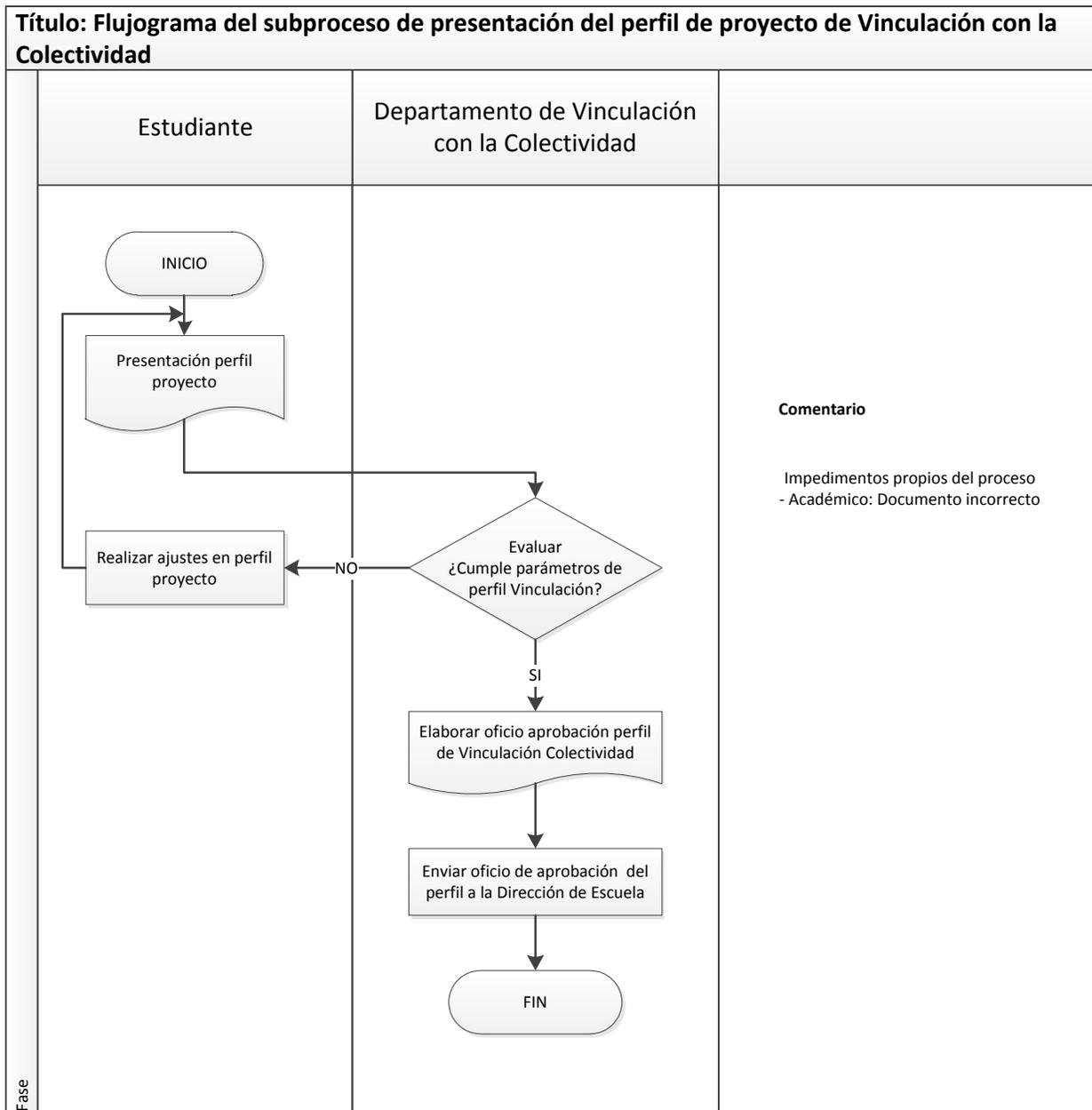
Elaborado por: Álvarez Rosero, Sandra Cristina.

Figura 2. Flujoograma del proceso general de Vinculación con la Colectividad



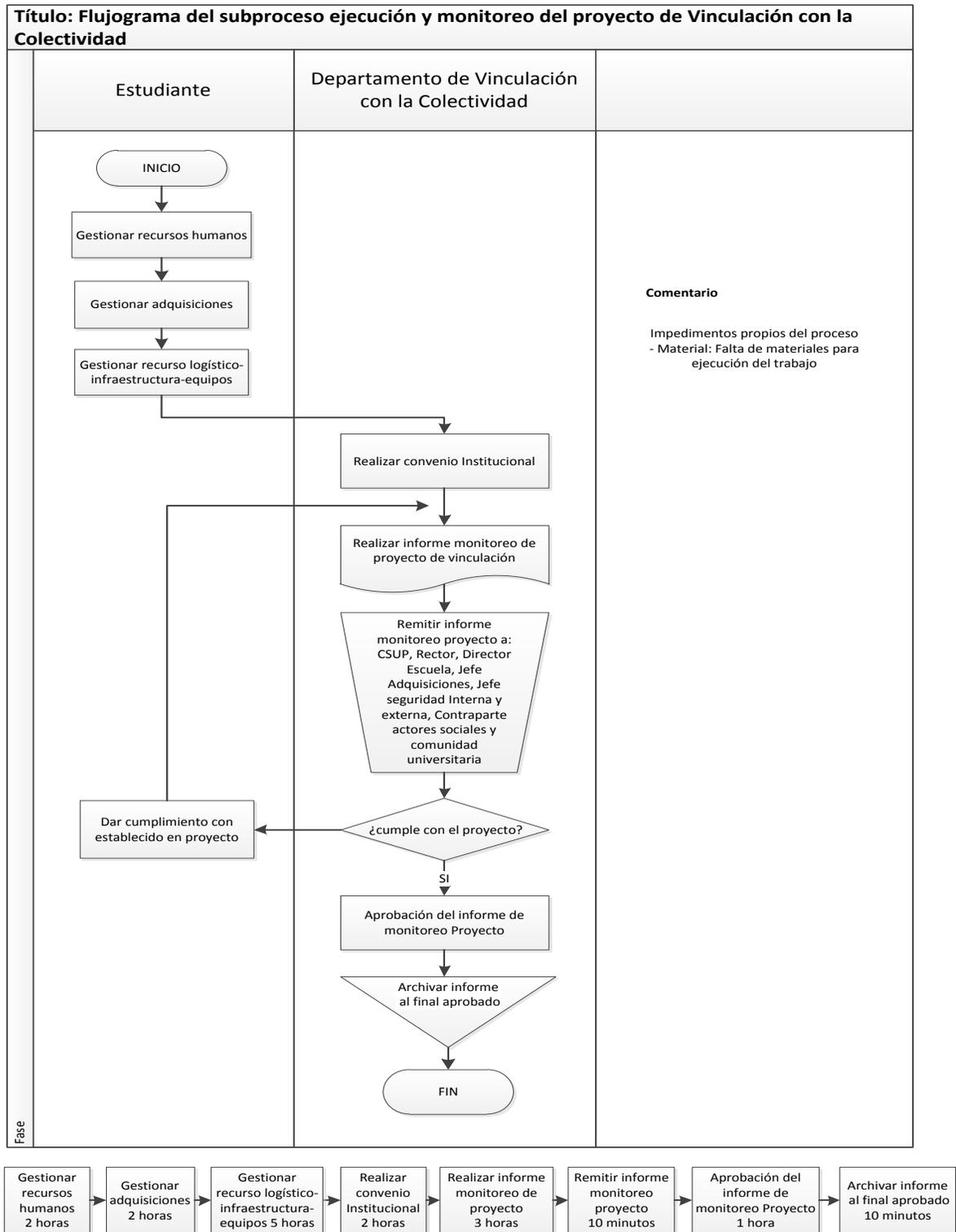
Elaborado por: Álvarez Rosero, Sandra Cristina

Figura 3. Flujograma del subproceso de presentación del perfil de proyecto de Vinculación con la Colectividad



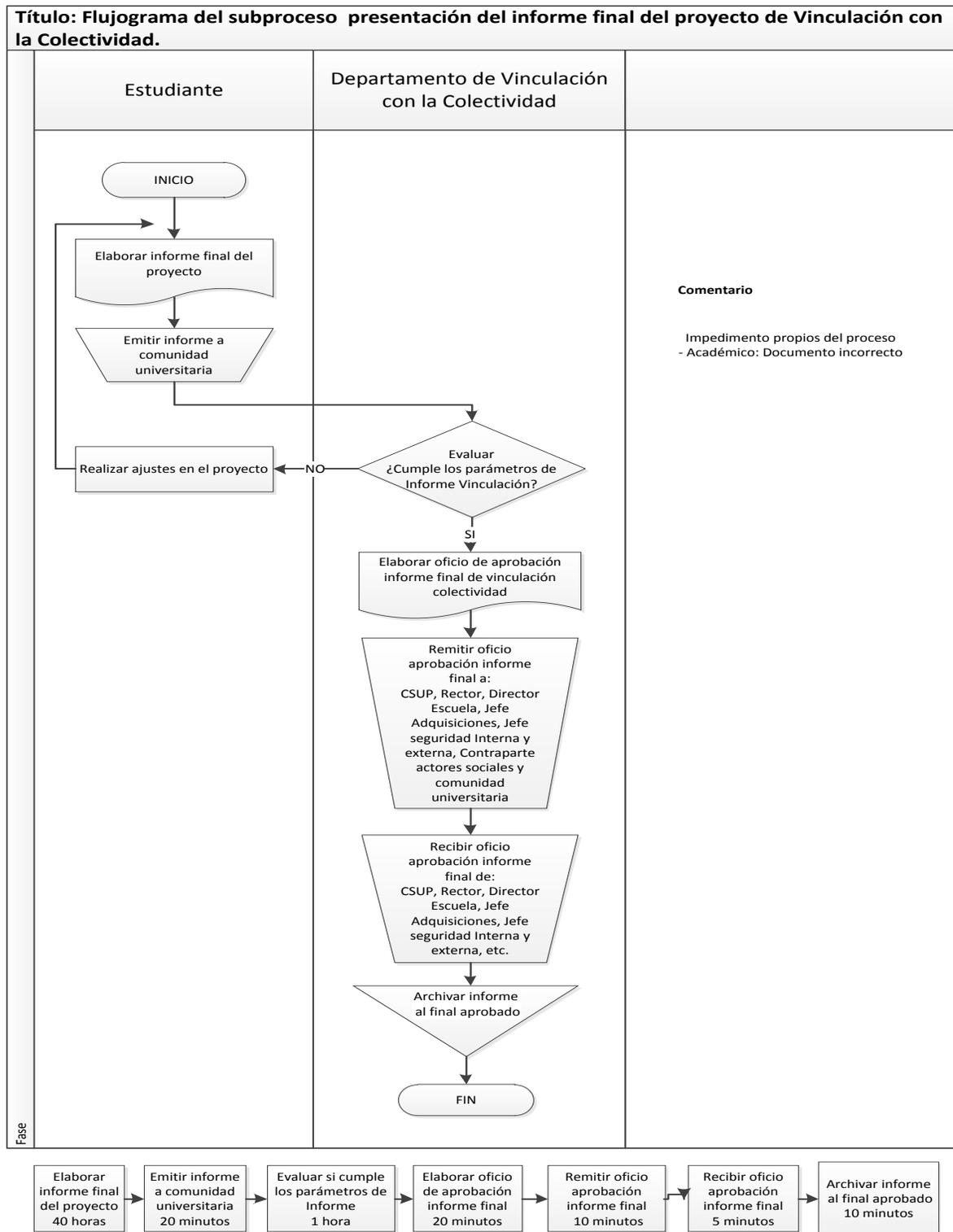
Elaborado por: Álvarez Rosero, Sandra Cristina.

Figura 4. Flujograma del subproceso ejecución y monitoreo del proyecto de Vinculación con la Colectividad



Elaborado por: Álvarez Rosero, Sandra Cristina.

Figura 5. Flujograma del subproceso presentación del informe del proyecto de Vinculación con la Colectividad



Elaborado por: Álvarez Rosero, Sandra Cristina.

## 2.2 Descripción de los procesos

En el departamento de Vinculación con la Colectividad de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, el principal proceso identificado es: Gestionar Proyectos de Vinculación, para lo cual se han planteado los siguientes parámetros.

**Descripción:** Proceso de inserción de la universidad en la colectividad a través de la formulación de proyectos de impacto social que aporten a la solución de la problemática socioeconómica nacional y regional, que busca la interacción de la comunidad universitaria con la ciudadanía y los actores sociales a través de la transferencia de conocimientos, saberes y tecnología.

**Objetivo general:** Vincular a la Universidad con su razón de ser que es la sociedad ecuatoriana.

### Objetivos específicos:

- ✓ Formular proyectos institucionales sociales.
- ✓ Movilizar a la comunidad universitaria, actores sociales y ciudadanía hacia la solución de la problemática socioeconómica nacional y regional.
- ✓ Generar convenios institucionales.

**Alcance:** El presente proceso inicia con la presentación del Perfil de Proyecto por parte de la ciudadanía, comunidad universitaria y actores sociales al Director Vinculación Colectividad para su aprobación, continua con la ejecución y monitoreo del Proyecto; y, finiquita con el informe final del Proyecto.

Inputs: 1. Perfil de Proyecto Vinculación Colectividad.	Outputs: 2. Informe Final Proyecto Vinculación Colectividad.
---	--

**Actores:** Consejo Superior Universitario y Politécnico, Rector, Director de Vinculación, Director de Escuela, Ciudadanía, Actores Sociales, Comunidad Universitaria.

### **Detalle del Procedimiento:**

1. Recibir de ciudadanía, actores sociales y comunidad universitaria Perfil de Proyecto Vinculación Colectividad.
2. Evaluar Perfil de Proyecto Vinculación Colectividad.
3. Elaborar Oficio Aprobación Perfil Proyecto Vinculación Colectividad. UPEC.doc  
APROBACIÓN PERFIL PROYECTO
4. Enviar Oficio Aprobación Perfil Proyecto Vinculación Colectividad a ciudadanía, actores sociales y comunidad universitaria.
5. Gestionar Recurso Humano:

### Estudiante:

- 5.1 Elaborar Oficio Solicitud Estudiante Escuela. UPEC.doc SOLICITUD ESTUDIANTE
- 5.2 Enviar Oficio Solicitud Estudiante a Director Escuela.
- 5.3 Recibir de Director de Escuela Nómina Estudiantes Proyecto Vinculación Colectividad.
- 5.4 Registrar Tiempo Participación Estudiante Proyecto Vinculación Colectividad. UPEC.exe

### PARTICIPACIÓN ESTUDIANTE PROYECTO

- 5.5 Elaborar Certificado Vinculación Colectividad Estudiante. UPEC.doc CERTIFICADO VINCULACIÓN COLECTIVIDAD ESTUDIANTE
- 5.6 Enviar a Director de Escuela Certificado Vinculación Colectividad Estudiante.
- 5.7 Archivar Certificado Vinculación Colectividad Estudiante.

### Docente:

- 5.8 Elaborar Oficio Solicitud Docente Escuela. UPEC.doc SOLICITUD DOCENTE
- 5.9 Enviar Oficio Solicitud Docente a Director Escuela.
- 5.10 Recibir de Director de Escuela Nómina Docente Proyecto Vinculación Colectividad.
- 5.11 Registrar Tiempo Participación Docente Proyecto Vinculación Colectividad. UPEC.exe  
PARTICIPACIÓN DOCENTE PROYECTO VINCULACIÓN COLECTIVIDAD
- 5.12 Elaborar Informe Vinculación Colectividad Docente. UPEC.doc INFORME VINCULACIÓN COLECTIVIDAD DOCENTE
- 5.13 Enviar a Director Académico – Director Escuela Informe Vinculación Colectividad

### Docente.

- 5.14 Archivar Informe Vinculación Colectividad Docente.

6. Gestionar Adquisiciones:
- 6.1 Elaborar Oficio Adquisiciones Proyecto Vinculación Colectividad UPEC .doc  
ADQUISICIONES PROYECTO VINCULACIÓN COLECTIVIDAD
- 6.2 Enviar a Rector Oficio Adquisiciones Proyecto Vinculación Colectividad.
- 6.3 Recibir Adquisiciones Proyecto Vinculación Colectividad.
- 6.4 Descargar Adquisiciones Proyecto Vinculación Colectividad. UPEC.exe KARDEX

#### ADQUISICIONES PROYECTO VINCULACIÓN COLECTIVIDAD

- 6.5 Elaborar Informe Adquisiciones Proyecto Vinculación Colectividad UPEC.doc INFORME  
ADQUISICIONES PROYECTO VINCULACIÓN COLECTIVIDAD
- 6.6 Enviar a Rector y Jefe de Adquisiciones Informe Adquisiciones Proyecto Vinculación  
Colectividad.
- 6.7 Recibir de Rector y Jefe de Adquisiciones Aprobación Informe Adquisiciones Proyecto  
Vinculación Colectividad.
- 6.8 Archivar Informe Adquisiciones Proyecto Vinculación Colectividad.
7. Gestionar Recurso Logístico:  
Infraestructura, Equipos y Transporte:
- 7.1 Elaborar Oficio Infraestructura, Equipos y Transporte Proyecto Vinculación Colectividad  
UPEC.doc INFRAESTRUCTURA, EQUIPOS Y TRANSPORTE PROYECTO  
VINCULACIÓN COLECTIVIDAD
- 7.2 Enviar a Rector Oficio Infraestructura, Equipos y Transporte Proyecto Vinculación  
Colectividad.
- 7.3 Coordinar con Jefe de Seguridad Interna y Externa Infraestructura Proyecto Vinculación  
Colectividad.
- 7.4 Elaborar Informe Infraestructura, Equipos y Transporte Proyecto Vinculación  
Colectividad UPEC.doc INFORME INFRAESTRUCTURA, EQUIPOS Y TRANSPORTE  
PROYECTO VINCULACIÓN COLECTIVIDAD
- 7.5 Enviar a Rector y Jefe de Seguridad Interna y Externa Informe Infraestructura, Equipos y  
Transporte Proyecto Vinculación Colectividad.
- 7.6 Recibir de Rector y Jefe de Seguridad Interna y Externa Aprobación Informe  
Infraestructura, Equipos y Transporte Proyecto Vinculación Colectividad.
- 7.7 Archivar Informe Infraestructura, Equipos y Transporte Proyecto Vinculación  
Colectividad.

8. Convenio Institucional:
  - 8.1 Elaborar Convenio Institucional Proyecto Vinculación Colectividad UPEC.doc  
CONVENIO INSTITUCIONAL PROYECTO VINCULACIÓN COLECTIVIDAD
  - 8.2 Enviar a Rector Convenio Institucional Proyecto Vinculación Colectividad.
  - 8.3 Recibir Resolución Consejo Superior Universitario Aprobación Convenio Institucional Proyecto Vinculación Colectividad.
  - 8.4 Elaborar Oficio Convocatoria Convenio Institucional Proyecto Vinculación Colectividad.  
UPEC.doc CONVOCATORIA CONVENIO INSTITUCIONAL VINCULACIÓN COLECTIVIDAD
  - 8.5 Enviar a Rector y Contraparte Oficio Convocatoria Convenio Institucional Proyecto Vinculación Colectividad.
  - 8.6 Recibir de Rector y Contraparte Convenio Institucional Proyecto Vinculación Colectividad Firmado.
  - 8.7 Archivar Convenio Institucional Proyecto Vinculación Colectividad.
9. Elaborar Informe Monitoreo Proyecto Vinculación Colectividad. UPEC.doc INFORME MONITOREO VINCULACIÓN COLECTIVIDAD
10. Enviar Informe Monitoreo Proyecto Vinculación Colectividad a:
  - 10.1 Consejo Superior Universitario y Politécnico.
  - 10.2 Rector.
  - 10.3 Director de Escuela.
  - 10.4 Jefe Adquisiciones.
  - 10.5 Jefe Seguridad Interna y Externa.
  - 10.6 Contraparte.
  - 10.7 Actores Sociales.
  - 10.8 Comunidad Universitaria.
11. Recibir Aprobación Informe Monitoreo Proyecto Vinculación Colectividad de:
  - 11.1 Consejo Superior Universitario y Politécnico.
  - 11.2 Rector.
  - 11.3 Director de Escuela.
  - 11.4 Jefe Adquisiciones.
  - 11.5 Jefe Seguridad Interna y Externa.
  - 11.6 Contraparte.
  - 11.7 Actores Sociales.
  - 11.8 Comunidad Universitaria.

12. Archivar Informe Monitoreo Proyecto Vinculación Colectividad-
13. Entregar a ciudadanía, actores sociales y comunidad universitaria Instructivo Informe Final Proyecto Vinculación Colectividad. UPEC.doc INSTRUCTIVO INFORME FINAL PROYECTO VINCULACIÓN COLECTIVIDAD
14. Recibir de ciudadanía, actores sociales y comunidad universitaria Informe Final Proyecto Vinculación Colectividad.
15. Evaluar Informe Final Proyecto Vinculación Colectividad.
16. Elaborar Oficio Aprobación Informe Final Proyecto Vinculación Colectividad. UPEC.doc APROBACIÓN INFORME FINAL PROYECTO VINCULACIÓN COLECTIVIDAD.
17. Enviar Oficio Aprobación Informe Final Proyecto Vinculación Colectividad a:
  - 17.1 Consejo Superior Universitario y Politécnico.
  - 17.2 Rector.
  - 17.3 Director de Escuela.
  - 17.4 Jefe Adquisiciones.
  - 17.5 Jefe Seguridad Interna y Externa.
  - 17.6 Contraparte.
  - 17.7 Actores Sociales.
  - 17.8 Comunidad Universitaria.
18. Recibir Aprobación Oficio Aprobación Informe Final Proyecto Vinculación Colectividad de:
  - 18.1 Consejo Superior Universitario y Politécnico.
  - 18.2 Rector.
  - 18.3 Director de Escuela.
  - 18.4 Jefe Adquisiciones.
  - 18.5 Jefe Seguridad Interna y Externa.
  - 18.6 Contraparte.
  - 18.7 Actores Sociales.
  - 18.8 Comunidad Universitaria.
19. Archivar Informe Final Proyecto Vinculación Colectividad.

Además de los procesos identificados, para el desarrollo de este trabajo de tesis se tomarán en cuenta las siguientes políticas y estructuras.

### **Marco Constitucional, Legal y Reglamentario Internacional y Nacional:**

1. Constitución de la República del Ecuador.
2. Ley Orgánica de Educación Superior.
3. Reglamento Ley Orgánica Educación Superior.

### **Reglamentos, Políticas y Directrices Institucionales**

1. Resoluciones Consejo Superior Universitario Politécnico.
2. Plan de Desarrollo y Fortalecimiento Institucional 2014.
3. Reglamento Dirección de Vinculación Colectividad. UPEC.pdf REGLAMENTO DIRECCIÓN VINCULACIÓN COLECTIVIDAD (noviembre de 2012).
4. Reglamento Estudiantes. UPEC.pdf REGLAMENTO ESTUDIANTES
6. Reglamento Graduados. UPEC.pdf REGLAMENTO GRADUADOS

### **2.3 Diagnóstico**

Identificado y levantado el proceso fue necesario aplicar como herramientas para la investigación, encuestas y entrevistas, tanto a estudiantes y directivos del área de Vinculación con la Colectividad, con el propósito de establecer los inconvenientes al momentos de cumplir con el proceso, así como las dificultades que impiden se cumpla con los objetivos establecidos por el área.

La encuesta fue aplicada en octubre de 2012, a una muestra seleccionada de entre los 296 estudiantes de quintos, sextos, séptimos, octavos, novenos y décimos niveles de las diferentes escuelas de la UPEC, que de acuerdo al reglamento de la universidad están habilitados para ejecutar los proyectos de Vinculación con la Sociedad:

La muestra fue seleccionada a través de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \sigma^2 Z^2}{(N-1) E^2 + \sigma^2 Z^2}$$
$$n = \frac{(296) (0,5)^2 (1,96)^2}{(296-1) (0,05)^2 + (0,5)^2 (1,96)^2}$$
$$n = \frac{(296) (0,25) (3,8416)}{(295) (0,0025) + (0,25) (3,8416)}$$

$$n = \frac{284,2784}{0,7375 + 0,9604}$$

$$n = \frac{284,2784}{1,6979}$$

$$n = 167,42 = 167$$

El número de estudiantes a los que se les aplicó la encuesta es 167.

A continuación se presentan los resultados de la aplicación de la Encuesta aplicada a estudiantes de quinto a décimo nivel de la UPEC.

### PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

1.- ¿El siguiente proyecto: “Abriendo camino a la universidad” en el que docentes universitarios capacitan a estudiantes de tercer año de bachillerato para rendir los exámenes del SNNA para ingresar a la universidad, a qué función corresponde?

Tabla 2. Procesamiento de información pregunta N° 1

VARIABLES	N° DE ESTUDIANTES	PORCENTAJES
Vinculación con la colectividad	40	24%
Investigación	17	10%
Docencia	90	54%
Gestión Administrativa	20	12%
TOTAL	167	100%

Elaborado por: Álvarez Rosero, Sandra Cristina.

**Análisis de resultados:** Esta pregunta nos muestra que solamente un 24% de los estudiantes encuestados acertaron al momento de ubicar al proyecto en la función de Vinculación con la Colectividad, mientras que la mayoría confundió la razón del proyecto considerando que se trata de la función docencia.

2.- ¿El siguiente proyecto: “Feria de la Salud y la Integración” que brinda servicio de atención médica odontológica a comunidades y escuelas rurales de la provincia, a qué función corresponde?

Tabla 3. Procesamiento de información pregunta N° 2

VARIABLES	N° DE ESTUDIANTES	PORCENTAJES
Vinculación con la colectividad	70	42%
Investigación	15	9%
Docencia	40	25%
Gestión Administrativa	42	24%
TOTAL	167	100%

Elaborado por: Álvarez Rosero, Sandra Cristina.

**Análisis de resultados:** Para reafirmar la noción de qué proyectos pertenecen a la función de Vinculación con la Colectividad, se repite el ejercicio de la pregunta 1. En esta pregunta el 42 % considera que el proyecto es de Vinculación con la Colectividad, ya que asocian a esta función con la ayuda a la sociedad, más no con su verdadera razón de ser que es la transferencia de conocimientos y tecnología.

3.- Enumere las siguientes funciones universitarias del 1 al 4. La función 1 es la más importante y la 4 es la menos importante.

Tabla 4. Procesamiento de información pregunta N° 3

VARIABLES	N° DE ESTUDIANTES	PORCENTAJES
Vinculación con la colectividad	22	13%
Investigación	35	21%
Docencia	70	42%
Gestión Administrativa	40	24%
TOTAL	167	100%

Elaborado por: Álvarez Rosero, Sandra Cristina.

**Análisis de resultados:** Las respuestas de esta pregunta nos permite determinar claramente que de las cuatro funciones universitarias para los estudiantes la más importante es la docencia

(42%), seguida por la gestión administrativa (24 %), la investigación con el 21 % y en cuarto lugar la vinculación con el 13%.

4.- ¿Qué lo motiva a participar en un proyecto de vinculación con la colectividad?

Tabla 5. Procesamiento de información pregunta N° 4

VARIABLES	N° DE ESTUDIANTES	PORCENTAJES
Transferir conocimientos	25	15%
Resolver problemas de la sociedad	23	14%
Adquirir conocimientos	35	21%
Ayudar a las personas necesitadas	44	26%
Cumplir un requisito para la graduación	40	24%
TOTAL	167	100%

Elaborado por: Álvarez Rosero, Sandra Cristina.

**Análisis de resultados:** Con los resultados de esta pregunta también podemos diagnosticar el desconocimiento de lo que significa la vinculación con la sociedad, ya que el interés prioritario para un 26% es ayudar a los demás, mientras que el interés de transmitir conocimientos y resolver problemas de la sociedad apenas cuentan con un 15% y 14%, respectivamente.

5.- ¿Durante su formación universitaria, recibió usted capacitación o inducción sobre los procesos para presentar y ejecutar proyectos de vinculación con la sociedad?

Tabla 6. Procesamiento de información pregunta N° 5

VARIABLES	N° DE ESTUDIANTES	PORCENTAJES
NO	127	76%
SÍ	40	24%
TOTAL	167	100%

Elaborado por: Álvarez Rosero, Sandra Cristina.

**Análisis de resultados:** Un 76% de los encuestados afirma no haber recibido ningún tipo de capacitación para presentar y ejecutar los proyectos de Vinculación, requisito indispensable para su formación profesional y graduación.

5.1 En caso de que su respuesta sea SÍ, ¿cuántas veces recibió esa capacitación?

Tabla 7. Procesamiento de información pregunta N° 5.1

VARIABLES	N° DE ESTUDIANTES	PORCENTAJES
De 1 a 3	40	100%
De 4 a 6	0	0%
De 7 a 10	0	0%
TOTAL	40	100%

Elaborado por: Álvarez Rosero, Sandra Cristina.

**Análisis de resultados:** En el caso del 24% que respondió haber sido capacitado, dijo que la capacitación estuvo entre 1 y 3 veces, lo que significa es decir en el rango menor de las opciones propuestas.

5.2 En caso de que su respuesta sea NO, ¿cómo se enteró de los procesos de vinculación?

Tabla 8. Procesamiento de información pregunta N° 5.2

VARIABLES	N° DE ESTUDIANTES	PORCENTAJES
Recibí información a través de los docentes	60	47%
Averigüé en la dirección de vinculación	30	24%
Leí en la cartelera universitaria	0	0%
Otra	37	29%
TOTAL	127	100%

Elaborado por: Álvarez Rosero, Sandra Cristina.

**Análisis de resultados:** Del 76% de quienes dijeron no haber recibido capacitación, en su mayoría (47%) asegura haber obtenido información a través de los docentes, mientras que en porcentajes menores 29% y 24%, dijeron haberse enterado por otras opciones o acercándose a la dirección de vinculación, respectivamente, mientras que nadie se enteró por la cartelera universitaria.

6.- Considera ventajoso que exista un formato unificado para la presentación de proyectos.

Tabla 9. Procesamiento de información pregunta N° 6

VARIABLES	N° DE ESTUDIANTES	PORCENTAJES
NO	23	14%
SÍ	144	86%
TOTAL	167	100%

Elaborado por: Álvarez Rosero, Sandra Cristina.

**Análisis de resultados:** Otro factor importante es tomar en cuenta que un alto porcentaje, representado en el 98% consideran importante que se aplique un formato unificado para la presentación de los proyectos de vinculación, que les permita seguir el mismo lineamiento y políticas institucionales.

A los directivos del área de Vinculación con la Sociedad en octubre del 2012 se les aplicó una entrevista. A continuación se presentan los resultados de la aplicación de la Entrevista aplicada a los directivos del área de Vinculación con la Sociedad

#### ANÁLISIS ENTREVISTA A:

- ✓ Lic. Ernesto Robles, Director de Vinculación con la Colectividad.
- ✓ Ing. Gladys Urgilés, Coordinadora de Vinculación con la Colectividad.

1.- ¿Cuál es el concepto de Vinculación con la Sociedad que se maneja en la UPEC, para la ejecución de proyectos?

***Las dos personas entrevistadas se refirieron al concepto de Vinculación como la transferencia de conocimientos y tecnología con la sociedad, considerando que los proyectos se ejecutan a nivel académico e institucional, es decir, los proyectos presentados por estudiantes y docentes, como aquellos presentados por a nivel de la dirección.***

2.- ¿Está establecido un proceso y su respectivo flujograma para la ejecución de la función de Vinculación con la sociedad?

***Ernesto Robles indicó que existe un proceso levantado al que no se le da cumplimiento, además la dirección ha intentado implementar el flujograma pero todavía no cuentan con estos insumos, que les permita estandarizar y sistematizar el proceso.***

***De igual manera, Gladys Urgilés señaló que a pesar de estar trabajando en el levantamiento de un proceso, han existido varios inconvenientes por lo que no se ha podido hacerlo de manera óptima.***

3.- En caso de que su respuesta sea no, ¿qué dificultades ha traído no contar con esa herramienta?

***Los dos entrevistados concuerdan en que no contar con esta herramienta, propicia desorganización en cuanto a la elaboración, presentación y ejecución de los proyectos.***

4.- ¿Considera usted que los pasos del proceso de Vinculación con la Sociedad son adecuados o son demasiado extensos?

***En función al proceso actual establecido, Ernesto Robles señaló que existen varios pasos que no se cumplen y otros que tornan al proceso burocrático, al establecer el paso de los proyectos e informes por varias dependencias de la institución. Por su parte, Gladys Urgilés considera necesario optimizar el proceso concretando los pasos a seguir, haciéndolos más directos y que pasen por menos dependencias.***

4.1.- En caso de que responda demasiado extensos, ¿considera necesario modificarlos? ¿Qué tipo de modificación sería la más idónea?

***Los entrevistados coincidieron en que se debe modificar el proceso, sobre todo en cuanto a la aprobación de los proyectos y su ejecución, ya que actualmente se incluyen desde el rector, el departamento de vinculación, la comisión de vinculación, proyección, director de escuela, entre otros filtros.***

5.- ¿La dirección de Vinculación con la Sociedad socializa con docentes y estudiantes sus objetivos y funciones?

**Los entrevistados señalaron que no existe un proceso oficial de socialización sobre la función de vinculación. Cuando se lo hace es de manera informal, esporádica y de acuerdo a las inquietudes de quienes tienen interés sobre los proyectos.**

5.1.- En caso de que su respuesta sea no, ¿qué dificultades ha traído ese problema y cómo cree que se puede solucionar?

**Entre los principales inconvenientes se han identificado el desconocimiento de los estudiantes sobre la normativa legal del cumplimiento de la función de vinculación; sobre cómo presentar los proyectos de vinculación (perfil), así como la elaboración errónea de los proyectos ya que son levantados con enfoques y propuestas que no responden a las políticas sobre las que trabaja la universidad.**

6.- ¿Estaría usted de acuerdo en que se realice un modelo de gestión por procesos para el área de Vinculación con la Sociedad de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi?

**Los dos entrevistados afirmaron que es necesario que se establezca una línea estratégica para el cumplimiento del proceso de la función de vinculación con la colectividad. Lo que implica consolidar un proceso sistémico - organizado que incluya formatos estandarizados para las diferentes etapas o subprocesos.**

Además, para obtener una visión más clara de los problemas identificados, para la adecuada ejecución de los procesos en el área de Vinculación con la Colectividad, realizaremos un análisis FODA, para identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas a las que se enfrenta el proyecto, así como la matriz Gut Ishikawa. El beneficio que obtenemos con la aplicación de estas herramientas es conocer la situación real en que se encuentra el departamento, así como el riesgo y oportunidades que le brinda su entorno.

## **2.4 Seguimiento y medición de los procesos**

Para realizar el seguimiento y medición de los procesos identificados y descritos para la Dirección de Vinculación de la UPEC, nos realizaremos las siguientes preguntas:

¿Qué se está obteniendo?

¿En qué medida se cumplen los objetivos?

¿A dónde se deben orientar las mejoras?

Para responderlas se tomarán en cuenta indicadores y variables que proporcionen información sobre el estado del proceso, en parámetros cuantitativos, de entrada, de salida, de eficiencia, de tiempo, de calidad, de productividad y de impacto.

### **CAPÍTULO III: MARCO TEÓRICO**

En la actualidad la calidad en los procesos asume un lugar protagónico en la realidad de las empresas para la consecución de sus objetivos, lo que les permite adaptarse y sobrevivir en un entorno cada vez más competitivo. Así es necesario integrar a quienes conforman el grupo humano de una empresa y alinearlos bajo conceptos organizacionales que los lleve a alcanzar sus propósitos de manera equilibrada, tanto en el área económica como en el fortalecimiento de las relaciones y fidelidad de sus stakeholders, quienes no solo están pendientes del producto que le ofrecen y su satisfacción, sino del accionar de la empresa en todos los ámbitos. Así, si la empresa desea forjar una imagen fuerte y de credibilidad debe demostrar su real compromiso con sus públicos y el ambiente. Esto implica entregar productos y/o servicios con calidad total, además de impregnarse de relaciones humanas y responsabilidad social, no como una estrategia de marketing o un estereotipo moderno -como muchas empresas lo hacen- sino como una posición real frente a las necesidades que traen consigo los vertiginosos cambios e impactos de la era de la información y el conocimiento.

Para alcanzar ello se aplicará la gestión por procesos, que exige en primera instancia acercarse al concepto de proceso, que según la norma ISO 9000-2000, es definido como “un conjunto de actividades sumamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”.

Es decir, que a través de la gestión en cada proceso que lleva adelante la institución se puede mejorar los resultados, satisfaciendo las necesidades de los grupos objetivos a servir, con calidad en la atención y el cumplimiento de la razón de ser de la organización.

Para incursionar en la gestión por procesos, entendida como “una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente. La estrategia de la organización aporta las definiciones necesarias en un contexto de amplia participación de todos sus integrantes, donde los especialistas en procesos son facilitadores.”, es necesario hacer un diagnóstico de la organización, identificar dichos procesos y según sea el caso crearlos y/o mejorarlos., lo que además implica la identificación de indicadores para la evaluación de los resultados.

El desempeño de una empresa depende de qué tan bien estén diseñados y coordinados sus procesos, que representan una fuente de fortaleza competitiva si dan a la empresa la posibilidad de innovar o de funcionar mejor que sus competidores.

Es importante darle sentido a las diferentes situaciones que enfrentan las organizaciones, tomar decisiones y formular planes de acción para resolver problemas de la organización. Los gerentes y sus equipos de trabajo deben enfrentar los retos de negocios en el entorno, determinar las estrategias para responder a los retos, asignación de recursos humanos y financieros para coordinar el trabajo y alcanzar el éxito. Además, deben crear nuevos productos y servicios desde la labor creativa, fundamentada en los conocimientos y la información generada por las nuevas tecnologías, herramientas indispensables para enfrentar los cambios en la vertiginosa época del conocimiento y la información, contribuyendo al valor corporativo, que se instaura desde el inicio de la cadena de la información de una empresa, en la recolección, almacenamiento y distribución de datos.

La actitud es fundamental para el fortalecimiento de los procesos de gestión, de creación y de innovación institucional, ya que los seres humanos adoptamos posiciones favorables o desfavorables que influyen directamente en el desempeño laboral. Lussier y Achua (2010) indican: “Las actitudes son sentimientos positivos o negativos acerca de las personas, situaciones y temas”, por lo tanto es importante que los integrantes de la organización desarrollen actitudes positivas que impulsen su predisposición para aprender, cumplir procesos, innovar, prestar un servicio y todas las acciones desempeñadas dentro de sus funciones.

La carencia de actitud positiva paraliza la acción como tal y quizá es una de las mayores problemáticas detectadas, sobre todo en el sector público, mientras que los empleados con estados de actitud favorable están más dispuestos a trabajar, investigar, desarrollar y crear. La actitud hace parte de las competencias del saber hacer, querer hacer y tener conocimiento para cumplir una tarea determinada en un contexto determinado como señala Alles Martha (2003).

Cabe destacar que para desarrollar actitudes favorables en los empleados también debe existir flexibilidad en la cultura organizacional de la institución o empresa, que motivará la creatividad, apertura al cambio y mejores comportamientos de sus integrantes.

Las actitudes alcanzan gran trascendencia, al punto que el éxito de una empresa es determinado por este factor más que cualquier otro, además de permitir, según Lussier y Achua (2010) “explicar y predecir el desempeño laboral”, lo que indudablemente aplicado acertadamente fortalece y mejora los procesos institucionales.

Por lo tanto, es fundamental alimentar la actitud, que está ligada directamente a la autoestima de los individuos, la que les permite una mejor interrelación personal y por ende trabajar de manera más acertada en equipo, con la seguridad de sus conocimientos intelectuales, el manejo de sus emociones y la generación de ideas. En este escenario, en el que empezamos por innovar el ambiente laboral de la institución, de seguro se facilitará impulsar más procesos creativos y de transformación,

En conclusión, el primer paso para que las instituciones, empresas u organizaciones puedan incluir la gestión por procesos, así como procesos de investigación, desarrollo e innovación, se debe empezar por brindar las condiciones óptimas, para que sus integrantes puedan desarrollarse, generar ideas y tener actitud positiva al cambio, ya que son precisamente las personas que aportan con su trabajo, las que harán que todo producto y/o servicio brindados sean los mejores y estén impregnados de los conceptos de calidad y excelencia.

Es precisamente en este contexto donde la gestión por procesos se puede desarrollar de manera óptima, pero para implementarla tenemos que entender ¿por qué?, ¿para qué?, y ¿cómo? hacemos las cosas en la empresa u organización a la que pertenecemos, considerando factores como la economía mundial y los nuevos imperativos de innovación, calidad, productividad y responsabilidad social, como lo afirma Bravo (2011): “Son nuevos desafíos en interacciones más humanas, mayor educación, calidad, tecnología, innovación, cuidado del ambiente, solidaridad y productividad”.

Para incursionar en la gestión por procesos, entendida como “una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente. La estrategia de la organización aporta las definiciones necesarias en un contexto de amplia participación de todos sus integrantes, donde los especialistas en procesos son facilitadores.”, es necesario hacer un diagnóstico de la organización, identificar dichos procesos y según sea el caso crearlos y/o mejorarlos., lo que además implica la identificación de indicadores para la evaluación de los resultados. Pero para ello tenemos que entender qué es un proceso y la gestión por procesos.

### **3.1 Proceso**

El proceso es definido en *La Gestión por Procesos* (2002) como el conjunto de actividades interrelacionadas que se caracterizan por requerir ciertos insumos (inputs: productos o servicios obtenidos por otros proveedores) y tareas particulares que implican valor añadido, con miras a obtener ciertos resultados. Lo que significa, entonces, que un proceso es un conjunto de instrucciones que se deben seguir para obtener un resultado que contribuya al logro de los objetivos globales de la organización.

Además *La Gestión por Procesos* (2002) establece varios criterios para determinar si una actividad realizada por una organización es un proceso o subproceso, que se remiten a:

- La actividad tiene una misión o propósito claro.
- La actividad contiene entradas y salidas, se puede identificar los clientes, proveedores y producto final.
- La actividad debe ser susceptible de descomponerse en operaciones o tareas.
- La actividad puede ser estabilizada mediante la aplicación de la metodología de gestión por procesos (tiempo, recursos, costes).
- Se puede asignar la responsabilidad del proceso a una persona.

### **3.2 Gestión por procesos**

La palabra gestión proviene de “gestar” o “dar a luz”, es un labor sistémica, creativa, reflexiva y cuestionadora que presenta una visión integral del cambio en la organización, logrando sinergizar los conceptos de “sistema”, “gestión” y “procesos”, como lo señala Bravo (2011).

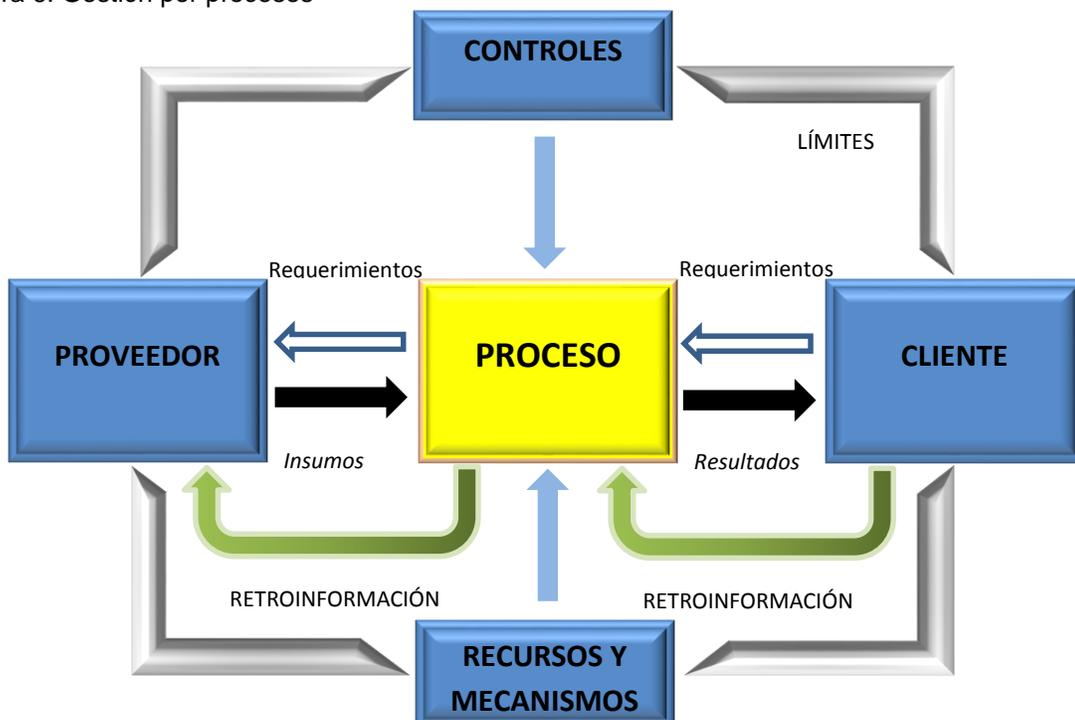
Si a esto le añadimos que dentro de esta definición los procesos son gestionados de modo estructurado y sobre su mejora se basa la de la propia organización, se puede asegurar que “la gestión por procesos aporta una visión y unas herramientas con las que se puede mejorar y rediseñar el flujo de trabajo para hacerlo más eficiente y adaptado a las necesidades de los clientes”, *La Gestión por Procesos* (2002). La gestión por procesos ayuda a la organización en la forma de enfocar el cambio, sea cual sea, grande o pequeño.

Entre las ventajas de implementar la gestión por procesos están: la mejora continua de las actividades desarrolladas, reducir la variabilidad innecesaria, eliminar las ineficiencias asociadas a la repetitividad de las actividades y optimizar el empleo de recursos.

Como objetivos fundamentales de la gestión por procesos encontramos: conseguir que los procesos sean más eficaces, es decir, que produzcan los resultados deseados; lograr que los procesos sean más eficientes, es decir que minimicen el uso de recursos; hacer que los procesos se adapten a las necesidades cambiantes de los usuarios o su entorno; desarrollar nuevos procesos de forma que se conforme un panorama competitivo en el que la posición de la organización sea reforzada y se puedan mejor aprovechar las oportunidades de crecimiento; promover la innovación, creatividad, sensibilidad por el servicio público y espíritu emprendedor de las personas.

La gestión por procesos se realiza a través de las siguientes etapas: identificación y secuencia de los procesos; descripción de cada uno de los procesos; seguimiento y medición para conocer los resultados que se obtienen; y mejora de los procesos con base en el seguimiento y medición realizados.

Figura 6. Gestión por procesos



Elaborado por: Álvarez Rosero, Sandra Cristina

### **3.3 Clasificación de los procesos**

- Macroprocesos: Conjunto de procesos.
- Procesos: Conjunto de subprocesos que tienen un punto de inicio y un punto de fin.
- Subprocesos: Conjunto de interactividades que interrelacionadamente e interdependientemente constituyen un proceso.
- Actividades: Eventos que concatenados integran un subproceso.

Además, podemos enlistar como procesos:

- Procesos Estratégicos: Conjunto de actividades a través de las cuales una organización gerencia (direcciona) el diseño, producción, mercado y entrega de sus productos y servicios. Están vinculados a procesos de dirección y principalmente a largo plazo. Se refiere a procesos de planificación.
- Procesos operativos: Aquellos procesos a través de los cuales una organización, diseña, produce, mercadea y entrega sus productos y servicios. Están ligados directamente con la realización del producto o la prestación de servicios. Tienen un mayor impacto sobre la satisfacción del usuario.
- Procesos de apoyo: Aquellos procesos que soportan el diseño, la producción y el mercadeo de productos y servicios. Proveen los recursos que necesitan los demás procesos, Están relacionados con recursos.

### **3.4 Principios de la gestión por procesos**

La gestión por procesos está ligada al concepto de calidad que implica mejorar permanentemente la eficacia y eficiencia de la organización y de sus actividades y estar siempre muy atentos a las necesidades del cliente. Si se planifican, depuran y controlan los procesos de trabajo, aumentará la capacidad de la organización y su rendimiento. Se han identificado ocho principios de gestión de calidad que pueden ser aplicados por la Dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora del desempeño, principios que constituyen

la base de las normas los sistemas de gestión de la calidad de la familia ISO 9000, como se indica en la traducción oficial de la Norma ISO 9001 del 2000.

Ocho principios de la norma ISO 9001:2000:

1. Organización enfocada al cliente: Comprensión de las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer sus requisitos y superar sus expectativas.
2. Liderazgo de la dirección: Los líderes establecen la orientación de la organización. Son los encargados de crear y mantener el ambiente interno, en el que los integrantes se comprometan con los objetivos de la organización.
3. Participación del personal: El personal es la esencia de una organización y su real compromiso permite que éstos pongan todo su contingente y habilidades a su servicio.
4. Enfoque basado en procesos: Los resultados deseados son alcanzados de manera eficiente cuando los recursos y las actividades relacionados se gestionan como procesos.
5. Enfoque de sistema para la gestión: Los procesos deben ser identificados, entendidos y gestionados como un sistema, que contribuye a la eficacia y eficiencia en el logro de los objetivos de una organización.
6. Mejora continua: Es un objetivo permanente dirigido al desempeño global de la organización.
7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones: Las decisiones eficaces se basan en el análisis de datos e información.
8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: La relación de una organización y sus proveedores debe ser beneficiosa para ambos, aumentando así su capacidad para aumentar valor.

Así ISO 9001 pretende fomentar la adopción del enfoque basado en procesos para gestionar una organización. Este tipo de gestión por procesos, cuando se utiliza en el desarrollo, la implementación y la mejora de la eficacia de un Sistema de Gestión de la Calidad concentra su atención en:

- La comprensión y el cumplimiento de los requisitos de los clientes de cada proceso.
- La necesidad de considerar y planificar los procesos en términos que aporten valor.
- El control, la medición y la obtención de resultados del desempeño y de la eficacia de los procesos.
- La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

### **3.5 Herramientas utilizadas en la gestión por procesos**

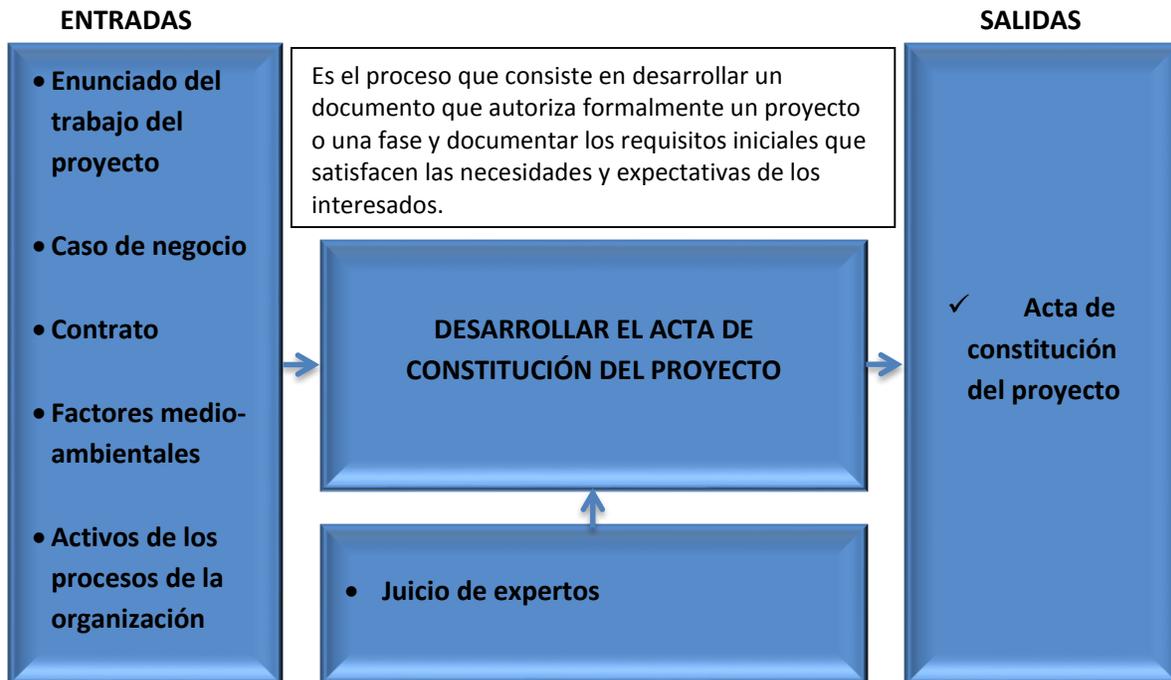
La gestión por procesos utiliza algunos instrumentos para su aplicación que facilitan la realización de las actividades y tareas que conforman los procesos definiéndolos con detalle.

Para Cantón (2010), entre estas herramientas podemos mencionar:

**Los Mapas de Procesos:** Son considerados como una descripción gráfica que permite visualizar un proceso entero e identificar sus áreas con las fortalezas y debilidades. El mapa ayuda a reducir la duración y los efectos de un ciclo a la vez que reconoce el valor de las contribuciones individuales.

Entonces el mapa de procesos es una representación esquematizada de los procesos que conforman la organización. Este incluye los procesos estratégicos, operativos y de apoyo. Bravo (2011) indica que un mapa de procesos provee una visión de conjunto, holística o de “helicóptero” de todos los procesos de la organización.

Figura 7. Mapa de procesos

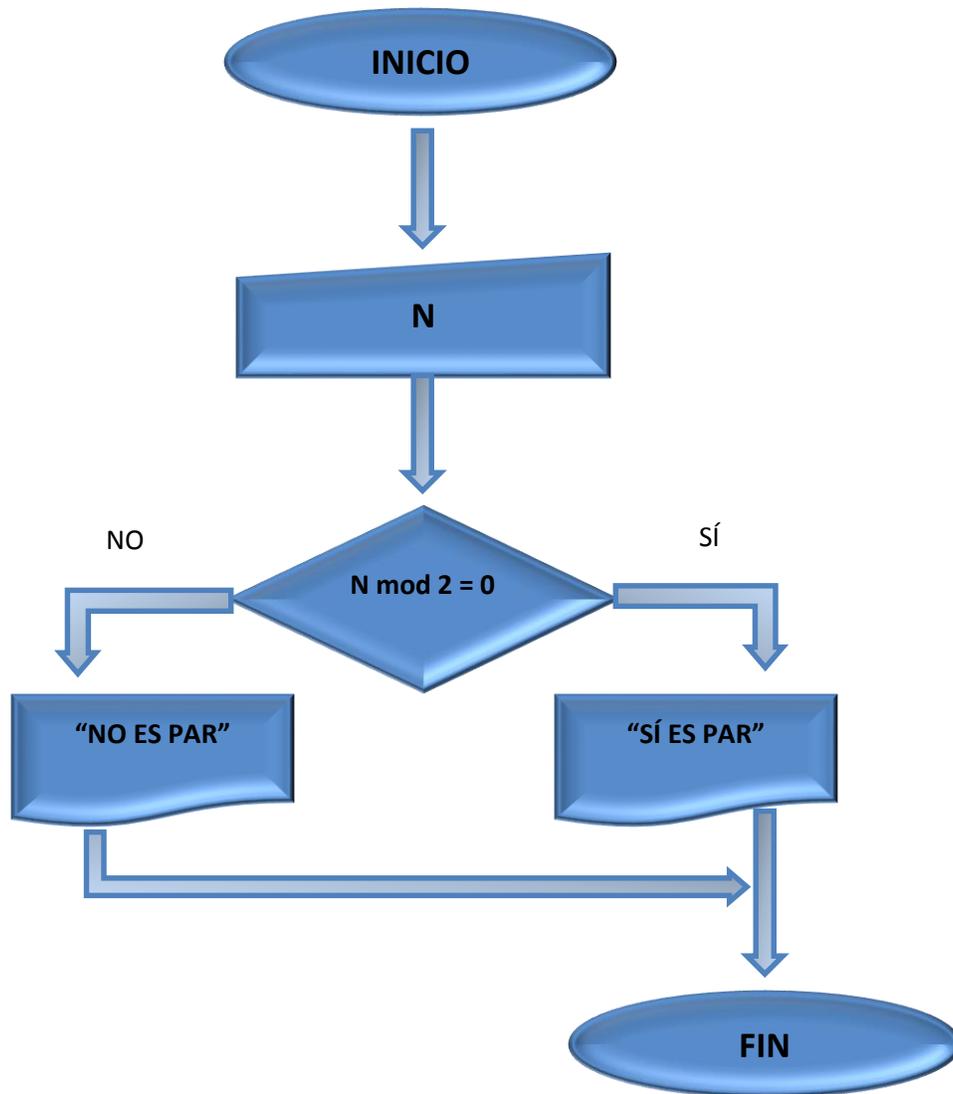


Elaborado por: Álvarez Rosero, Sandra Cristina

### 3.6 Técnicas y herramientas

**Diagramas de Flujo:** Es una representación visual utilizada para especificar los detalles y pasos de avance, diversificación, retroceso y posibilidades de un proceso. Se basan en la utilización de diversos símbolos conectados por medio de flechas para indicar la secuencia de operación. Los símbolos han sido sometidos a una normalización para la comprensión de todos.

Figura 8. Modelo de flujograma



Elaborado por: Álvarez Rosero, Sandra Cristina

### 3.7 Metodología para la mejora de procesos

Cuando las organizaciones deciden mejorar la calidad de sus productos y servicios, para satisfacer la necesidad de sus clientes, es importante considerar la inclusión dentro de la cultura organización la predisposición a la mejora continua, la sistematización de los procesos, la participación del personal, el trabajo en equipo, la creatividad, como los indican Roberto Auliso, John Miles e Isabel Quintillán (2008) en su artículo “Claves para la mejora de los procesos en

las organizaciones” publicado en la Revista electrónica FCE de la Universidad Católica de Uruguay: “Ante la necesidad de supervivencia y competitividad, el análisis y la mejora de los procesos no es opcional, es imprescindible. Incluso podríamos decir que hoy, procesos eficaces y eficientes no aportan una ventaja competitiva, pero, por el contrario el no tenerlos es una gran desventaja”.

Lo primero que se debe hacer para iniciar la mejora de los procesos es identificar cuáles procesos se desean mejorar, así como definir quiénes deben integrar el equipo que trabajará en el análisis y mejora. Se deberá aclarar quién es el dueño del proceso, es decir el responsable del desempeño global del mismo, lo que supone su efectividad, control y adaptabilidad.

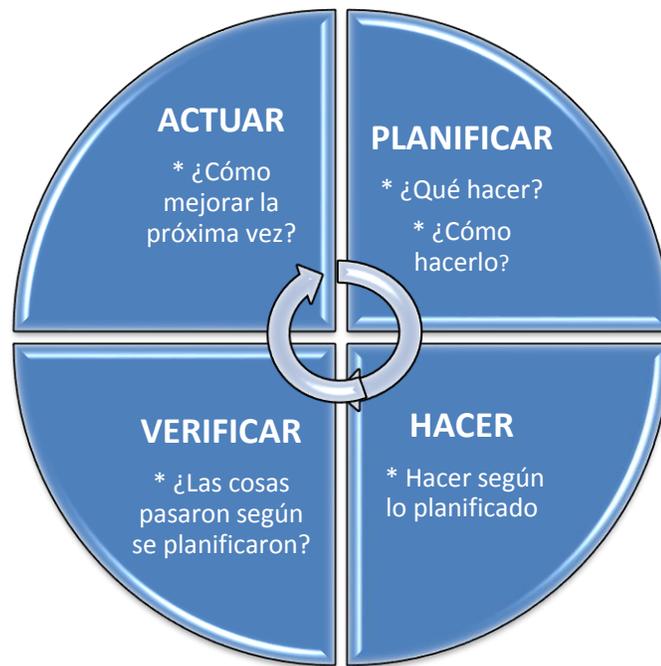
El dueño del proceso debe elegir a los miembros del equipo, tomando en cuenta que:

- Tengan experiencia en el proceso
- Puedan contribuir más (conocimiento, creatividad)
- Puedan asistir a las reuniones del equipo (disponibilidad de tiempo, motivación)

Para iniciar el trabajo es necesario que el equipo de trabajo tenga claros los objetivos, roles y metodología de trabajo.

La metodología a la que haremos referencia es el círculo de Deming, diseñado a partir del año 1950 y aplicado en repetidas oportunidades durante las dos décadas siguientes. Deming empleó el Ciclo PHVA como introducción a todas y cada una de las capacitaciones que brindó a la alta dirección de las empresas japonesas. De allí hasta la fecha, este ciclo (que fue desarrollado por Shewhart), ha recorrido el mundo como símbolo indiscutido de la Mejora Continua. Las Normas NTP-ISO 9000:2001 basan en el Ciclo PHVA su esquema de la Mejora Continua del Sistema de Gestión de la Calidad, que se desarrolla en cuatro pasos:

Figura 8. Ciclo de Deming



Elaborado por: Álvarez Rosero, Sandra Cristina

**Planificar:** Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente, los requisitos legales y reglamentarios, y las políticas de la organización.

- Identificación del problema y planificación
- Observación y análisis
- Establecimiento de objetivos a alcanzar
- Establecimiento de indicadores de control

**Hacer:** Implementar los procesos. Llevar a cabo el plan.

- Preparación exhaustiva y sistemática de lo previsto.
- Aplicación controlada del plan.
- Verificación de la aplicación

**Verificar:** Realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y requisitos para el producto e informar sobre los resultados.

- Verificación de los resultados de las acciones realizadas.
- Comparación de los objetivos.

**Actuar:** Tomar las acciones para mejorar continuamente el desempeño del proceso.

- Analizar los datos obtenidos.
- Proponer alternativas de mejora.
- Estandarización y consolidación.
- Preparación de la siguiente etapa del plan.

“El PHVA es una metodología dinámica que puede ser desplegada dentro de cada uno de los procesos de la organización y a través de sus interacciones. Está íntimamente asociada con la planificación, la implementación, la verificación y la mejora. Se puede lograr mantener y mejorar el desempeño de los procesos aplicando el concepto de PHVA a todos los niveles dentro de la organización. Esto aplica por igual a todos los procesos, desde los estratégicos de alto nivel a las actividades de operación simples”. Auliso *et al* (2008).

### **3.8 Indicadores de gestión**

Los indicadores de gestión tienen la finalidad de guiar y controlar el desempeño objetivo y comportamental requerido para el logro de las estrategias organizacionales. Para medir el desempeño, se necesita evaluarlo a través de indicadores de desempeño. Estos indicadores deben ayudar a la gerencia para determinar cuan efectiva y eficiente ha sido el logro de los objetivos, y por ende, el cumplimiento de la metas.

Los indicadores son las relaciones matemáticas que permiten medir cuantitativamente, atributos o resultados de un proceso con el objetivo de comparar estos índices con metas numéricas preestablecidas.

Un indicador se define como la manifestación de una variable o factor clave, para alcanzar el éxito en la gestión institucional. El seguimiento y la medición constituyen, la base para saber qué se está obteniendo, en qué extensión se cumplen los resultados deseados y por dónde se deben orientar las mejoras. En este sentido los indicadores permiten conocer la capacidad y la eficacia del proceso alineado al objetivo que persigue.

Para Bravo (2011) los indicadores y mediciones siempre acompañan a la gestión de procesos. ¿Qué se mide? Aspectos clave relacionados con lo más importante, generalmente de cara al cliente. El tiempo es la variable más común en la gestión de procesos y en la productividad. También se trabaja en disminuir la cantidad de errores, aumentar la satisfacción del cliente y muchos otros.

Bravo (2011) enuncia algunas claves acerca de los indicadores y mediciones:

- Que el monitoreo de los indicadores globales del proceso lo realice el dueño del proceso.
- Que el monitoreo de los indicadores locales lo realicen los ejecutivos de las áreas funcionales y los mismo participantes.
- Definir pocos indicadores en cada contexto y comprometerse con ellos. Obtener mediciones bien calculadas, creíbles y que muestren el “pulso” de la organización.
- Asegúrese que los indicadores principales provienen desde la estrategia de la organización.
- Asegúrese de la oportunidad de la medición.
- Establecer un rango de normalidad y solo reciba la información de la excepción (indicador fuera de rango).
- Cada cierto tiempo formalmente establecido, defina un nuevo rango de normalidad más exigente que el anterior.

### **Clases de Indicadores:**

- DE EFICACIA: Grado en que se logran las actividades planificadas. Cuántos de los resultados esperados se alcanzaron.
- DE EFICIENCIA: Entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados. Buscar el uso óptimo de los recursos disponibles para lograr los objetivos deseados.
- DE EFECTIVIDAD: Impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos.

Para establecer indicadores de gestión podemos considerar la siguiente metodología expuesta por Rivero, en su obra *Gestión de la Calidad: Profundización en calidad para empresas certificadas*:

**“1. Contar con objetivos y estrategias:** Una condición fundamental para el proceso de formulación y construcción de mecanismos de control en un sistema, es poder contar tanto con objetivos claros, precisos, cuantificados, como con el conjunto de las actividades claves que se emplearán para lograr los objetivos propuestos. Sin esta definición no es posible conocer el punto de llegada, ni las características del resultado que se espera. Se entiende por cuantificar un objetivo la acción de asociarle patrones que permitan hacerlos verificables.

**2. Identificar factores críticos de éxito:** Los Factores Claves de Éxito los podemos definir como “el conjunto de condiciones y actividades del sistema, suficientes y necesarias para asegurar el logro de los objetivos del sistema, y que por lo tanto deben estar bajo control. A pesar de que las definiciones sobre factores claves son bastante claras, en la mayoría de los casos las personas tienen problemas para identificar los factores claves del sistema que están modelando. Para resolver esta dificultad podemos recurrir al enfoque de sistemas, en particular al concepto de recursividad, mediante el cual podemos descomponer el sistema en el

conjunto de las actividades primarias que lo conforman. Durante este proceso de descomposición del sistema en sus procesos primarios, debemos asegurar que cada uno de los procesos identificados cumple con todas las características de un proceso primario, para poder catalogarlo como tal. Estas características son:

- Cuentan con una especificación precisa de la salida esperada (en términos de cantidad, calidad, o marco de tiempo).
- Poseen “algo” que les es propio y los diferencia de los demás. Es decir, expresan de manera clara el valor que agregan a las salidas esperadas del sistema. Para lograr ese algo, deben utilizar los recursos disponibles, consumir parte de los materiales (energía) de entrada, y contar con un proceso de transformación claro.

Una vez identificados los procesos primarios en los cuales se descompone el sistema, debemos verificar las condiciones de suficiencia y necesidad, para descartar del conjunto de actividades identificadas las que no son necesarias y adicionalmente establecer si falta alguna. Cumplido este paso podemos afirmar que el proceso de verificación constituye uno de los factores claves de éxito del sistema.

**3. Establecer indicadores para cada factor crítico de éxito:** Una vez identificados los factores claves de éxito, se deben establecer para cada uno de ellos los indicadores que servirán como mecanismo de monitoreo y control. Para realizar la definición de cada indicador debemos partir de la identificación del tipo de control que se desea realizar sobre el factor clave de éxito, de esta manera se establece la naturaleza del indicador a construir. Una vez definida la naturaleza del indicador, se procede a identificar las variables del sistema que serán evaluadas periódicamente para calcular el indicador, es decir:

- ❖ Cuando el factor clave de éxito se refiere a una condición de entrada, las variables estarán determinadas por los atributos de los elementos de entrada que son necesarios controlar, tal como se presenta en la siguiente ecuación:

$$\text{Indicador a medir} = \frac{\text{Atributo a medir}}{\text{Valor esperado}}$$

- ❖ Cuando el factor clave de éxito se refiere a un proceso primario y la naturaleza del control más apropiado es de eficiencia, las variables estarán relacionadas con el uso de los recursos por parte del proceso, como se presenta en la siguiente ecuación:

$$\text{Indicador de eficiencia} = \frac{\text{Cantidad de materia prima o recursos desperdiciados}}{\text{Cantidad de materia prima o recursos utilizados}}$$

Proceso X

- ❖ Cuando el factor clave de éxito se refiere a un proceso primario y la naturaleza del control más apropiado es de eficacia, las variables estarán relacionadas con el cumplimiento de los resultados esperados por parte de dicho proceso, tal como se presenta en la siguiente ecuación:

$$\text{Indicador de Efectividad} = \frac{\text{Valor de un atributo de salida del proceso}}{\text{Valor esperado del atributo}}$$

Proceso X

**4. Determinar para cada indicador estado, umbral y rango de gestión:** Los indicadores serán mecanismos útiles de control si pueden ser comparados con valores de referencia establecidos previamente. Estos valores de referencia se definen a partir de los objetivos y las condiciones del sistema que se desea monitorear y controlar. Los valores típicos de referencia son:

- ❖ Estado: Valor inicial o actual de un indicador.
- ❖ Umbral: Es el valor del indicador que se quiere lograr o mantener.
- ❖ Rango de gestión: Es el espacio comprendido entre los valores mínimo y máximo aceptables, que el indicador puede tomar.

**5. Diseñar la medición:** Finalmente, para el cálculo de cada indicador es necesario determinar las fuentes de información, la frecuencia de la medición de las distintas variables, la forma de tabulación, el análisis y la presentación de la información”.

**Análisis de los indicadores:**

Los datos recopilados del seguimiento y medición de los procesos deben ser analizados con el fin de conocer la evaluación de los procesos. De este análisis se debe obtener información relevante para conocer:

- Cuáles procesos no alcanzan los resultados planificados.
- Procesos donde existen oportunidades de mejora.

Entonces: ¿Por qué medir?

- Porque la empresa debe tomar decisiones.
- Porque se necesita conocer la eficiencia de las empresas (caso contrario, se marcha "a ciegas", tomando decisiones sobre suposición o instituciones).
- Porque se requiere saber si se está en el camino correcto o no en cada área.
- Porque se necesita mejorar en cada área de la empresa, principalmente en aquellos puntos donde se está más débil.
- Porque se requiere saber, en lo posible, en tiempo real, que pasa en la empresa (eficiencia o ineficiencia).

¿Para qué medir?

- Para poder interpretar lo que está ocurriendo.
- Para tomar medidas cuando las variables se salen de los límites establecidos.
- Para definir la necesidad de introducir cambios y/o mejoras y poder evaluar sus consecuencias en el menor tiempo posible.
- Para analizar la tendencia histórica y apreciar la productividad a través del tiempo.
- Para establecer la relación entre productividad y rentabilidad.
- Para relacionar la productividad con el nivel salarial.
- Para medir la situación de riesgo de la empresa.
- Para proporcionar las bases del desarrollo estratégico y de la mejora focalizada.

Como lo señala García (2005): “La medición del desempeño puede ayudar a prestar servicios efectivos:

1. Lo que se mide, se hace.
2. Si no mides el resultado, no puedes distinguir el éxito del fracaso.

3. Si no ves los logros, no los puedes premiar.
4. Si no premias los logros, probablemente estás premiando los fracasos.
5. Si no ves el éxito, no puedes aprender de él.
6. Si no reconoces las fallas, no las puedes corregir.
7. Si puedes mostrar resultados, puedes ganar el apoyo de la ciudadanía.

Sin embargo, la identificación de oportunidades para mejorar es sólo el comienzo. La elección de indicadores de desempeño tendrá un impacto mayor en el comportamiento de la organización, por lo que, es necesario identificar los procesos que tendrán un impacto positivo en el desempeño del Gobierno Regional y seleccionar los indicadores que los reflejen adecuadamente” (p. 3).

### **3.9 Introducción al mejoramiento continuo**

La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta, que le ofrecerá beneficios claves, como: Ventaja competitiva a través de la mejora de las capacidades organizacionales de la empresa. Alineación de las actividades de mejora a todos los niveles de la organización respecto a la estrategia de la misma. Flexibilidad para reaccionar rápidamente a las oportunidades.

La innovación, considerada como la renovación aplicada a todos los ámbitos de una empresa, es un ejercicio de transformación fundamental que debe estar presente en las actividades cotidianas y de los procesos internos establecidos, tanto en la producción, distribución e inclusive en la relación de la empresa con los públicos a quienes brinda sus productos y/o servicios. La innovación está directamente relacionada con el mejoramiento continuo, lo que significa cambiar para ser más competitivos, aprovechar de mejor manera las oportunidades, apegándose a la eficiencia y eficacia.

Según *La Gestión por Procesos* (2002) la mejora continua o cambio puede ser:

- Un cambio marginal, con mejoras en tareas y operaciones elementales de trabajo.
- Cambios para mejorar la organización de forma incremental, a través de sistemas de gestión de la calidad total.
- Innovaciones radicales, con reestructuración o simplificación de procesos.

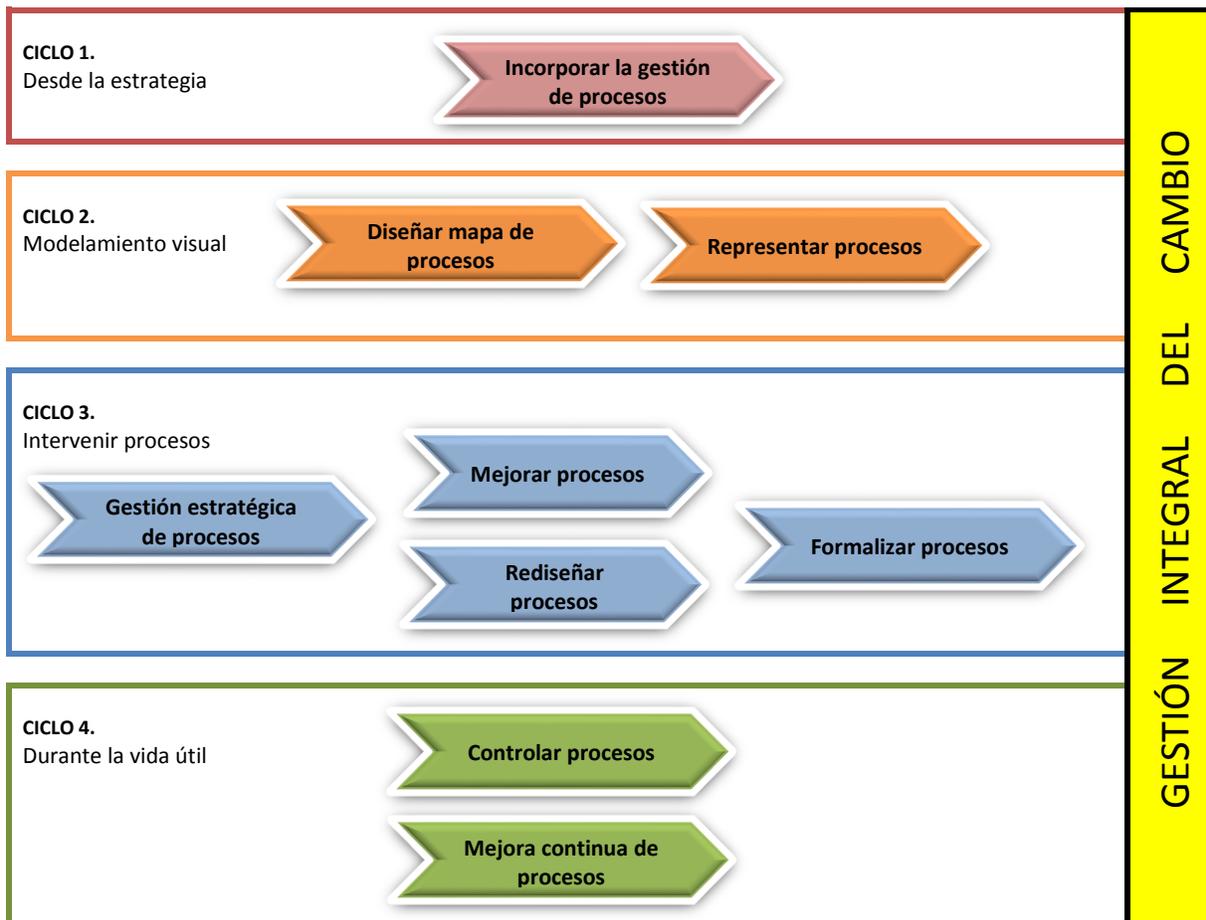
Entonces podemos asociar al mejoramiento continuo con los sistemas de gestión de la calidad, entendida como: “Un sistema de gestión de la calidad es una estructura organizativa, las responsabilidades, los procesos, los procedimientos y los recursos necesarios para llevar a

cabo la gestión de la calidad. Se aplica en todas las actividades realizadas en una empresa y afecta a todas las fases desde el estudio de las necesidades del consumidor hasta el servicio posventa”. López (2011).

“Es una disciplina que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente. La estrategia de la organización aporta las definiciones necesarias en un contexto de amplia participación de todos sus integrantes, donde los especialistas en procesos son facilitadores”. Bravo (2011).

Así podemos resumir que un sistema de gestión de la calidad es el conjunto de actividades coordinadas que aplicadas a los procedimientos, organización y estrategias establecidas en una empresa o institución, mejora el producto y/o servicio que esta brinda a sus clientes, alcanzando su satisfacción, y los objetivos planteados por la organización.

Figura 9. Sistema de Gestión de la Calidad.



Elaborado por: Álvarez Rosero, Sandra Cristina

Bravo (2011) enlista las características de la mejora continua de procesos, así:

- Se busca perfeccionar los detalles de los procesos existentes, para mejorar en aspectos bien estudiados de costo, eficiencia, resultados, tiempo, calidad de atención, etc.
- El foco es la satisfacción del cliente, abandonando el antiguo concepto de cliente interno, el cual es parte de ver la organización como una serie de partes en lugar de una unidad orientada al cliente.
- Comienza algún nivel de cuestionamiento de por qué se hace de esa manera y mejor aún, para qué se hace...
- Se aprecia una orientación al interior del proceso, a mejorar sus detalles.
- Se tiende a crear equipos de trabajo con las mismas personas que realizan y dirigen un proceso.

A veces se forman grupos más bien permanentes que vigilan los procesos y hacen una mejora continua, son círculos o comités de calidad coordinados desde un departamento de gestión de calidad.

Siempre debemos tener presente que una organización o cualquier parte de ella, proporciona una serie de servicios y/o productos que consume un cliente (interno o externo). Para la entrega de dicho servicio y/o producto las organizaciones ejecutan un proceso.

En el artículo: “Mejora Continua de la Calidad de los Procesos” de García, Manuel, Quishpe, Carlos y Páez, Luis, concluyen que la satisfacción del cliente, se basa en su percepción de la calidad y está influenciada por las acciones que tome una organización. Estas acciones deben derivarse de indicadores que evalúan la calidad de los procesos y productos que generan y que contribuyen a su mejora.

Es importante establecer un sistema de gestión para la calidad que esté claramente orientado a los procesos y a la mejora continua. Pues, las organizaciones lograrán el liderazgo en la medida que tengan la habilidad para mantener la excelencia de sus procesos y se comprometan con el constante desarrollo de sus objetivos, siempre orientados a la satisfacción de sus clientes.

Y por último, es indudable que el enfoque basado en procesos servirá para reorientar las acciones que se viene haciendo, lo cual permitirá evidenciar los beneficios del sistema y que se verán reflejados en los estados financieros.

## **CAPÍTULO IV: UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI**

La Universidad Politécnica Estatal del Carchi es una institución de educación superior pública con siete años de creación.

**Misión:** Formar profesionales humanistas, emprendedores y competentes, poseedores de conocimientos científicos y tecnológicos; comprometida con la investigación y la solución de problemas del entorno para contribuir al desarrollo y la integración fronteriza.

**Visión:** Ser una Universidad Politécnica acreditada por su calidad y posicionamiento regional.

### **Principios Institucionales:**

**Autonomía:** Capacidad de autogobernarse de manera responsable.

**Cogobierno:** Participación de todos los actores universitarios en el proceso de administración de la institución.

**Pertinencia:** Amor por la institución que se demuestra mediante la dedicación dada a las actividades que se llevan a cabo.

**Calidad:** Mejoramiento continuo, para la acreditación institucional y de carreras para el cumplimiento de las grandes líneas de acción universitaria.

**Justicia:** Cumplimiento de las normas, estatutos, reglamentos y leyes de la Educación Superior para lograr el bienestar colectivo.

**Trabajo en Equipo:** Participación conjunta de los actores universitarios en actividades de desarrollo y crecimiento institucional.

**Integración y Desarrollo:** Condición que permite la sinergia académica y de investigación con instituciones públicas y privadas a nivel local, regional e internacional, en procura del mejoramiento económico y social, y el cumplimiento de los propósitos del Plan Nacional del Buen Vivir.

### **Valores Institucionales:**

**Respeto:** Es el reconocimiento pleno de los derechos de las personas, de la naturaleza, de la institución y la diversidad de pensamiento.

**Responsabilidad:** Comportamiento consciente de los seres humanos para asumir el cumplimiento oportuno de las obligaciones y asumir las consecuencias de sus actos.

**Puntualidad:** Comportamiento y cumplimiento con respeto al tiempo de los demás, generador de eficiencia.

**Equidad:** Igualdad de oportunidades y derechos para todos teniendo en cuenta las diferencias individuales de las personas y de los grupos, en procura de la justicia social.

**Solidaridad:** Demostración humana de intereses sobre el bien común hacia los demás favoreciendo el crecimiento personal y profesional.

**Lealtad:** actitud transparente, determinación y voluntad de corresponder conforme al código de convivencia institucional.

**Disciplina:** Capacidad de actuar de forma ordenada en el cumplimiento del direccionamiento estratégico y normativa institucional.

La función de Vinculación con la Colectividad de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi cuenta con un reglamento enmarcado en la Constitución de la República del Ecuador y la Ley Orgánica de Educación Superior, tomando en cuenta las siguientes consideraciones:

El Art. 350 de la Constitución consagra: "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."

La Ley Orgánica de Educación Superior en el artículo 87, determina que: "Como requisito previo a la obtención del título, los y las estudiantes deberán acreditar servicios a la comunidad mediante prácticas o pasantías preprofesionales, debidamente monitoreadas, en los campos de su especialidad y que dichas actividades se realizarán en coordinación con organizaciones

comunitarias, empresas e instituciones públicas y privadas relacionadas con la respectiva especialidad".

La Ley Orgánica de Educación Superior en el artículo 88, manifiesta: "Para cumplir con la obligatoriedad de los servicios a la comunidad se propenderá beneficiar a sectores rurales y marginados de la población, sí la naturaleza de la Carrera lo permite, o a prestar servicios en centros de atención gratuita".

El Art. 107 de la Ley Orgánica de Educación Superior, señala que el principio de pertinencia consiste en que la educación superior responda a las expectativas y necesidades de la sociedad, a la planificación nacional, y al régimen de desarrollo, a la prospectiva de desarrollo científico, humanístico y tecnológico mundial, y a la diversidad cultural. Para ello, las instituciones de educación superior articularán su oferta docente, de investigación y actividades de vinculación con la sociedad, a la demanda académica, a las necesidades de desarrollo local, regional y nacional, a la innovación y diversificación de profesiones y grados académicos, a las tendencias del mercado ocupacional local, regional y nacional, a las tendencias demográficas locales, provinciales y regionales; a la vinculación con la estructura productiva actual y potencial de la provincia y la región, y a las políticas nacionales de ciencia y tecnología.

El Art. 125 de la Ley Orgánica de Educación Superior, determina los programas y cursos de vinculación con la sociedad: "Las instituciones del Sistema de Educación Superior realizarán programas y cursos de vinculación con la sociedad guiados por el personal académico. Para ser estudiante de los mismos no hará falta cumplir los requisitos del estudiante regular".

El Reglamento de la LOES, Art. 7, de los servicios a la comunidad dispone: "Los servicios a la comunidad se realizarán mediante prácticas y pasantías pre profesionales, en los ámbitos urbano y rural, según las propias características de la carrera y las necesidades de la Sociedad. La SENESCYT establecerá los mecanismos de articulación de los servicios a la comunidad con los requerimientos que demande el Sistema de Nivelación y Admisión, en coordinación con las instituciones de educación superior públicas."

El Reglamento de la LOES, Art. 17, de los programas y cursos de vinculación con la sociedad, manifiesta: El Reglamento de Régimen Académico normará lo relacionado con los programas y cursos de vinculación con la sociedad así como los cursos de educación continua, tomando en cuenta las características de la institución de educación superior, sus carreras y programas y las necesidades del desarrollo nacional, regional y local.

## LÍNEAS DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD – UPEC

- 1.-EDUCACIÓN CONTINUA: Su objetivo es brindar cursos y capacitaciones a los diferentes grupos, asociaciones, gremios e instituciones que lo requieran. Los temas estarán relacionados al perfil académico de las carreras que se ofrecen en la UPEC y en algunos casos a los aportes que puedan dar los profesionales administrativos. Está involucrado todo lo relacionado a la ciencia, tecnología e innovación.
- 2.- ARTICULACION BACHILLERATO-UNIVERSIDAD.- Su objetivo es prestar servicios a los bachilleres del país para su incorporación al Sistema Nacional de Educación Superior.
- 3.- UNIVERSIDAD DE FRONTERA.- Su objetivo es integrar a las universidades de la región fronteriza, para ofertar programas de formación académica formal y no formal e investigar y proponer alternativas de solución a los problemas de la zona de integración ecuatoriana colombiana.
- 4.- CATEDRA DE LA INTEGRACIÓN.- Su objetivo es difundir el pensamiento integracionista en todas las áreas del convivir ciudadano.
- 5.- LENGUAS ANCESTRALES E IDIOMAS.- Su objetivo es rescatar y difundir las lenguas ancestrales de la región y certificar la suficiencia de idiomas extranjeros.
- 6.- DESARROLLO TURÍSTICO.- Su objetivo es asesorar y desarrollar proyectos relacionados a rutas turísticas, fortalecimiento de sitios turísticos, turismo comunitario y atención turística.
- 7.- SALUD.- su objetivo es aportar al mejoramiento de la calidad de vida de los diferentes sectores de la provincia y de la región, a través de proyectos de atención, prevención y difusión en salud.
- 8.- CONSERVACIÓN DEL ECOSISTEMA.- Su objetivo es generar proyectos que conlleven a la sensibilización en temas relacionados a conservación, cuidado del ecosistema, promoviendo así un ambiente sano y sustentable.
- 9.-DESARROLLO PRODUCTIVO.- Su objetivo es orientar a los pequeños y grandes productores sobre el uso de suelos, fungicidas, plaguicidas y demás, con el fin de tener mejores productos y ganancias.

10.- DIFUSIÓN CULTURAL E IDENTIDAD.- Su objetivo es promover la cultura, identidad, patrimonio y costumbres de nuestro pueblo y de la región hacia la colectividad, promoviendo así como la interculturalidad.

11.- CONSULTORÍAS.- Su objetivo es ofertar servicios de consultoría, asesoría y/o asistencia para ejecutar proyectos que abarquen la solución de problemas sociales de la localidad o de la región, que pueden derivarse de las líneas de investigación.

12.- SEGURIDAD Y RIESGOS.- Su objetivo es garantizar gestión integral, la reducción de riesgos y la prevención de los mismos en el ámbito universitario y comunitario.

13.- RECREACIÓN Y DEPORTE.- Su objetivo es promover el buen vivir a través de la práctica del deporte en sus diferentes disciplinas y áreas.

Líneas de acción que están unidas estrechamente para aportar al Plan Nacional del Buen vivir, sobre todo en los siguientes objetivos:

Aporte al Plan Nacional del Buen Vivir

Objetivo 2: Mejorar las capacidades y potencialidades de la ciudadanía: Mediante la atención adecuada y oportuna de la salud, se garantiza la disponibilidad de la máxima energía vital; una educación de calidad favorece la adquisición de saberes para la vida y fortalece la capacidad de logros individuales.

Objetivo 3: Mejorar la calidad de vida de la población: La calidad de vida alude directamente al Buen Vivir de las personas, pues se vincula con la creación de condiciones para satisfacer sus necesidades materiales, psicológicas, sociales y ecológicas.

Objetivo 8: Afirmar y fortalecer la identidad nacional, las identidades diversas, la plurinacionalidad y la interculturalidad.

Se incorpora el concepto de interculturalidad que, junto con el de plurinacionalidad, representa un avance significativo para la comprensión de la compleja realidad cultural ecuatoriana.

Tabla 10. Matriz de coherencia entre la Misión y el POA de Vinculación con la Colectividad

MISIÓN UPEC	ESTRATEGIAS - FUNCIÓN VINCULACIÓN - PEDI	MISIÓN VINCULACIÓN	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE VINCULACIÓN
<p>Formar profesionales humanistas, emprendedores y competentes, poseedores de conocimientos científicos y tecnológicos; comprometidos con la investigación y la solución de problemas del entorno para contribuir con el desarrollo y la integración fronteriza.</p>	<p>Establecimiento de alianzas de cooperación interinstitucional para el desarrollo de programas y proyectos de vinculación e investigación</p>	<p>Promover la participación proactiva y sinérgica de la comunidad universitaria, orientada a la transferencia de conocimientos y tecnología, para la solución de los problemas locales, regionales y/o nacionales, a través de programas que paralelamente promueven el desarrollo humano integral en los diferentes sectores de la sociedad.</p>	<p>Promover la cultura, identidad, tradiciones de los pueblos y etnias locales y regionales, a través de proyectos de capacitación, formación y encuentros de diversas culturas.</p>
	<p>Fomento de educación continua, arte, cultura, salud, deporte, recreación y conservación del ambiente con los actores sociales del entorno</p>		<p>Involucrar a los estudiantes egresados y graduados dentro de la bolsa de empleo y la oferta de pasantías y vinculación.</p>
			<p>Generar acciones, capacitaciones y aportes de impacto en lo que respecta a la conservación y cuidado del ambiente y la generación de un desarrollo turístico.</p>
			<p>Promover la formación de consultorios de atención y asesoría en temas inherentes a lo que puede ofrecer la UPEC.</p>

Fuente: Dirección de Vinculación con la Colectividad

## USUARIOS DE LA UPEC:

### **Principales:**

- Estudiantes hombres y mujeres de la UPEC (inclusive desde el colegio)
- Docentes de la UPEC
- Empleados y trabajadores de la UPEC.

### **Secundarios:**

- Padres de familia
- Autoridades provinciales e instituciones públicas
- Organizaciones sociales
- Medios de comunicación

### **Terciarios:**

- Otras instituciones de Educación Superior
- Empresas, instituciones y organizaciones privadas

**CAPÍTULO V: LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS EN LA INSTITUCIÓN  
OBJETO DE ESTUDIO**

Analizados los aspectos diagnosticados, podemos decir que el modelo de gestión por procesos para el área de Vinculación con la Colectividad de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, debe considerar los siguientes aspectos:

- Es necesaria la socialización de las políticas de Vinculación con la Colectividad, enmarcadas en el reglamento aprobado en noviembre de 2012.
- La socialización debe incluir el formato de perfil para la presentación de proyectos de Vinculación con la Colectividad. Formato que será elaborado con el objeto de unificar la manera de presentar los proyectos de Vinculación con la Colectividad.
- Además, se suprimirán varias actividades del proceso inicialmente levantado, ya que estos estacan la fluidez y efectividad del proceso en la función de Vinculación con la Colectividad.

## **5.1. Introducción**

Las unidades académicas y unidades administrativas de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi constan de varios departamentos que trabajan conjuntamente para la consecución de los objetivos previstos por la institución.

La administración de la Dirección de Vinculación con la Colectividad tiene como objetivo principal: Elaborar e implementar políticas y estrategias factibles que vinculen a la UPEC con la solución de problemas de la sociedad de su entorno cantonal, provincial, regional, nacional, fronterizo e internacional; que tomen en cuenta los contenidos de la planificación académica y de investigación institucional; y la ejecute mediante planes operativos anuales que contribuyan concreta y sosteniblemente al bien común.

El modelo de gestión por procesos que se levanta en esta propuesta ha sido elaborado con la finalidad de estandarizar los procesos, subprocesos y actividades ejecutadas en la Dirección de Vinculación con la Colectividad.

Este modelo será un instrumento valioso en la institución, ya que permitirá coordinar secuencialmente las actividades, procedimientos y procesos realizados en la Dirección de

Vinculación con la Colectividad, que están regidos bajo las normativas y reglamentos vigentes de la UPEC y del Estado ecuatoriano.

## **5.2 . Objetivo**

Sistematizar y normalizar los procesos, subprocesos y actividades realizadas en la dirección de Vinculación con la Colectividad, logrando ejercer un eficaz y eficiente desempeño, por parte de los involucrados en el área de vinculación de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, como también conseguir una óptima planificación y direccionamiento de las acciones efectuadas dentro del departamento.

## **5.3. Marco Normativo**

Para el levantamiento de este modelo de gestión por procesos se consideró la siguiente normativa.

- ✓ Constitución de la República del Ecuador, Administración del Eco. Rafael Correa Delgado, Presidente Constitucional del República del Ecuador. Lunes, 20 de octubre de 2008 – R- O- No. 449, Artículo 350.
- ✓ Ley de creación de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, Registro Oficial N° 244, miércoles 5 de abril de 2006.
- ✓ Ley Orgánica de Educación Superior en los artículos 87, 88, 107 y 125.
- ✓ Reglamento de la LOES, artículos 7 y 17.
- ✓ Plan Nacional del Buen Vivir 2009, mediante resolución N° CNP-001-2009.

## **5.4. Usuarios**

El modelo planteado es de aplicación para la Dirección y Comisión de Vinculación con la Colectividad, en lo que respecta a la realización de programas, proyectos y actividades de vinculación por parte de los docentes, estudiantes y empleados de la UPEC.

## 5.5 Análisis Situacional

### 5.5.1 Análisis FODA.

Tabla 11. Matriz de análisis FODA

<b>FACTORES INTERNOS</b>	<b>LISTA DE FORTALEZAS</b>	<b>LISTA DE DEBILIDADES</b>
	F1. Equipamiento, tecnología e instalaciones adecuadas.	D1. No existe una orientación clara de vinculación.
	F2. Ubicación Geoestratégica.	D2. Poco conocimiento de los estudiantes de la UPEC sobre el concepto de vinculación.
	F3. Vocación de Servicio.	D3. Inexistencia de un formato para la presentación de los proyectos de vinculación.
	F4. Experiencia.	D4. Poco interés de los estudiantes en la ejecución de los proyectos de vinculación.
	<b>FACTORES EXTERNOS</b> F5. Normativa de Vinculación Interna.	
<b>LISTA DE OPORTUNIDADES</b>	<b>FO (Maxi-Maxi)</b>	<b>Do (Mini-Maxi)</b>
O1. Demanda de capacitación en actores sociales.	Aprovechar el equipamiento, tecnología e instalaciones de la UPEC y ponerlas a disposición de los actores sociales, para la transferencia de conocimientos (capacitación.)	Orientación a la gestión de la calidad.
O2. Positivas relaciones con actores e instituciones locales.	Generar procesos y mecanismos de interrelación permanente con los sectores productivos, que permitan aprovechar la ubicación geoestratégica de la universidad.	Convertirse en la primera opción de capacitación, para otras instituciones y actores sociales.
O3. Escasas empresas y	Poner a disposición de la sociedad la experiencia y	Plantear formatos unificados para la

organizaciones de capacitación en el medio.	vocación de servicio en la ejecución de los proyectos de vinculación.	presentación de los proyectos de vinculación.
<b>LISTA DE AMENAZAS</b>	<b>FA (Maxi-Mini)</b>	<b>DA (Mini-Mini)</b>
A1. Poca participación de los actores.	Establecimiento de alianzas de cooperación interinstitucional para el desarrollo de programas y proyectos de vinculación e investigación.	Socializar entre los estudiantes sobre el concepto y orientación de la función de Vinculación con la Colectividad, para una adecuada presentación de sus proyectos.
A2. Proceso burocrático extenso.	Aplicación de una normativa eficiente en los procesos para la presentación, ejecución, evaluación y aprobación de los proyectos de vinculación, que reduzca los trámites burocráticos.	Incentivar a los estudiantes a aportar a la sociedad a través de la transferencia de conocimientos y tecnología, para que no lo asuman como una obligación o un requisito a cumplir.
A3. Intervención de otros centros de educación superior	Poner a disposición de la ejecución de los proyectos de vinculación la mejor logística y equipamiento, en comparación con otros centros de educación superior.	Normar la presentación de los proyectos de vinculación a través de formatos que faciliten a los estudiantes plantear sus propuestas, haciendo que los procesos sean más ágiles.

Elaborado por: Álvarez Rosero, Sandra Cristina.

#### PRIORIZACIÓN:

Contribución a la solución de problemas de la comunidad. (Sobre 10 puntos)

El nivel de impacto. (Sobre 10 puntos)

Transferencia tecnológica. (Sobre 10 puntos)

N°	ESTRATEGIA (más amplia a largo plazo)	Contribución a la solución de problemas de la comunidad.	El nivel de impacto.	Transferencia de conocimiento y tecnología.	TOTAL	CLASIFICACIÓN
1	Aprovechar el equipamiento, tecnología e instalaciones de la UPEC y ponerlas a disposición de los actores sociales, para la transferencia de conocimientos (capacitación.)	8	7	7	22	7
2	Socializar y cumplir a cabalidad con la normativa interna de vinculación, para la ejecución de proyectos.	7	6	6	19	9

3	Poner a disposición de la sociedad la experiencia y vocación de servicio en la ejecución de los proyectos de vinculación.	6	6	6	18	12
4	Orientación a la gestión de la calidad.	10	9	9	28	<b>1</b>
5	Convertirse en la primera opción de capacitación, para otras instituciones y actores sociales.	8	7	8	24	4
6	Generar procesos y mecanismos de interrelación permanente con los sectores productivos, que permitan aprovechar la ubicación geoestratégica de la universidad.	9	9	9	27	<b>2</b>
7	Establecimiento de alianzas de cooperación interinstitucional para el desarrollo de programas y proyectos de vinculación e investigación.	8	8	8	24	<b>3</b>
8	Aplicación de una normativa eficiente en los procesos para la presentación, ejecución, evaluación y aprobación de los proyectos de vinculación, que reduzca los trámites burocráticos.	7	7	8	22	6
9	Poner a disposición de la ejecución de los proyectos de vinculación la mejor logística y equipamiento, en comparación con otros centros de educación superior.	6	7	6	19	10
10	Socializar entre los estudiantes sobre el concepto y orientación de la función de Vinculación con la Colectividad, para una adecuada presentación de sus proyectos.	6	6	6	18	11
11	Aprovechar el potencial de los estudiantes en acciones de transferencia de conocimientos y tecnología.	8	7	8	24	5
12	Fortalecimiento de la cultura de planificación institucional y la proyección social.	7	7	6	20	8

## OBJETIVO ESTRATÉGICO:

Participar con la comunidad universitaria y la colectividad en espacios de análisis, discusión y propuestas de solución a los problemas ambientales, económicos, sociales y de integración, a través de la transferencia de conocimientos y tecnología.

## ESTRATEGIAS PARA EL DEPARTAMENTO DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD

- Orientación a la gestión de la calidad.
- Generar procesos y mecanismos de interrelación permanente con los sectores productivos, que permitan aprovechar la ubicación geoestratégica de la universidad.
- Establecimiento de alianzas de cooperación interinstitucional para el desarrollo de programas y proyectos de vinculación e investigación.

## 5.5.2. Análisis Gut – Ishikawa.

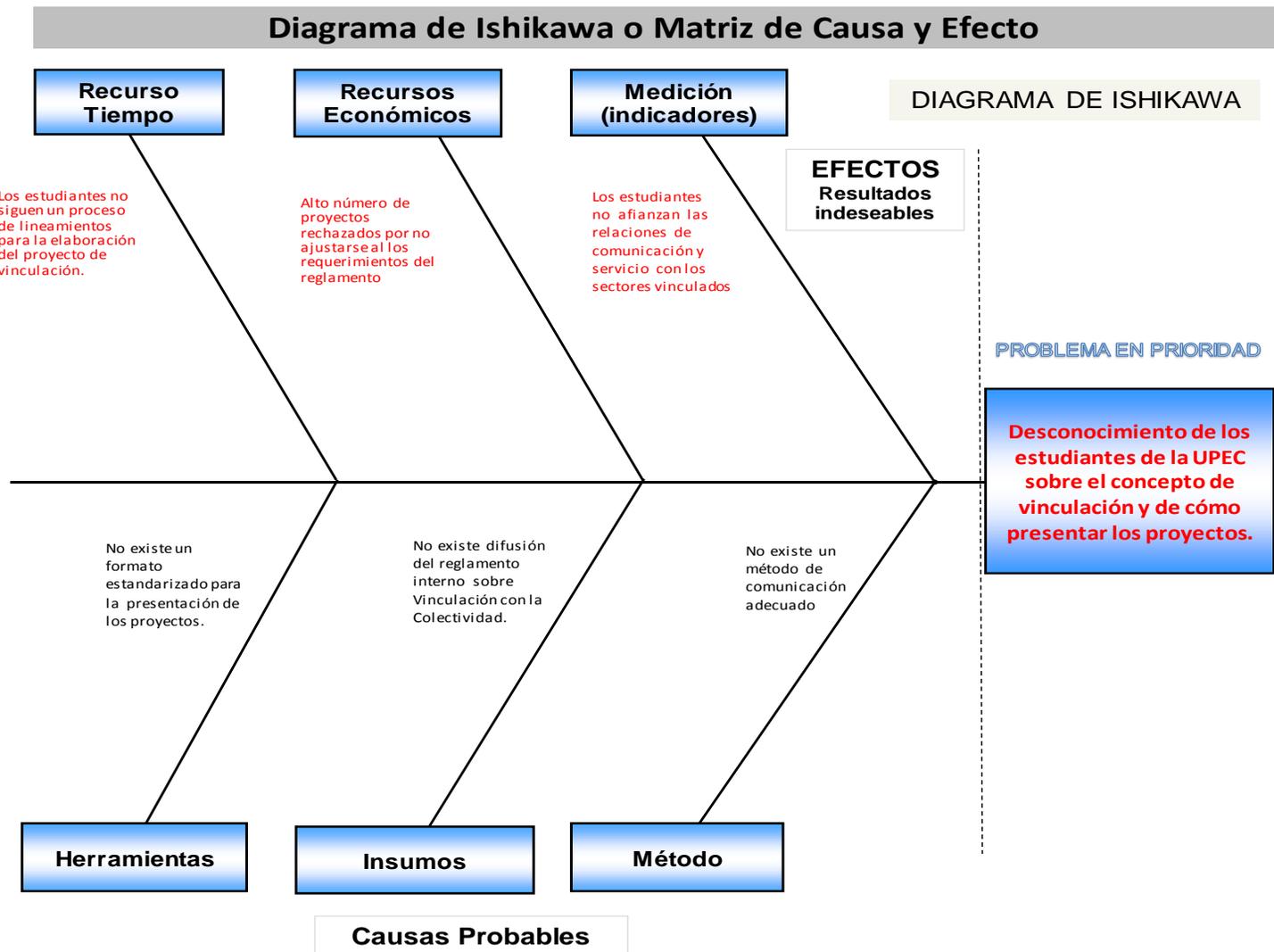
Tabla 12. Formato GUT (Gravedad, Urgencia, Tendencia)

<b>Universidad Politécnica Estatal del Carchi</b>					
Proceso: Presentación, validación, ejecución, seguimiento y evaluación de Proyectos de Vinculación con la Colectividad					
<b>MATRIZ GUT - Dar prioridad a los problemas</b>					
PROBLEMAS	G	U	T	TOTAL	CLASIFICACIÓN
D1. Desconocimiento de los estudiantes de la UPEC sobre la función de vinculación y de cómo presentar los proyectos.	5	5	5	<b>125</b>	<b>1</b>
D2. Proceso establecido incompleto.	4	4	5	<b>80</b>	<b>2</b>
D3. Inexistencia de un formato para la presentación de los proyectos de vinculación.	4	4	4	<b>64</b>	<b>4</b>
D4. Poco interés de los estudiantes en la ejecución de los proyectos de vinculación.	3	3	2	<b>18</b>	<b>5</b>
A2. Proceso burocrático extenso.	4	5	4	<b>80</b>	<b>3</b>
A1. Poca participación de los actores.	3	3	1	<b>9</b>	<b>5</b>
A3. Intervención de otros centros de educación superior	2	2	1	<b>4</b>	<b>6</b>

Valor	G Gravedad	U Urgencia	T Tendencia
<b>5</b>	Las pérdidas o dificultades son extremadamente graves.	Una acción inmediata es necesaria.	Si no se hace nada la situación se deteriorará rápidamente
<b>4</b>	Muy graves.	Con un poco de urgencia.	Va a empeorar en el corto plazo.
<b>3</b>	Graves.	Tan pronto como sea posible.	Va a empeorar en el mediano plazo
<b>2</b>	Poco graves.	Puede esperar un poco.	Va a empeorar a largo plazo.
<b>1</b>	Sin gravedad	No hay prisa.	No va a empeorar y / o pueden mejorar aún

Elaborado por: Álvarez Rosero, Sandra Cristina

Figura 10. Diagrama Ishikawa 1.



Elaborado por: Álvarez Rosero, Sandra Cristina.

Tabla 13. Matriz BASICO 1.

## MATRIZ BASICO

**Desconocimiento de los estudiantes de la UPEC sobre el concepto de vinculación y de cómo presentar los proyectos.**

ALTERNATIVAS DE SOLUCIONES	B	A	S	I	C	O	TOTAL
Diseñar un formato estandarizado para la presentación de los proyectos de vinculación.	3	3	3	3	3	3	<b>729</b>
Difusión del Reglamento Interno de Vinculación con la Colectividad	3	3	2	3	3	3	<b>486</b>
Elaboración de un tríptico como medio informativo para los estudiantes	2	2	2	2	3	3	<b>144</b>

Puntuación	B Beneficios	A Alcance	S Satisfacción	I Inversión	C Cliente Externo	O Operacionalización
	Dimensión del impacto causado por los beneficios previstos con la solución del problema. (Reducción de costos, eliminación de daños, trabajo adicional, etc.)	Grado de alcance de los efectos del problema. La cantidad de personas, áreas y procesos afectados por el problema.	Grado de satisfacción del cliente interno con la solución del problema. (Reducir el estrés, mejorar el clima organizacional, etc.)	Nivel de inversión (uso) de los recursos que se necesitan para proporcionar la solución.	Reflexiones de la satisfacción del cliente externo.	Operacionalización simplificada para el despliegue de la solución del problema.

<b>3</b>	Beneficios de vital importancia para la supervivencia y expansión de los negocios de la entidad corporativa (institución).	La cobertura total (70-100% de la institución).	Muy grande, sirviendo como excelente referencia de resultados en calidad.	Inversión mínima (uso) de los recursos disponibles en sus propias áreas o fácil de lograr.	Impacto positivo muy grande en la imagen de la institución en relación con el mercado y la comunidad.	Gran facilidad / viabilidad en el despliegue de la solución, con una superficie total de la "tecnología" necesaria.
<b>2</b>	Beneficios de razonable impacto del rendimiento de la unidad operativa.	Alcance razonable (20-40% de la institución).	Mediano, al punto de ser fácilmente percibido por sus colegas.	Los gastos de los recursos está más allá del "presupuesto" de la área, pero puede ser aprobada el nivel inmediatamente superior (Dentro del presupuesto de este).	Buenos reflejos directos en los procesos finales o en otros procesos de apoyo que afectan directamente los clientes externos y el medio ambiente.	Mediana facilidad/ viabilidad, dependiendo de un know-how / tecnología difícil de disponibilidad en el mercado o los cambios de comportamiento razonables estén directamente vinculadas al problemas.
<b>1</b>	Beneficios de la pequeña expresión en el impactos operacionales, pero que contribuirá para la difusión de calidad en toda la institución.	Amplitud muy pequeña (hasta 5% de la institución).	Pequeña, pero suficiente para contribuir para la difusión de la calidad en toda la institución.	Los gastos de los recursos (\$, Horas-hombre, máquinas, etc.) son muy significativo, más que lo previsto / presupuestado / disponibles. Requiere una decisión político-estratégica de la institución.	Sin el resplandor visible por el cliente externo.	Viabilidad muy baja, dependiendo de las acciones y decisiones que van más allá de los límites de la institución.

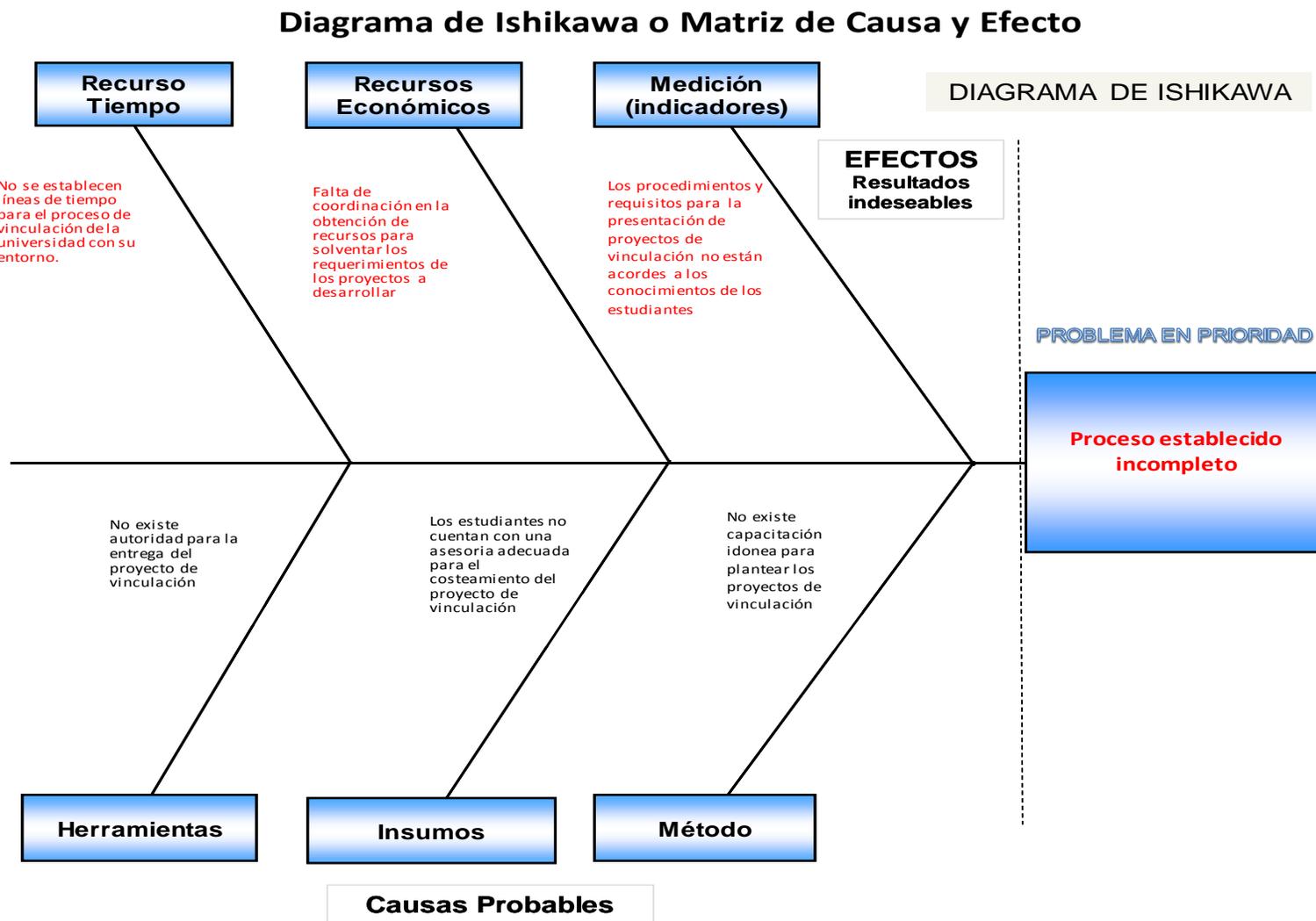
Elaborado por: Álvarez Rosero, Sandra Cristina.

Tabla 14. Plan de acción 1.

<b>PLAN DE ACCIÓN:</b>				
<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI - DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD</b>				
Desconocimiento de los estudiantes de la UPEC sobre el concepto de vinculación y de cómo presentar los proyectos.				
<b>ALTERNATIVAS DE SOLUCIONES</b>	<b>¿Qué hacer?</b>	<b>¿Quién?</b>	<b>¿Cómo?</b>	<b>¿Cuándo?</b>
Diseñar un formato estandarizado para la presentación de los proyectos de vinculación.	Realizar un propuesta de una guía para la presentación del perfil del proyecto de vinculación con la colectividad que permita estandarizar la información y desarrollar el perfil sin ninguna complicación ya que estará estructurado de manera didáctica y los estudiantes podrán llenar los espacios en blanco de acuerdo a sus requerimientos	Dirección de Vinculación con la Sociedad	Elaborar un formato guía para la presentación del perfil del proyecto de vinculación con la colectividad en el cual se establece datos generales como: Escuela, nivel, periodo académico, responsables del proyecto, nombre de los estudiantes, beneficiarios, nombre del proyecto, tipo de propuesta, objetivos generales y específicos, en donde se va a desarrollar, cronograma de actividades expresado en tiempo y presupuesto	por definir
Difusión del Reglamento Interno de Vinculación con la Colectividad	Socializar el Reglamento Interno de Vinculación con la Colectividad para promover la participación proactiva y sinérgica de la comunidad universitaria	Director de Vinculación con la Sociedad	Coordinar con los Directores de Escuela el horario de clases y actividades académicas para socializar con los estudiantes a partir del quinto nivel la importancia de la participación en proyectos de vinculación sean institucionales o de carrera con el objetivo de transferir conocimientos y tecnología para la solución de los problemas locales, fronterizos, regionales, nacionales e internacionales.	Al iniciar cada periodo académico con los estudiantes que se encuentren cursando el quinto semestre
		Directores de Escuelas	Informar el proceso, reglamento y formatos de los principales lineamientos de las actividades a desarrollarse para la presentación del perfil, su ejecución y la presentación del informe final	
Elaboración de un tríptico como medio informativo para los estudiantes	Diseñar un tríptico llamativo con información relevante sobre la Vinculación con la Colectividad	Dirección de Vinculación con la Sociedad	Diseño del tríptico de Vinculación con la Sociedad en donde se identifique aspectos como: ¿qué es?, formas, quienes intervienen, líneas, horas a cumplir y el proceso de presentación de proyectos	Al iniciar cada periodo académico

Elaborado por: Álvarez Rosero, Sandra Cristina.

Figura 11. Diagrama Ishikawa 2.



Elaborado por: Álvarez Rosero, Sandra Cristina.

Tabla 15. Matriz BASICO 2.

## MATRIZ BASICO

**Proceso establecido incompleto.**

ALTERNATIVAS DE SOLUCIONES	B	A	S	I	C	O	TOTAL
Establecer líneas de tiempo para el proceso de vinculación de la universidad con su entorno.	3	3	2	3	3	2	<b>324</b>
Plantear procedimientos y requisitos para la formulación y aprobación de proyectos de vinculación	2	3	2	3	2	3	<b>216</b>
Determinar los programas y cursos de vinculación con la sociedad con el respectivo presupuesto	2	2	1	2	2	3	<b>48</b>

Puntuación	B Beneficios	A Alcance	S Satisfacción	I Inversión	C Cliente Externo	O Operacionalización
	Dimensión del impacto causado por los beneficios previstos con la solución del problema. (Reducción de costos, eliminación de daños, trabajo adicional, etc.)	Grado de alcance de los efectos del problema. La cantidad de personas, áreas y procesos afectados por el problema.	Grado de satisfacción del cliente interno con la solución del problema. (Reducir el estrés, mejorar el clima organizacional, etc.)	Nivel de inversión (uso) de los recursos que se necesitan para proporcionar la solución.	Reflexiones de la satisfacción del cliente externo.	Operacionalización simplificada para el despliegue de la solución del problema.

<b>3</b>	Beneficios de vital importancia para la supervivencia y expansión de los negocios de la entidad corporativa (institución).	La cobertura total (70-100% de la institución).	Muy grande, sirviendo como excelente referencia de resultados en calidad.	Inversión mínima (uso) de los recursos disponibles en sus propias áreas o fácil de lograr.	Impacto positivo muy grande en la imagen de la institución en relación con el mercado y la comunidad.	Gran facilidad / viabilidad en el despliegue de la solución, con una superficie total de la "tecnología" necesaria.
<b>2</b>	Beneficios de razonable impacto del rendimiento de la unidad operativa.	Alcance razonable (20-40% de la institución).	Mediano, al punto de ser fácilmente percibido por sus colegas.	Los gastos de los recursos está más allá del "presupuesto" de la área, pero puede ser aprobada el nivel inmediatamente superior (Dentro del presupuesto de este).	Buenos reflejos directos en los procesos finales o en otros procesos de apoyo que afectan directamente los clientes externos y el medio ambiente.	Mediana facilidad/ viabilidad, dependiendo de un know-how / tecnología difícil de disponibilidad en el mercado o los cambios de comportamiento razonables estén directamente vinculadas al problemas.
<b>1</b>	Beneficios de la pequeña expresión en el impactos operacionales, pero que contribuirá para la difusión de calidad en toda la institución.	Amplitud muy pequeña (hasta 5% de la institución).	Pequeña, pero suficiente para contribuir para la difusión de la cualidad en toda la institución.	Los gastos de los recursos (\$, Horas-hombre, máquinas, etc.) son muy significativo, más que lo previsto / presupuestado / disponibles. Requiere una decisión político-estratégica de la institución.	Sin el resplandor visible por el cliente externo.	Viabilidad muy baja, dependiendo de las acciones y decisiones que van más allá de los límites de la institución.

Elaborado por: Álvarez Rosero, Sandra Cristina.

Tabla 16. Plan de acción 2.

**PLAN DE ACCIÓN:**

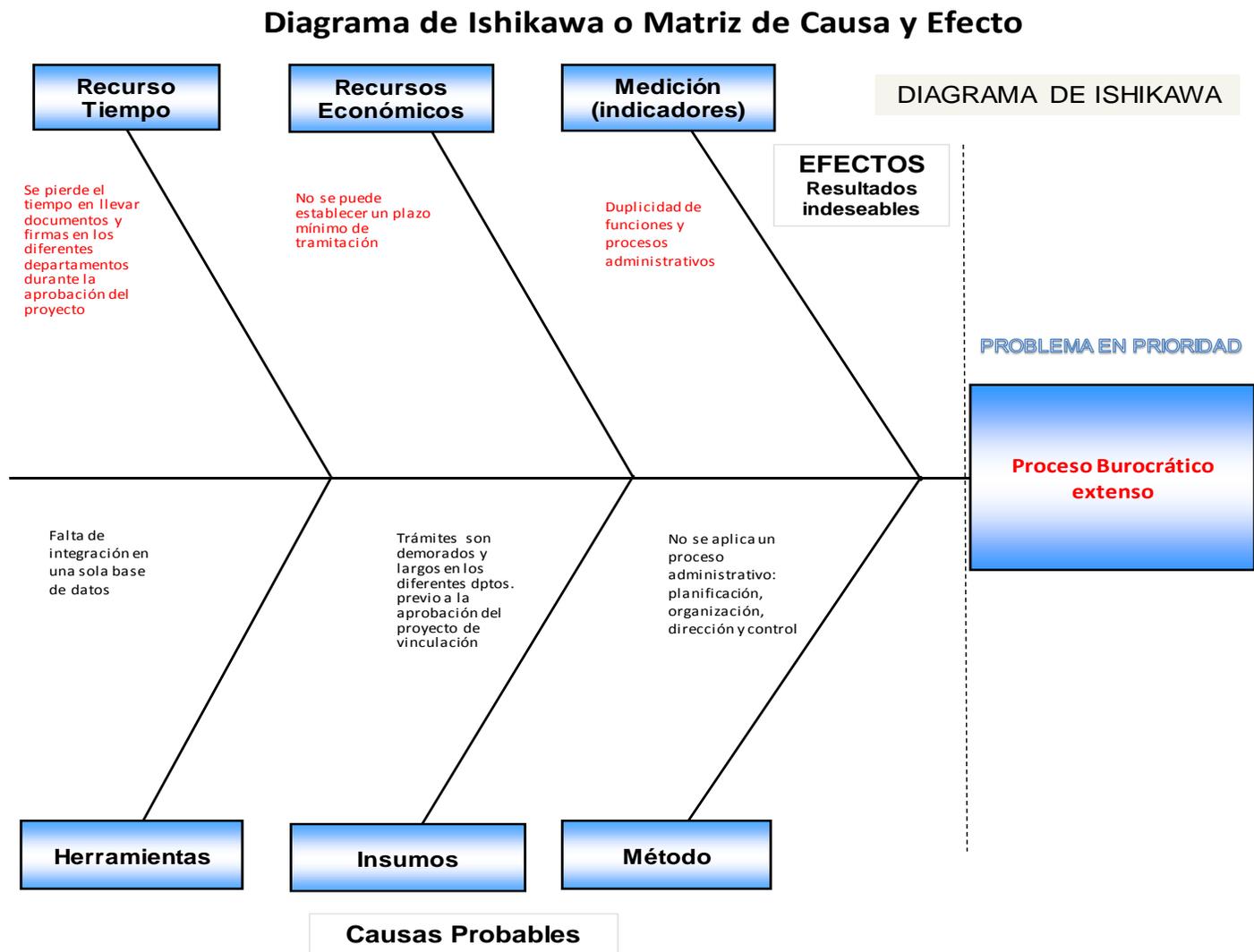
**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI  
DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD**

**Proceso establecido incompleto.**

ALTERNATIVAS DE SOLUCIONES	¿Qué hacer?	Quién?	Cómo?	Cuándo?
Establecer líneas de tiempo para el proceso de vinculación de la universidad con su entorno.	Organizar el proceso para la capacitación con la colectividad.	Director de vinculación	Estableciendo un cronograma en el calendario para el cumplimiento de las actividades.	Desde que inicia a realizar el proyecto de vinculación
Plantear procedimientos y requisitos para la formulación y aprobación de proyectos de vinculación	Coordinar para socializar con las autoridades de las escuelas sobre los proyectos de vinculación que son presentados por los estudiantes sean acordes al área de su especialización y al diseño curricular de cada carrera	Director de vinculación Directores de Escuelas Comisión de Vinculación de las Escuelas	El o los estudiantes presentarán el perfil del proyecto de vinculación con la colectividad a la Comisión de Vinculación de la Escuela para ser analizado, corregido y aprobado	Los estudiantes deberán capacitarse para el proceso de vinculación con la colectividad a partir del quinto semestre y presentar su respectivo perfil del proyecto de vinculación.
Determinar los programas y cursos de vinculación con la sociedad con el respectivo presupuesto	Analizar el proyecto de vinculación para determinar costos y presupuestos.	Director de vinculación Estudiantes	Los estudiantes deben realizar una proforma con los materiales a utilizar en el proceso de capacitación	Al momento de presentar el proyecto de vinculación

Elaborado por: Álvarez Rosero, Sandra Cristina.

Figura 12. Diagrama Ishikawa 3.



Elaborado por: Álvarez Rosero, Sandra Cristina.

Tabla 17. Matriz BASICO 3.

## MATRIZ BASICO

### Proceso burocrático extenso.

ALTERNATIVAS DE SOLUCIONES	B	A	S	I	C	O	TOTAL
Gestionar la información asociada a un proceso	1	3	3	2	3	3	162
Coordinar la ejecución de las tareas de los partícipes en el proceso asignando responsabilidades	3	3	3	2	3	3	486
Ejecutar más rápidamente los procesos o flujos de trabajo.	2	2	2	2	2	3	96

Puntuación	B Beneficios	A Alcance	S Satisfacción	I Inversión	C Cliente Externo	O Operacionalización
		Dimensión del impacto causado por los beneficios previstos con la solución del problema. (Reducción de costos, eliminación de daños, trabajo adicional, etc.)	Grado de alcance de los efectos del problema. La cantidad de personas, áreas y procesos afectados por el problema.	Grado de satisfacción del cliente interno con la solución del problema. (Reducir el estrés, mejorar el clima organizacional, etc.)	Nivel de inversión (uso) de los recursos que se necesitan para proporcionar la solución.	Reflexiones de la satisfacción del cliente externo.

<b>3</b>	Beneficios de vital importancia para la supervivencia y expansión de los negocios de la entidad corporativa (institución).	La cobertura total (70-100% de la institución).	Muy grande, sirviendo como excelente referencia de resultados en calidad.	Inversión mínima (uso) de los recursos disponibles en sus propias áreas o fácil de lograr.	Impacto positivo muy grande en la imagen de la institución en relación con el mercado y la comunidad.	Gran facilidad / viabilidad en el despliegue de la solución, con una superficie total de la "tecnología" necesaria.
<b>2</b>	Beneficios de razonable impacto del rendimiento de la unidad operativa.	Alcance razonable (20-40% de la institución).	Mediano, al punto de ser fácilmente percibido por sus colegas.	Los gastos de los recursos está más allá del "presupuesto" de la área, pero puede ser aprobada el nivel inmediatamente superior (Dentro del presupuesto de este).	Buenos reflejos directos en los procesos finales o en otros procesos de apoyo que afectan directamente los clientes externos y el medio ambiente.	Mediana facilidad/ viabilidad, dependiendo de un know-how / tecnología difícil de disponibilidad en el mercado o los cambios de comportamiento razonables estén directamente vinculadas al problemas.
<b>1</b>	Beneficios de la pequeña expresión en el impactos operacionales, pero que contribuirá para la difusión de calidad en toda la institución.	Amplitud muy pequeña (hasta 5% de la institución).	Pequeña, pero suficiente para contribuir para la difusión de la calidad e toda la institución.	Los gastos de los recursos (\$, Horas-hombre, máquinas, etc.) son muy significativo, más que lo previsto / presupuestado / disponibles. Requiere una decisión político-estratégica de la institución.	Sin el resplandor visible por el cliente externo.	Viabilidad muy baja, dependiendo de las acciones y decisiones que van más allá de los límites de la institución.

Elaborado por: Álvarez Rosero, Sandra Cristina.

Tabla 18. Plan de acción 3.

## PLAN DE ACCIÓN:

### UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD

#### Proceso burocrático extenso.

ALTERNATIVAS DE SOLUCIONES	¿Qué hacer?	Quién?	Cómo?	Cuando?
Coordinar la ejecución de las tareas de los participantes en el proceso asignando responsabilidades	Coordinar con los integrantes de Comisión de Vinculación, Dirección de Vinculación, Dirección Académica, Dirección de Investigación, Comisiones de Vinculación de las Escuelas la gestión de cada una de las sub-comisiones para la formulación y ejecución de los programas y proyectos a ser desarrollados por cada una de ellas dentro del plan operativo anual	Director de Vinculación con la Colectividad	Delimitar los programas, proyectos y actividades de acuerdo a las líneas de vinculación identificando la forma de vincularse sea institucional o de carreras; con el objetivo de que las acciones sean concretas, planificadas y dirigidas por las unidades responsables de cada área y quienes a su vez serán los encargados de monitorear, evaluar y dar seguimiento a la ejecución de los proyectos	Al iniciar cada período académico
		Coordinador de Vinculación con la Colectividad		
Gestionar la información asociada a un proceso	Planificar talleres y encuentros para identificar proyectos estratégicos de vinculación que ayuden a solucionar problemas de la sociedad	Director de Vinculación con la Colectividad	Convocar mediante circulares la invitación al desarrollo de talleres en los que participe el personal docente de las unidades académicas, miembros de la Comisión de Vinculación, Directores del área de Investigación,	Al iniciar cada período académico

		Coordinador de Vinculación con la Colectividad	Académico y demás personas afines en el tema; para analizar proyectos que presten un verdadero aporte a la solución de los problemas actuales de la sociedad	
Ejecutar más rápidamente los procesos o flujos de trabajo	Proponer y coordinar con las autoridades correspondientes, planes y estrategias para la vinculación de la institución con la colectividad	Director de Vinculación con la Colectividad	Dirigir y supervisar la elaboración de programas, proyectos y actividades de vinculación institucional para ser presentados a las autoridades correspondientes	Coordinar la supervisión de estas actividades cada trimestre

Elaborado por: Álvarez Rosero, Sandra Cristina.

## **5.6. Propuesta de Modelo de Gestión por Procesos**

La dirección de Vinculación con la Colectividad es un organismo interno de la UPEC que está encargado de cumplir con la misión institucional, propendiendo al desarrollo de sus fines y objetivos universitarios, respondiendo a las expectativas y necesidades de la sociedad y a la diversidad cultural. Para cumplir con su misión es indispensable que se optimice uno de sus procesos principales para la ejecución por parte de los estudiantes y la institución de los proyectos de Vinculación con la Colectividad.

Con todos los elementos considerados y analizados de la situación del departamento de Vinculación con la Colectividad, en este capítulo se diseñará la propuesta del Modelo de Gestión por Procesos del departamento de Vinculación con la Colectividad de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, desde un proceso general y el detalle de cada uno de los subprocesos que lo conforman.

## 5.6.1 Matriz esqueleto

MATRIZ ESQUELETO DE PROCESO			MATRIZ ESQUELETO DE PROCESO					
Estructura de los Procesos			Informaciones de los procesos					
Procesos	Sub-proceso	Código	PROCESO					
			Producto del Proceso (Salidas)	Requisitos de los productos (Salidas)	Entradas	Requisitos de Entrada	Descripción de la nueva propuesta del proceso	Indicadores
Presentación, validación, ejecución, seguimiento y evaluación de proyectos de Vinculación con la Colectividad institucional y por carreras de la UPEC.	1.1. Socialización del proceso y de formatos para la presentación de proyectos de Vinculación con la Colectividad	(Sp1).	Estudiantes capacitados para presentar los proyectos de vinculación con la colectividad.	Estudiantes con el suficiente conocimiento de las líneas de Vinculación, reglamentos, normativas y formatos para la presentación de proyectos de la función Vinculación con la Colectividad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cronograma de socialización.</li> <li>• Normativa y reglamentos de vinculación con la Colectividad.</li> <li>• Formato de presentación de proyectos de Vinculación con la Colectividad.</li> <li>• Materiales de oficina (hojas, tinta, esteros).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cronograma coordinado por los directivos del Departamento y de las escuelas.</li> <li>• Normativa vigente de la institución.</li> <li>• Formato aprobado de Vinculación con la colectividad.</li> <li>• Materiales de oficina en la cantidad suficiente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enviar convocatoria para socialización.</li> <li>• Registro de asistentes.</li> <li>• Socialización sobre los temas relacionados a la función de Vinculación con la Colectividad.</li> <li>• Evaluación de la socialización.</li> </ul>	Estudiantes capacitados sobre la función y presentación de proyectos de Vinculación con la Colectividad.
	1.2. Recepción y Validación del Proyecto de Vinculación con la Colectividad	(Sp2).	Proyectos de Vinculación con la Colectividad elaborados correctamente y aprobados.	Proyectos sin correcciones, ajustados a la normativa institucional, con importante impacto en la sociedad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de entrega del proyecto.</li> <li>• Documentos habilitantes</li> <li>• Firmas de validación.</li> <li>• Proyecto de Vinculación con la Colectividad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentación completa elaborada de manera directa y clara.</li> <li>• Firmas completas.</li> <li>• Proyecto bien elaborado de acuerdo al formato.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recaptar la solicitud.</li> <li>• Revisión de constatación de firmas.</li> <li>• Recibir el acta de convenio</li> <li>• Constatar el número de beneficiarios.</li> <li>• Recepción del perfil del proyecto de vinculación.</li> <li>• Verificación y revisión del perfil.</li> <li>• Análisis de impacto.</li> </ul>	Proyectos de Vinculación con la Colectividad aprobados por estar bien diseñados, durante cada semestre.
	1.3 Autorización de ejecución y monitoreo del proyecto de Vinculación con la Colectividad.	(Sp3).	Seguimiento de las actividades desarrolladas del proyecto de Vinculación con la Colectividad en ejecución	Constancia de que las actividades del proyecto han sido ejecutadas de manera satisfactoria.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentos de autorización de ejecución.</li> <li>• Cronograma de actividades y documentos.</li> <li>• Matriz de registro de actividades y monitoreo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autorización debidamente avalada por el director de escuela y el director de Vinculación.</li> <li>• Cronograma con actividades y fechas específicas para su ejecución.</li> <li>• Matriz estandarizada para el registro de actividades y monitoreo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión cronograma de actividades.</li> <li>• Emisión de oficio de autorización de ejecución.</li> <li>• Emitir formularios de registro de actividades.</li> <li>• Dar seguimiento a cada una de las actividades planificadas.</li> </ul>	Proyectos en ejecución con actividades monitoreadas.
	1.4 Registro y evaluación de actividades y desempeño de los encargados del proyecto de vinculación con la colectividad	(Sp4).	Evaluación satisfactoria de los actividades ejecutadas y del desempeño de los responsables del proyecto de vinculación.	Cronograma con actividades cumplidas de manera eficiente y desempeño óptimo de los responsables del proyecto.	Documentos que evidencien las actividades realizadas de acuerdo al cronograma (registro de asistencia a reuniones, formulario de actividades, formulario de evaluación).	Documentos organizados y avalados por los responsables y los beneficiarios del proyecto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción fichas de reuniones o eventos.</li> <li>• Recibir formularios de actividades.</li> <li>• Recaptar formularios de evaluación.</li> <li>• Revisión de datos informativos.</li> <li>• Revisión de firmas de responsabilidad.</li> <li>• Verificación del cumplimiento de actividades.</li> <li>• Evaluación de desempeño.</li> <li>• Firma y visto bueno del coordinador.</li> </ul>	Proyectos y el desempeño de sus responsables evaluados.
	1.5 Recepción y revisión del informe final del proyecto o programa de vinculación con la colectividad.	(Sp5).	Informe final del proyecto de Vinculación con la Colectividad revisado y aprobado.	Informe del cumplimiento total del proyecto de Vinculación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud para presentación del informe.</li> <li>• Informe final del proyecto de cumplimiento del proyecto de vinculación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud presentada después de culminado el proyecto.</li> <li>• Informe final del proyecto que incluye: horas de vinculación cumplidas, calificación y cumplimiento, faltas e incumplimiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recaptar la solicitud de presentación del informe final.</li> <li>• Recibir el informe final.</li> <li>• Revisión de la estructura del informe final.</li> <li>• Revisión total del informe final.</li> <li>• Contabilización horas de vinculación.</li> <li>• Calificación y cumplimiento.</li> <li>• Evidenciar faltas o incumplimientos.</li> <li>• Dar visto bueno al informe final.</li> <li>• Archivar el informe final aprobado.</li> <li>• Emitir un informe al Consejo Superior de la UPEC.</li> </ul>	Proyectos finalizados receptados y revisados.

La Matriz esqueleto continúa en la siguiente página.

Apuntamento de las soluciones					
PERSONAS			TECNOLOGÍA (aplica o N/A)	INFRAESTRUCTURA	Estimativa de Costos en función de los cambios
Cantidad de personas	Capacitación de personas	Comunicación		Recursos físicos	
Cien estudiantes, cada periodo académico.	En conceptos, procesos y de formatos para la presentación de proyectos de Vinculación con la Colectividad .	5	Utilización de herramientas web como medio para la socialización.	Computadores	200 usd
Dos, director y asistente del departamento de comunicación	En motivación a los empleados a comprometerse con los objetivos institucionales.	2	Equipos informáticos	Computadores	50 usd
Cinco, Comisión de Vinculación.	En Modelo de la Gestión por Procesos para presentar los proyectos de Vinculación con la Colectividad.	5	Equipos informático	Materiales de oficina	100 usd
Tres, Director, coordinador y asistente de Vinculación con la Colectividad	En registro y evaluación de actividades.	3	Equipos informático	Materiales de oficina	100 usd
Siete, comisión de vinculación, director y coordinador de vinculación.	En Modelo de la Gestión por Procesos para presentar los proyectos de Vinculación con la Colectividad.	7	Equipos informático	Materiales de oficina	100 usd

## 5.6.2 Mapa general del proceso.

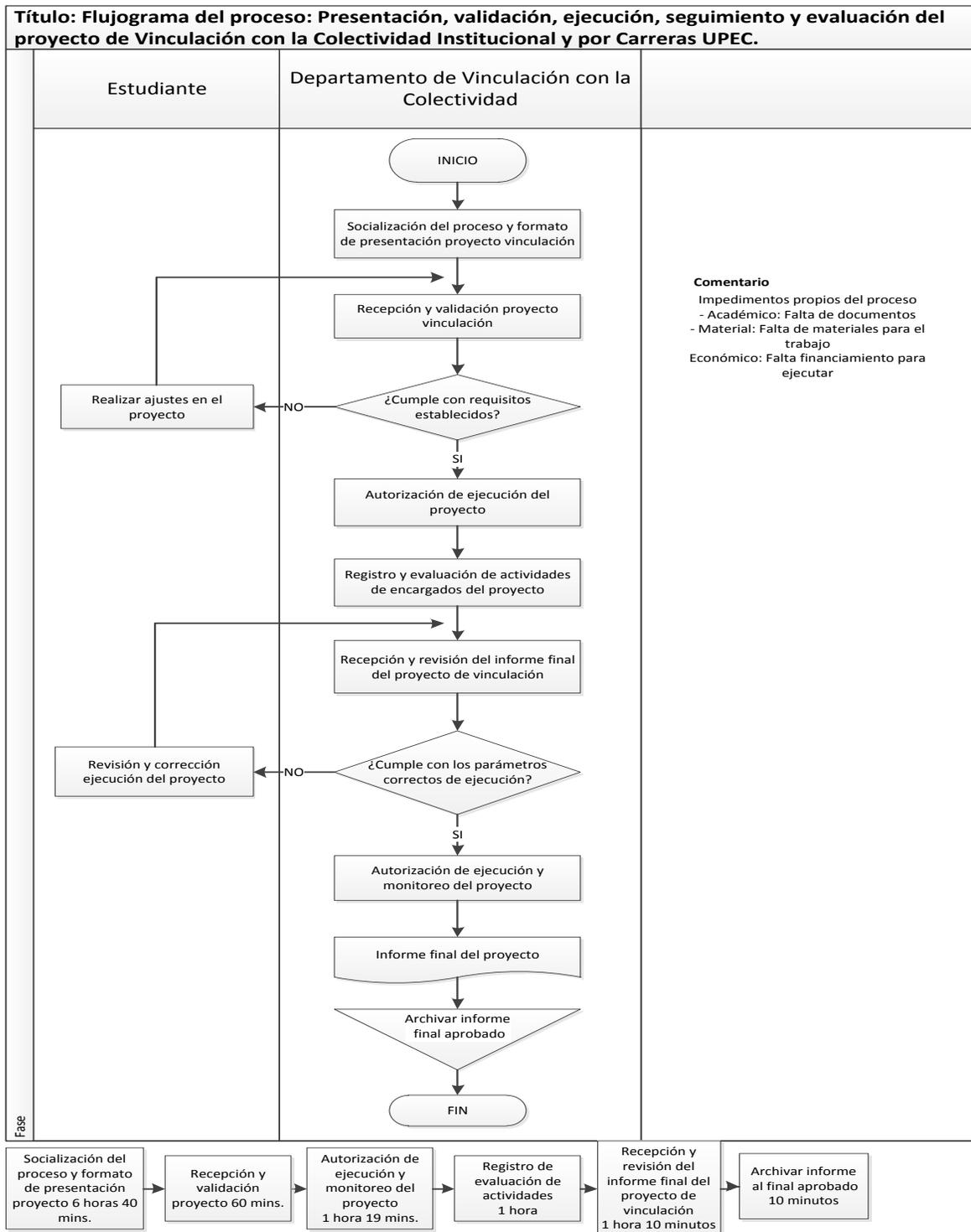
Tabla 19. Mapa del proceso: Presentación, validación, ejecución, seguimiento y evaluación de proyectos de Vinculación con la Colectividad institucional y por carreras de la UPEC.

<b>MACROPROCESO</b> <b>VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD</b>	
<b>PROCESO</b>	
<b>1. Presentación, validación, ejecución, seguimiento y evaluación de proyectos de Vinculación con la Colectividad institucional y por carreras de la UPEC.</b>	
<b>SUBPROCESOS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>
<b>1.1. Socialización del proceso y de formatos para la presentación de proyectos de Vinculación con la Colectividad (Sp1).</b>	1.1.1. Enviar convocatoria para socialización.
	1.1.2. Registro de asistentes
	1.1.3. Socialización sobre los temas relacionados a la función de Vinculación con la Colectividad.
	1.1.4. Evaluación de la socialización.
<b>1.2. Recepción y Validación del Proyecto de Vinculación con la Colectividad (Sp2).</b>	1.2.1. Receptar la solicitud
	1.2.2. Revisión de constatación de firmas
	1.2.3. Recibir el acta de convenio.
	1.2.4. Constatar el número de beneficiarios.
	1.2.5. Recepción del perfil del proyecto de vinculación.
	1.2.6. Verificación y revisión del perfil
	1.2.7. Análisis de impacto.
	1.2.8. Aprobación perfil del proyecto.
	1.2.9. Registro del perfil en archivo
<b>1.3 Autorización de ejecución y monitoreo del proyecto de Vinculación con la Colectividad (Sp3).</b>	1.3.1. Revisión cronograma de actividades.
	1.3.2. Cronograma de actividades correcto.
	1.3.3. Emisión de oficio de autorización de ejecución.
	1.3.4. Emitir formularios de registro de actividades
	1.3.5. Dar seguimiento a cada una de las actividades planificadas.
<b>1.4 Registro y evaluación de</b>	1.4.1. Recepción fichas de reuniones o eventos.
	1.4.2. Recibir formularios de actividades.
	1.4.3. Receptar formularios de evaluación.

<b>actividades y desempeño de los encargados del proyecto de vinculación con la colectividad (Sp4).</b>	1.4.4. Revisión de datos informativos.
	1.4.5. Revisión de firmas de responsabilidad.
	1.4.6. Verificación del cumplimiento de actividades.
	1.4.7. Evaluación de desempeño.
	1.4.8. Firma y visto bueno del coordinador.
<b>1.5 Recepción y revisión del informe final del proyecto o programa de vinculación con la colectividad (Sp5).</b>	1.5.1. Recepar la solicitud de presentación del informe final.
	1.5.2. Recibir el informe final.
	1.5.3. Revisión de la estructura del informe final.
	1.5.4. Revisión total del informe final.
	1.5.5. Contabilización horas de vinculación.
	1.5.6. Calificación y cumplimiento.
	1.5.7. Evidenciar faltas o incumplimientos.
	1.5.8. Dar visto bueno al informe final.
	1.5.9. Archivar el informe final aprobado.
	1.5.10. Emitir un informe al Consejo Superior de la UPEC.

Elaborado por: Álvarez Rosero, Sandra Cristina.

Figura 13. Flujograma del proceso: Presentación, validación, ejecución, seguimiento y evaluación de proyectos de Vinculación con la Colectividad institucional y por carreras de la UPEC.



Elaborado por: Álvarez Rosero, Sandra Cristina

**5.6.3 Descripción de los subprocesos del proceso: Presentación, validación, ejecución, seguimiento y evaluación de proyectos de vinculación con la colectividad de la UPEC, y sus subprocesos.**

Tabla 20. Mapa Subproceso 1.

<b>MACRO PROCESO:</b>		<b>VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD</b>	
<b>PROCESO:</b>	Presentación, validación, ejecución, seguimiento y evaluación de proyectos de vinculación con la colectividad de la UPEC.		
<b>SUB PROCESO 1:</b>	Socialización del proceso y de formatos para la presentación de proyectos de vinculación con la colectividad.		
<b>GENERALIDADES:</b>			
<b>Alcance:</b> Realización de programas, proyectos y actividades de Vinculación con la Colectividad por parte de los docentes, estudiantes y empleados.		<b>Responsable:</b> Dirección de Vinculación y Comisión de Vinculación por Carreras.	
<b>Objetivos:</b> Informar a los estudiantes desde quinto a décimo nivel sobre los conceptos, el proceso, reglamentos y formatos para la elaboración de los proyectos de Vinculación con la Colectividad.		<b>Resultados:</b> Que los estudiantes y docentes responsables de los proyectos a presentar tengan claros los conceptos, el proceso a seguir y los formatos a aplicar, presentando proyectos bien elaborados óptimos para su aprobación y ejecución.	
<b>Documentos de respaldo:</b> Cronograma, formatos de proyectos, lista de estudiantes participantes de la socialización, evaluación de la socialización.			
<b>DIAGRAMA SIPOC</b>			
<b>PROVEEDOR:</b> Dirección de Vinculación con la Colectividad.			
<b>ENTRADAS:</b>		<b>REQUERIMIENTOS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cronograma de socialización.</li> <li>• Normativa y reglamentos de vinculación con la Colectividad.</li> <li>• Formato de presentación de proyectos de Vinculación con la Colectividad.</li> <li>• Materiales de oficina (hojas, tinta, esferos).</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cronograma coordinado por los directivos del Departamento y de las escuelas.</li> <li>• Normativa vigente de la institución.</li> <li>• Formato aprobado de Vinculación con la colectividad.</li> <li>• Materiales de oficina en la cantidad suficiente.</li> </ul>	
<b>CLIENTE:</b> Estudiantes de la UPEC de quinto a décimo nivel.			

<b>SALIDA:</b> Estudiantes capacitados para presentar los proyectos de vinculación con la colectividad.	<b>REQUERIMIENTO:</b> Estudiantes con el suficiente conocimiento de las líneas de Vinculación, reglamentos, normativas y formatos para la presentación de proyectos de la función Vinculación con la Colectividad.	
<b>Actividades</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Costo</b>
Realizar y enviar convocatoria para socialización.	4 horas	
Registro de asistentes.	20 minutos	
Socialización sobre los temas relacionados a la función de Vinculación con la Colectividad.	2 horas	
Evaluación de la socialización.	20 minutos	

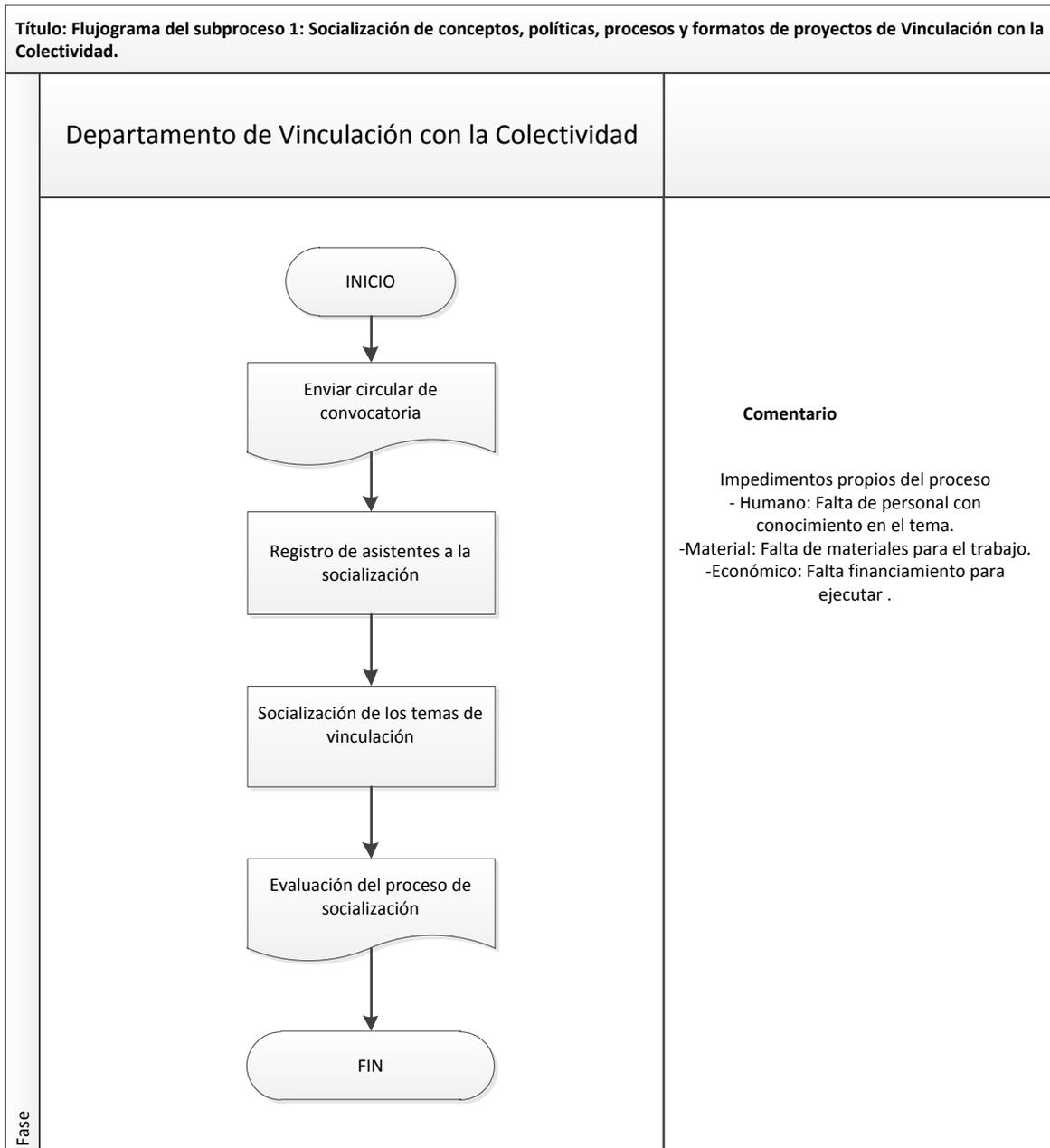
Elaborado por: Álvarez Rosero, Sandra Cristina

Tabla 21. Hoja de ruta/descripción del Subproceso 1.

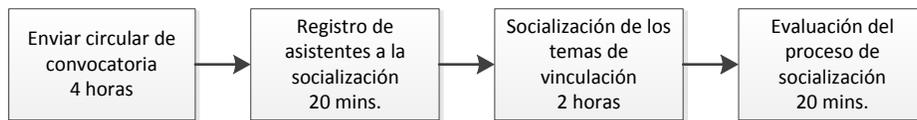
<b>Actividades/trámite</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
<b>1. Enviar convocatoria para socialización.</b>	Enviar circulares a todos los estudiantes, a partir de quinto nivel hacia arriba, para que asistan al proceso de socialización sobre los proyectos de vinculación con la colectividad (la socialización se realizará una vez por periodo académico).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Director de Vinculación</li> <li>• Coordinador de Vinculación.</li> <li>• Comisión de Vinculación.</li> </ul>
<b>2. Registro de asistentes</b>	Llenar una hoja de registro que incluya nombre, nivel, número de cédula, número de contacto y mail de los asistentes a la socialización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinador de Vinculación.</li> </ul>
<b>3. Socialización sobre los temas relacionados a la función de Vinculación con la Colectividad.</b>	La socialización se efectuará en torno a los siguientes temas: conceptos y políticas de Vinculación con la Colectividad; Ley Orgánica de Educación Superior, Reglamento de Vinculación con la Colectividad de la UPEC; formatos de presentación de proyectos de vinculación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Director de Vinculación</li> </ul>
<b>4. Evaluación de la socialización.</b>	Al finalizar la exposición de los temas y de responder las preguntas respectivas, se entregará una hoja de evaluación de la socialización, para medir el impacto de ésta.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comisión de Vinculación.</li> </ul>

Elaborado por: Álvarez Rosero, Sandra Cristina

Figura 13. Flujograma del subproceso 1.



Fase



Elaborado por: Álvarez Rosero, Sandra Cristina

Tabla 22. Ficha de indicador del subproceso 1.

FICHA DE INDICADOR		REFERENCIA: (Sp1)
<b>RESULTADO PLANIFICADO</b>	Capacitar al 100% de los estudiantes desde quinto a décimo nivel que deben presentar, ejecutar y aprobar el proyecto de Vinculación con la Colectividad.	
<b>INDICADOR (ISp1):</b> Estudiantes capacitados sobre la función y presentación de proyectos de Vinculación con la Colectividad.		
<b>FÓRMULA DE CÁLCULO:</b> $ISp1 = \frac{N^{\circ} \text{ de estudiantes participantes en la socialización} \times 100}{N^{\circ} \text{ total de convocatorias entregadas para la socialización}}$		
<b>FUENTES DE INFORMACIÓN:</b> Registro de asistencia de los estudiantes a la socialización.		

Elaborado por: Álvarez Rosero, Sandra Cristina

Tabla 23. Mapa Subproceso 2.

MACRO PROCESO: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD	
<b>PROCESO:</b>	Presentación, validación, ejecución, seguimiento y evaluación de proyectos de vinculación con la colectividad de la UPEC.
<b>SUB PROCESO 2:</b>	Recepción y validación del proyecto de vinculación con la colectividad (Sp2).
<b>GENERALIDADES:</b>	
<b>Alcance:</b> Realización de programas, proyectos y actividades de Vinculación con la Colectividad por parte de los docentes, estudiantes y empleados.	<b>Responsable:</b> Comisión de Vinculación Institucional o Comisión de Vinculación por Carreras.
<b>Objetivos:</b> Recibir y verificar los diferentes programas y proyectos de vinculación con la colectividad institucional o por carreras para su respectiva aprobación.	<b>Resultados:</b> Aprobación de proyectos establecidos en base a las líneas de vinculación y que presten un verdadero aporte a la solución de problemas actuales de la sociedad.
<b>Documentos de respaldo:</b> Proyecto de vinculación impreso con los respectivos oficios de petición de aprobación con firmas de respaldo.	

DIAGRAMA SIPOC		
<b>PROVEEDOR:</b> Dirección de Vinculación, direcciones de escuela y estudiantes.		
<b>ENTRADA:</b>	<b>REQUERIMIENTO:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de entrega del proyecto.</li> <li>• Documentos habilitantes</li> <li>• Firmas de validación.</li> <li>• Proyecto de Vinculación con la Colectividad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentación completa elaborada de manera directa y clara.</li> <li>• Firmas completas.</li> <li>• Proyecto bien elaborado de acuerdo al formato.</li> </ul>	
<b>CLIENTE:</b> Estudiantes de la UPEC de quinto a décimo nivel.		
<b>SALIDA:</b> Proyectos de Vinculación con la Colectividad elaborados correctamente y aprobados.	<b>REQUERIMIENTO:</b> Proyectos sin correcciones, ajustados a la normativa institucional, con importante impacto en la sociedad.	
<b>Actividades</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Costo</b>
Receptar la solicitud.	3 minutos	
Revisión de constatación de firmas.	2 minutos	
Recibir el acta de convenio	2 minuto	
Constatar el número de beneficiarios.	2 minuto	
Recepción del perfil del proyecto de vinculación.	2 minuto	
Verificación y revisión del perfil.	15 minutos	
Análisis de impacto.	30 minutos	
Aprobación perfil del proyecto.	2 minuto	
Registro de perfil en archivo.	2 minuto	

Elaborado por: Álvarez Rosero, Sandra Cristina

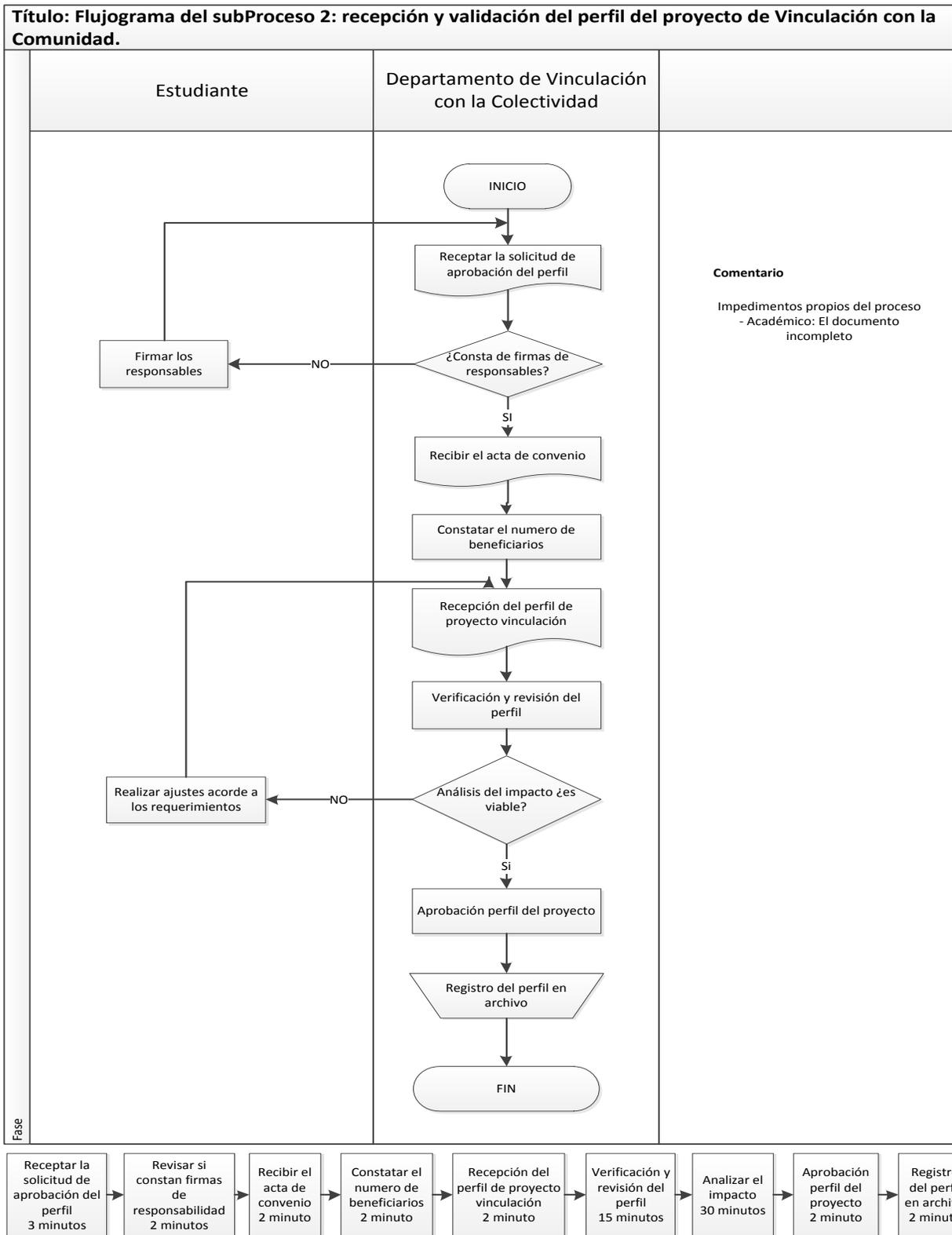
Tabla 23. Hoja de ruta/descripción del Subproceso 2.

Actividades/trámite	Descripción	Responsable
<p><b>1. Receptar la solicitud.</b></p>	<p>Recibir la solicitud de aprobación del perfil del proyecto de vinculación, comprobando que conste con todos los requerimientos, tales como: fecha de emisión, nombre del director, tema del proyecto, nombre de estudiantes y coordinadores responsables del proyecto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asistente administrativa.</li> </ul>
<p><b>2. Revisión de constatación de firmas.</b></p>	<p>Revisar que las solicitudes y actas consten de las firmas de responsabilidad por parte de estudiante(s) y coordinador(es) del proyecto de vinculación con la colectividad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asistente administrativa.</li> </ul>
<p><b>3. Recibir el acta de convenio</b></p>	<p>Acoger el acta de convenio o visto bueno de los beneficiarios del proyecto de vinculación para determinar las relaciones existentes de la institución con la colectividad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asistente administrativa.</li> </ul>
<p><b>4. Constatar el número de beneficiario.</b></p>	<p>Revisión y constatación de la lista del número de beneficiarios con nombres y números de cédula de los beneficiarios del proyecto de vinculación con la colectividad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asistente administrativa.</li> </ul>
<p><b>5. Recepción del perfil del proyecto de vinculación.</b></p>	<p>Receptar el perfil del proyecto de vinculación con la colectividad para realizar la respectiva revisión y continuar con el proceso.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Director de Vinculación.</li> </ul>
<p><b>6. Verificación y revisión del perfil.</b></p>	<p>Verificar que el perfil del proyecto conste de tema, línea de vinculación, descripción, objetivos, temática a desarrollar y cronograma de actividades con la finalidad de evitar errores en la consecución del proceso.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Director de Vinculación.</li> </ul>
<p><b>7. Análisis de impacto.</b></p>	<p>Analizar el impacto interno o externo del proyecto de vinculación con la colectividad demostrando el nivel de acogida que éste tenga, con la finalidad de prestar un verdadero aporte a la solución de problemáticas de la sociedad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Director de Vinculación.</li> </ul>

<p><b>8. Aprobación perfil del proyecto.</b></p>	<p>Una vez cumplidas las actividades anteriores la Comisión de Vinculación con la Colectividad institucional procede a dar la aprobación o visto bueno después de un análisis general del perfil del proyecto de vinculación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Director de Vinculación.</li> </ul>
<p><b>9. Registro de perfil en archivo.</b></p>	<p>Finalmente, después de la aprobación del perfil del proyecto de vinculación se deberá registrar al sistema todos los datos e información necesarios del perfil para proceder a la ejecución y seguimiento del mismo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistente administrativo.</li> </ul>

Elaborado por: Álvarez Rosero, Sandra Cristina

Figura 14. Flujograma del subproceso 2.



Elaborado por: Álvarez Rosero, Sandra Cristina

Tabla 24. Ficha de indicador del subproceso 2.

FICHA DE INDICADOR	REFERENCIA: (Sp2)
<b>RESULTADO PLANIFICADO</b>	Receptar como mínimo un 80 % de proyectos que cumplan con los lineamientos establecidos para su presentación y validación.
<b>INDICADOR (ISp2):</b>	Proyectos de Vinculación con la Colectividad aprobados por estar bien diseñados, durante cada semestre.
<b>FÓRMULA DE CÁLCULO:</b>	$ISp2 = N^{\circ} \text{ de proyectos aprobados} * 100 / N^{\circ} \text{ total de proyectos presentados.}$
<b>FUENTES DE INFORMACIÓN:</b>	Registro de ingreso y aprobación de proyectos de vinculación

Elaborado por: Álvarez Rosero, Sandra Cristina

Tabla 25. Mapa Subproceso 3.

MACRO PROCESO:	VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD
<b>PROCESO:</b>	Presentación, validación, ejecución, seguimiento y evaluación de proyectos de vinculación con la colectividad de la UPEC.
<b>SUB PROCESO 3:</b>	Autorización de ejecución y monitoreo del proyecto de vinculación con la colectividad (Sp3).
<b>GENERALIDADES:</b>	
<b>Alcance:</b> Realización de programas, proyectos y actividades de Vinculación con la Colectividad por parte de los docentes, estudiantes y empleados.	<b>Responsable:</b> Comisión de Vinculación Institucional o Comisión de Vinculación por Carreras.
<b>Objetivos:</b> Autorizar la ejecución del proyecto de vinculación y mantener un constante seguimiento de cada una de las actividades realizadas en beneficio de la colectividad.	<b>Resultados:</b> Mantener un control eficaz y ejecución de proyectos que sean viables y que aporten a la solución de problemas del entorno social.
<b>Documentos de respaldo:</b> Cronograma de actividades y formularios de registro de actividades.	

DIAGRAMA SIPOC		
<b>PROVEEDOR:</b> Dirección de Vinculación con la Colectividad y direcciones de escuelas.		
<b>ENTRADA:</b>	<b>REQUERIMIENTO:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentos de autorización de ejecución.</li> <li>• Cronograma de actividades y documentos.</li> <li>• Matriz de registro de actividades y monitoreo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autorización debidamente avalada por el director de escuela y el director de Vinculación.</li> <li>• Cronograma con actividades y fechas específicas para su ejecución.</li> <li>• Matriz estandarizada para el registro de actividades y monitoreo.</li> </ul>	
<b>CLIENTE:</b> Estudiantes de quinto a décimo nivel de la UPEC que ejecutan su proyecto de Vinculación con la Colectividad.		
<b>SALIDA:</b> Seguimiento de las actividades desarrolladas del proyecto de Vinculación con la Colectividad en ejecución.	<b>REQUERIMIENTO:</b> Constancia de que las actividades del proyecto han sido ejecutadas de manera satisfactoria.	
Actividades	Tiempo	Costo
Revisión cronograma de actividades.	7 minutos	
Emisión de oficio de autorización de ejecución.	2 minutos	
Emitir formularios de registro de actividades.	10 minuto	
Dar seguimiento a cada una de las actividades planificadas.	1 hora	

Elaborado por: Álvarez Rosero, Sandra Cristina

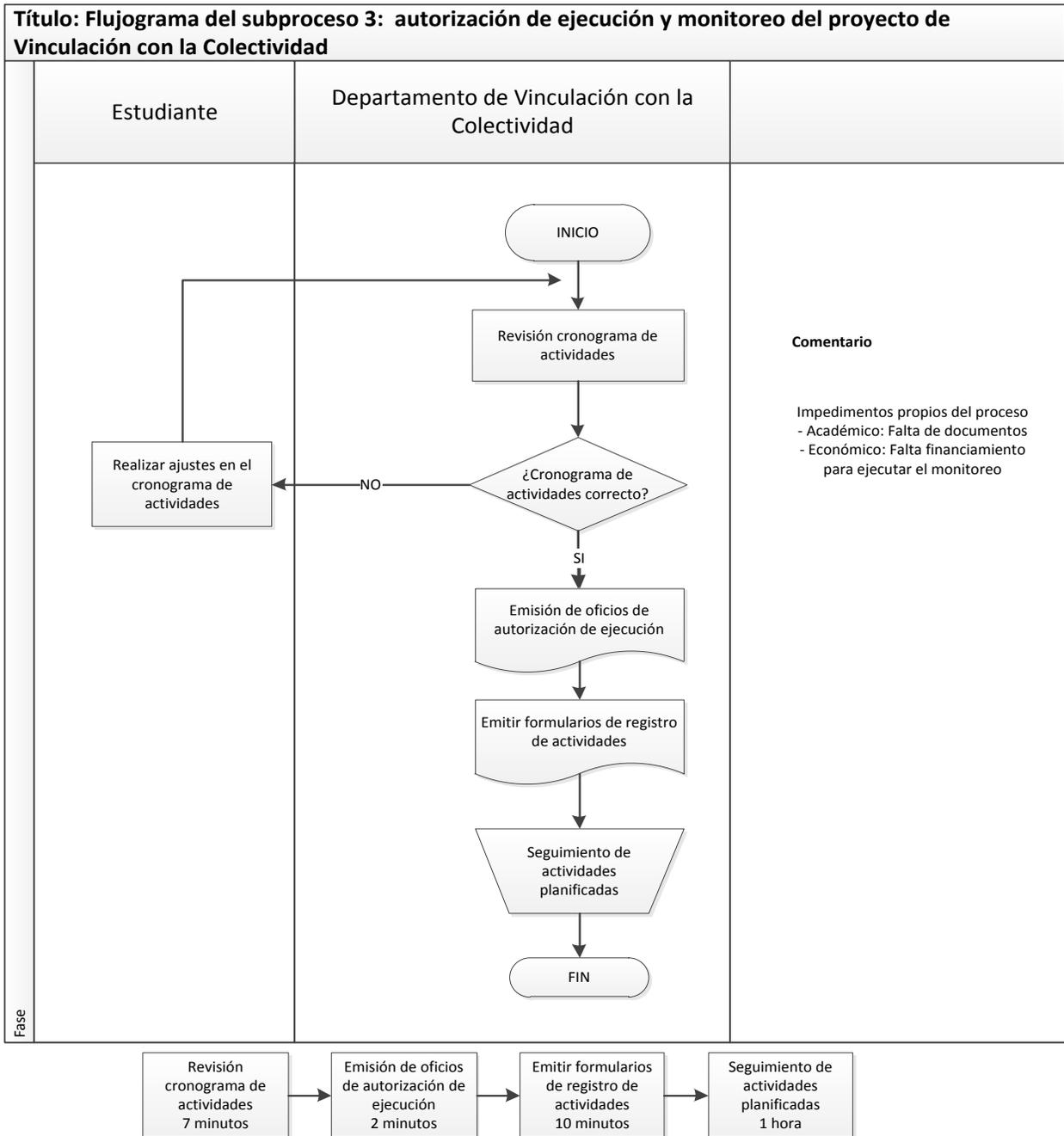
Tabla 26. Hoja de ruta/descripción del Subproceso 3.

Actividades/trámite	Descripción	Responsable
<b>1. Revisión cronograma de actividades.</b>	La Comisión de Vinculación con la Colectividad institucional o por carreras, revisará el cronograma de actividades del proyecto para proceder a destinar recursos y planificar un control constante.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección y Comisión de Vinculación.</li> </ul>
<b>2. Cronograma de actividades correcto.</b>	Si el cronograma de actividades está correcto se procederá con la continuación del proceso, caso contrario se solicitará una corrección.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudiante</li> <li>• Dirección y Comisión de Vinculación.</li> </ul>
<b>3. Emisión de oficio de autorización de ejecución.</b>	En este punto se procederá a autorizar la ejecución del proyecto de vinculación mediante la emisión de un oficio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección y Comisión de Vinculación.</li> </ul>

<p><b>4. Emitir formularios de registro de actividades.</b></p>	<p>Entregar formularios de registro de actividades para realizar un óptimo control y seguimiento del proyecto de vinculación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección y Comisión de Vinculación.</li> </ul>
<p><b>5. Dar seguimiento a cada una de las actividades planificadas.</b></p>	<p>Cada evento planificado deberá constar de fichas de reuniones firmadas por los participantes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección y Comisión de Vinculación.</li> </ul>

Elaborado por: Álvarez Rosero, Sandra Cristina

Figura 15. Flujograma del subproceso 3.



Elaborado por: Álvarez Rosero, Sandra Cristina

Tabla 26. Ficha de indicador del subproceso 3.

FICHA DE INDICADOR		REFERENCIA: (Sp3)
<b>RESULTADO PLANIFICADO</b>	Mantener un control de 100 % de los proyectos en ejecución a través del monitoreo de las actividades desarrolladas.	
<b>INDICADOR (ISp3):</b> Proyectos en ejecución con actividades monitoreadas.		
<b>FÓRMULA DE CÁLCULO:</b> $ISp3 = N^{\circ} \text{ de proyectos monitoreados} * 100 / N^{\circ} \text{ total de proyectos aprobados.}$		
<b>FUENTES DE INFORMACIÓN:</b> Matriz de Informe de actividades y monitoreo.		

Elaborado por: Álvarez Rosero, Sandra Cristina

Tabla 27. Mapa Subproceso 4.

MACRO PROCESO:		VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD
<b>PROCESO:</b>	Presentación, validación, ejecución, seguimiento y evaluación de proyectos de vinculación con la colectividad de la UPEC.	
<b>SUB PROCESO 4:</b>	Registro y evaluación de actividades y desempeño de los encargados del proyecto de vinculación con la colectividad (Sp4).	
<b>GENERALIDADES:</b>	<p><b>Alcance:</b> Realización de programas, proyectos y actividades de Vinculación con la Colectividad por parte de los docentes, estudiantes y empleados.</p> <p><b>Responsable:</b> Dirección de Vinculación Institucional o Comisión de Vinculación por Carreras.</p>	
<b>Objetivos:</b> Evaluar a los encargados de ejecutar o realizar las actividades del proyecto a través de formularios de registro y evaluación.	<b>Resultados:</b> Mantener una firme evaluación a los responsables de la ejecución de los proyectos, logrando un cumplimiento óptimo de cada uno de los objetivos planteados.	
<b>Documentos de respaldo:</b> Formularios de registro y evaluación de actividades de vinculación y desempeño de estudiantes.		

DIAGRAMA SIPOC		
<b>PROVEEDOR:</b> Estudiantes y dirección de Vinculación.		
<b>ENTRADA:</b> Documentos que evidencien las actividades realizadas de acuerdo al cronograma (registro de asistencia a reuniones, formulario de actividades, formulario de evaluación).	<b>REQUERIMIENTO:</b> Documentos organizados y avalados por los responsables y los beneficiarios del proyecto.	
<b>CLIENTE:</b> Estudiantes de quinto a décimo nivel de la UPEC que ejecutan su proyecto de Vinculación con la Colectividad.		
<b>SALIDA:</b> Evaluación satisfactoria de los actividades ejecutadas y del desempeño de los responsables del proyecto de vinculación.	<b>REQUERIMIENTO:</b> Cronograma con actividades cumplidas de manera eficiente y desempeño óptimo de los responsables del proyecto.	
Actividad	Tiempo	Costo
Recepción fichas de reuniones o eventos.	3 minutos	
Recibir formularios de actividades.	3 minutos	
Receptar formularios de evaluación.	3 minutos	
Revisión de datos informativos y firmas.	10 minutos	
Verificación del cumplimiento de actividades.	20 minutos	
Evaluación de desempeño.	20 minutos	
Firma y visto bueno del coordinador.	1 minuto	

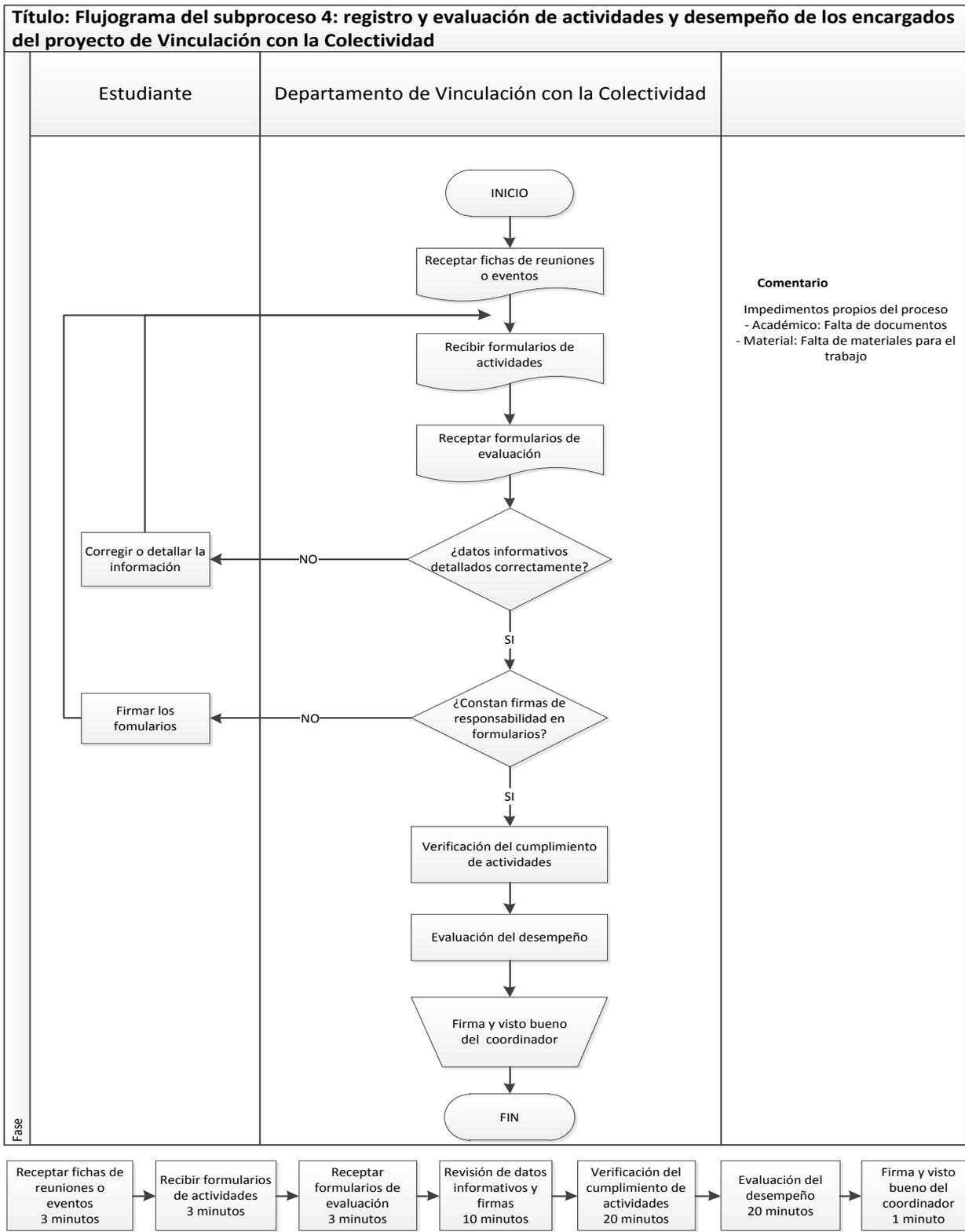
Elaborado por: Álvarez Rosero, Sandra Cristina

Tabla 28. Hoja de ruta/descripción del Subproceso 4.

Actividades/trámite	Descripción	Responsable
1. <b>Recepción fichas de reuniones o eventos.</b>	En este punto se receipta las fichas de reuniones o eventos realizados para constatar el número de horas de vinculación efectuadas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección y Comisión de Vinculación.</li> </ul>
2. <b>Recibir formularios de actividades.</b>	Recibir los formularios de registro de actividades del proyecto de vinculación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección y Comisión de Vinculación.</li> </ul>
3. <b>Receptar formularios de evaluación.</b>	Receptar los formularios de evaluación de desempeño de los responsables del proyecto de vinculación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección y Comisión de Vinculación.</li> </ul>
4. <b>Revisión de datos informativos.</b>	En este punto se revisará que los datos informativos de los formularios estén detallados correctamente, constando de nombre del programa, objetivos, fechas de ejecución de actividades y duración de los eventos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección y Comisión de Vinculación.</li> </ul>
5. <b>Revisión de firmas de responsabilidad.</b>	En cada uno de los formularios se verificará la existencia de firmas de responsabilidad de coordinadores, estudiantes y si es el caso de los representantes de la organización donde se realicen los eventos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección y Comisión de Vinculación.</li> </ul>
6. <b>Verificación del cumplimiento de actividades.</b>	En este punto se revisa que todas las actividades establecidas en el cronograma de actividades se hayan cumplido en su totalidad, en la hora y fecha establecida.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección y Comisión de Vinculación.</li> </ul>
7. <b>Evaluación de desempeño.</b>	Una vez constatado el cumplimiento total de las actividades se procede a evaluar el desempeño de los estudiantes involucrados en el proyecto de vinculación con la colectividad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección y Comisión de Vinculación.</li> </ul>
8. <b>Firma y visto bueno del coordinador.</b>	En este punto el coordinador de vinculación institucional o por carreras procede a firmar y a dar el visto bueno para continuar con el proceso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinador de Vinculación.</li> </ul>

Elaborado por: Álvarez Rosero, Sandra Cristina

Figura 16. Flujograma del subproceso 4.



Elaborado por: Álvarez Rosero, Sandra Cristina

Tabla 28. Ficha de indicador del subproceso 4.

FICHA DE INDICADOR	REFERENCIA: (Sp4)
<b>RESULTADO PLANIFICADO</b>	Evaluar el cumplimiento de los objetivos planteados y el desempeño de los responsables del 100 % de proyecto de Vinculación con la Colectividad.
<b>INDICADOR (ISp4):</b>	Proyectos y el desempeño de sus responsables evaluados.
<b>FÓRMULA DE CÁLCULO:</b>	$ISp4 = N^{\circ} \text{ de proyectos evaluados} * 100 / N^{\circ} \text{ total de proyectos aprobados.}$
<b>FUENTES DE INFORMACIÓN:</b>	Matriz de evaluación.

Elaborado por: Álvarez Rosero, Sandra Cristina

Tabla 29. Mapa Subproceso 5.

MACRO PROCESO:	VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD
<b>PROCESO:</b>	Presentación, validación, ejecución, seguimiento y evaluación de proyectos de vinculación con la colectividad de la UPEC.
<b>SUB PROCESO 5:</b>	Recepción y revisión del informe final del proyecto de vinculación con la colectividad.
<b>GENERALIDADES:</b>	
<b>Alcance:</b> Realización de programas, proyectos y actividades de Vinculación con la Colectividad por parte de los docentes, estudiantes y empleados.	<b>Responsable:</b> Dirección de Vinculación Institucional o Comisión de Vinculación por Carreras.
<b>Objetivos:</b> Receptar y revisar informe final del proyecto de vinculación con las respectivas evidencias, para la acreditación de las horas correspondientes, según lo establecido en el Reglamento de la Dirección de Vinculación con la Colectividad de la UPEC.	<b>Resultados:</b> Haber cumplido con todos los objetivos del proyecto de vinculación con la colectividad y sobre todo haber aportado a la solución de problemas del entorno social.
<b>Documentos de respaldo:</b> Informe final en forma física impreso y digital (formato PDF), con copia a la Dirección de Vinculación con la Colectividad y la original.	

DIAGRAMA SIPOC		
<b>PROVEEDOR: Estudiantes y Dirección de Vinculación.</b>		
<b>ENTRADA:</b>	<b>REQUERIMIENTO:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud para presentación del informe.</li> <li>• Informe final del cumplimiento del proyecto de vinculación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud presentada después de culminado el proyecto.</li> <li>• Informe final del proyecto que incluye: horas de vinculación cumplidas, calificación y cumplimiento, faltas e incumplimiento.</li> </ul>	
<b>CLIENTE: Estudiantes de quinto a décimo nivel de la UPEC y Consejo Superior Universitario.</b>		
<b>SALIDA:</b>	<b>REQUERIMIENTO:</b>	
Informe final del proyecto de Vinculación con la Colectividad revisado y aprobado.	Informe del cumplimiento total del proyecto de Vinculación.	
<b>Actividad</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Costo</b>
Receptar la solicitud de presentación del informe final.	2 minutos	
Recibir el informe final.	1 minuto	
Revisión total del informe final y su estructura.	30 minutos	
Calificación y cumplimiento.	15 minutos	
Dar visto bueno al informe final.	10 minutos	
Archivar el informe final aprobado.	2 minuto	
Emitir un informe al Consejo Superior de la UPEC.	10 minutos	

Elaborado por: Álvarez Rosero, Sandra Cristina

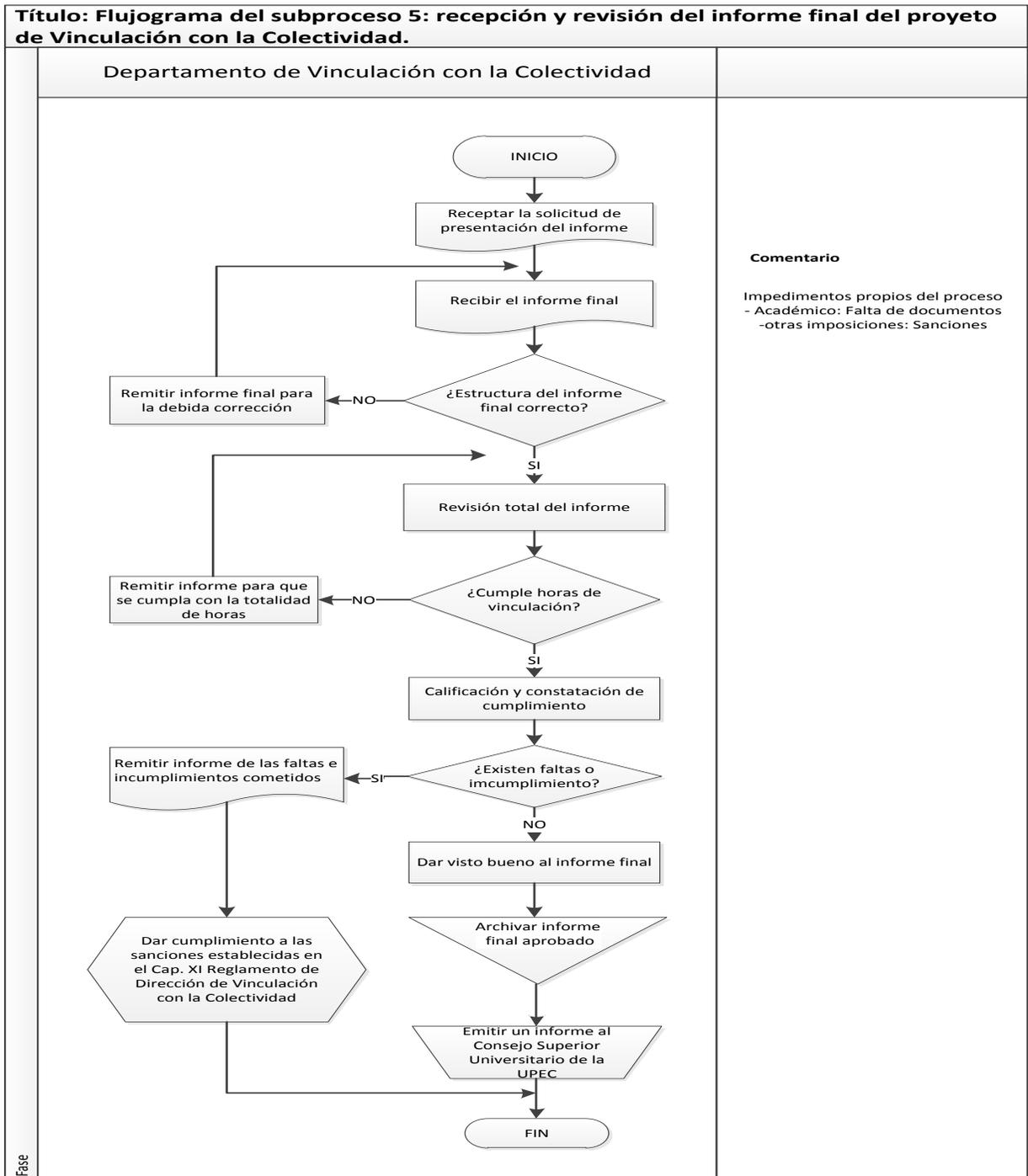
Tabla 30. Hoja de ruta/descripción del Subproceso 5.

Actividades/trámite	Descripción	Responsable
<b>1. Receptar la solicitud de presentación del informe final.</b>	En esta actividad se recibe la solicitud de presentación del informe final para proceder a la siguiente etapa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Vinculación.</li> </ul>
<b>2. Recibir el informe final.</b>	En este punto se recibe el informe final del proyecto de vinculación con la colectividad, con las evidencias en forma física impreso y digital (formato PDF), con copia a la Dirección de Vinculación con la Colectividad y la original.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comisión y Dirección de Vinculación.</li> </ul>
<b>3. Revisión de la estructura del informe final.</b>	En esta actividad se realiza un revisión sistémica de la estructura del informe final, de la cual debe contener: Identificación del proyecto; Carta o documento de conformidad de la institución en donde o con quien se efectúa la vinculación; Beneficiarios; Horas de ejecución; evaluación, elaboración de informe; Resultados de la vinculación; y Evidencias.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comisión y Dirección de Vinculación.</li> </ul>
<b>4. Revisión total del informe final.</b>	En este punto se realizará una revisión totalitaria del informe final, tomando en cuenta el cumplimiento de todos los requerimientos establecidos en el Reglamento de la Dirección Vinculación con la Colectividad de la UPEC.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comisión y Dirección de Vinculación.</li> </ul>
<b>5. Contabilización horas de vinculación.</b>	En este punto se procede a contabilizar las horas cumplidas de vinculación, es decir, serán contadas o validadas, aquellas horas que se encuentran registradas en las hojas de asistencia de los estudiantes y docentes. Las horas de vinculación de los estudiantes y docentes son intransferibles.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comisión y Dirección de Vinculación.</li> </ul>
<b>6. Calificación y cumplimiento.</b>	En esta etapa se designa una nota de calificación a los	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comisión y</li> </ul>

	estudiantes responsables del proyecto. La nota se basa en el nivel de cumplimiento. La calificación será integral, cuantitativa, cualitativa y abarcará parámetros establecidos por el esquema brindado por la dirección. La nota será en la escala de 1 a 10, siendo la mínima para aprobación 7.	Dirección de Vinculación.
<b>7. Evidenciar faltas o incumplimientos.</b>	En este punto se verificará si el responsable del proyecto cumplió con todos los requerimientos, caso contrario deberá acogerse a las sanciones establecidas en el Cap. XI del reglamento de la Dirección de Vinculación con la Colectividad de la UPEC.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comisión y Dirección de Vinculación.</li> </ul>
<b>8. Dar visto bueno al informe final.</b>	Una vez cumplido óptimamente con todas las actividades se procede a validar y dar un visto bueno al informe final.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comisión y Dirección de Vinculación.</li> </ul>
<b>9. Archivar el informe final aprobado.</b>	Se deriva a registrar y archivar el informe final de vinculación con la colectividad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistente administrativa de vinculación.</li> </ul>
<b>10. Emitir un informe al Consejo Superior de la UPEC.</b>	Emitir un informe al Consejo Superior Universitario acerca del cumplimiento de los proyectos, para finalizar el proceso óptimamente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Director de Vinculación.</li> </ul>

Elaborado por: Álvarez Rosero, Sandra Cristina

Figura 17. Flujograma del subproceso 5.



Elaborado por: Álvarez Rosero, Sandra Cristina

Tabla 31. Ficha de indicador del subproceso 5.

FICHA DE INDICADOR	REFERENCIA: (Sp5)
<b>RESULTADO PLANIFICADO</b>	Receptar y revisar el 100% de los proyectos finalizados.
<b>INDICADOR (ISp5):</b>	Proyectos finalizados receptados y revisados.
<b>FÓRMULA DE CÁLCULO:</b>	$ISp5 = N^{\circ} \text{ de proyectos receptados y revisados} * 100 / N^{\circ} \text{ total de proyectos finalizados.}$
<b>FUENTES DE INFORMACIÓN:</b>	Informe final del proyecto.

Elaborado por: Álvarez Rosero, Sandra Cristina

#### 5.6.4 Formatos documentos del proceso de vinculación con la colectividad.

El proceso propuesto debe contar con formatos estandarizados para tres de las etapas establecidas, lo que ayudará a organizar la información de manera óptima, lo que facilitará realizar la presentación, seguimiento, control y ejecución de los proyectos:

- Guía para la presentación del perfil de proyectos.
- Informe de Actividades y Monitoreo
- Matriz de Monitoreo y Seguimiento.
- Esquema para la elaboración de proyecto de Vinculación con la Colectividad.
- Manual para la elaboración del proyecto de Vinculación con la Colectividad.

#### 5.6.4.1 Guía para la presentación del perfil de proyectos.

### UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI GUÍA PARA LA PRESENTACION DEL PERFIL DE PROYECTOS DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD

#### 1. DATOS GENERALES:

##### 1.1 Escuela o Unidad académica:

Escuela de Administración de Empresas y Marketing

Escuela de Desarrollo Integral Agropecuario

Escuela de Turismo y Ecoturismo

Escuela de Enfermería

Escuela de Comercio Exterior y Negociación Internacional

Escuela de Idiomas

1.2 Nivel: \_\_\_\_\_

1.3 Paralelo: \_\_\_\_\_

1.4 Periodo académico: \_\_\_\_\_

1.5 Responsables del proyecto: (escribir o adjuntarlos al final, con los requerimientos del formato)

##### 1.5.1 Lista de responsables:

Nombres	Cédula

Número de Hombres:

Número de Mujeres:

Total:

##### 1.5.2 Lista de Estudiantes:

Nombres	Cédula

Número de Hombres:

Número de Mujeres:

Total:

##### 1.5.3 Lista de Beneficiarios:

Nombres	Cédula

Número de Hombres:

Número de Mujeres:

Total:

#### 2. PROYECTO

##### 2.1 Nombre del proyecto:

##### 2.2 Tipo de propuesta (seleccionar a qué programa pertenece):

1. PROGRAMA DE EDUCACIÓN, CAPACITACIÓN Y ASESORÍA CONTINUA INTERNA Y PARA LA COLECTIVIDAD EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

- 2. PROGRAMA DE SOCIALIZACIÓN DE CONOCIMIENTOS TÉCNICOS A LA CIUDADANÍA
- 3. PROGRAMA DE APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS CON ACTORES DE LA SOCIEDAD
- 4. PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE CALIDAD DE VIDA EN SALUD
- 5. PROGRAMA DE DIFUSIÓN CULTURAL E IDENTIDAD
- 6. PROGRAMA DE ASESORAMIENTO TÉCNICO EN EL ÁREA AMBIENTAL
- 7. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN CONTINUA EN EL IDIOMA INGLÉS
- 8. PROGRAMA DE EDUCACIÓN, CAPACITACIÓN Y ASESORÍA CONTINUA PARA LA COLECTIVIDAD EN COMERCIO EXTERIOR Y NEGOCIACIÓN INTERNACIONAL

Otro: \_\_\_\_\_

**2.3 DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO:**

**2.3.1 Objetivo General:**

**2.3.2 Objetivos Específicos:**

**2.4 ¿En qué lugares se van a ejecutar las actividades?**

**2.5 En el caso de actividades productivas, de procesamiento o comercialización, se debe indicar:**

**2.6 ¿Cómo se medirán los resultados señalados – cantidad, calidad y tiempo – (indicadores)?**

**(Resultados a obtener)**

**2.7 ¿Qué se va a realizar y en qué tiempo se realizarán? (cronograma)**

ACTIVIDADES	MESES/DÍAS							
	1	2	3	4	5	6	7	8
1.								
2.								
3.								
4.								
5.								

**2.8 ¿Por qué cree que la UPEC debe apoyar a la propuesta descrita?**

**2.9 ¿Qué costo tendrían las actividades? (presupuesto detallado) (es importante que se nombre la contraparte de la organización con la cual se va a trabajar).**

\_\_\_\_\_  
**Firma de responsable de la propuesta**

**C.I.**

**Aprobado sin observaciones**

**Aprobado con observaciones**

**No aprobado**

### 5.6.4.2. Informe de Actividades y Monitoreo.

<b>DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD (MATRIZ 1)</b> <b>INFORME DE ACTIVIDADES Y MONITOREO</b> <b>Informe de actividades 1</b>					
<b>NOMBRE DEL /LA RESPONSABLE:</b>		<b>ORGANIZACIÓN O GRUPO:</b>		<b>PERÍODO DEL INFORME:</b>	<b>FECHA DE INFORME:</b>
<b>Proyecto específico:</b>  Formación de facilitadores en temas de prevención contra el abuso sexual infantil y su aplicación en comunidades rurales de la provincia del Carchi					
<i>OBJETIVO</i>	<i>ACTIVIDADES</i>	<i>TIEMPO DE EJECUCIÓN</i>	<i>PRODUCTOS / RESULTADOS</i>	<i>MEDIO DE VERIFICACIÓN</i>	<i>RESPONSABLES</i>
<b>1. Capacitar y sensibilizar a un grupo de 30 facilitadores de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi como facilitadores en prevención de abuso sexual infantil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adecuación del lugar a donde se va a realizar la capacitación y aplicación de encuesta.               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Control de asistencia.                   <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación.</li> <li>• Refrigerio.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• Aplicación de encuesta.               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Culminación</li> </ul> </li> </ul>	<b>10 horas</b>  12 de Abril del 2013	Personas capacitadas y levantamiento de información para la elaboración de la base de datos	Anexos: registro de firmas y documentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diana Benavides</li> <li>• Carlos Erazo</li> <li>• Diana Olivo</li> <li>• Fernanda Quespaz</li> </ul>
		113			

**5.6.4.3 Matriz de Monitoreo y Seguimiento.**

DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD (MATRIZ 2)									
MATRIZ DE MONITOREO Y SEGUIMIENTO 1									
Organización o grupo:									
Área, tema y/o proyecto específico:									
Nombre del / la responsable:									
Procesos					Actividades	Nivel de cumplimiento			Observaciones
Investigación	Planificación	Gerencia	Capacitación	Asesoría		Alto	Medio	Bajo	

5.6.4.4 Esquema para la elaboración de proyecto de Vinculación con la Colectividad.

**ESQUEMA PARA LA ELABORACIÓN DE PROYECTOS DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD**

**1. CAPÍTULO I DATOS GENERALES:**

**1.1 Escuela:**

- Escuela de Administración de Empresas y Marketing
- Escuela de Desarrollo Integral Agropecuario
- Escuela de Turismo y Ecoturismo
- Escuela de Enfermería
- Escuela de Comercio Exterior y Negociación Internacional
- Escuela de Idioma

**1.2 Nivel:** \_\_\_\_\_

**1.3 Paralelo:** \_\_\_\_\_

**1.4 Periodo académico:** \_\_\_\_\_

**1.5 Responsables del proyecto: (escribir o adjuntarlos al final, con los requerimientos del formato)**

**1.5.1 Lista de docentes:**

	<b>Nombres</b>	<b>Cédula</b>

*Número de Hombres:*

*Número de Mujeres:*

*Total:*

**1.5.2 Lista de Estudiantes:**

<b>Nombres</b>	<b>Cédula</b>	<b>FIRMA</b>

*Número de Hombres:*

*Número de Mujeres:*

*Total:*

### 1.5.3 Lista de Beneficiarios:

Nombres	Cédula

*Número de Hombres:*

*Número de Mujeres:*

*Total:*

## 2 CAPÍTULO II EL PROBLEMA

- 2.1. Tema del proyecto.
- 2.2. Planteamiento.
- 2.3. Formulación.
- 2.4. Delimitación.
- 2.5. Justificación.
- 2.6. Objetivo General.
- 2.7. Objetivos Específicos.

## 3 CAPÍTULO III MARCO TEÓRICO

- 3.1 Fundamentación Científica.
- 3.2 Fundamentación Legal (Opcional)
- 3.3. Vocabulario Técnico.

## 4 CAPÍTULO IV MARCO METODOLÓGICO

- 4.1 Estrategias Metodológicas.

## 5 CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RESULTADOS

## 6 CAPÍTULO VI MARCO ADMINISTRATIVO

- 5.1.- Recursos
- 5.2.- Presupuesto
- 5.3.- Cronograma
- 5.4.- Bibliografía
- 5.5.- Anexos

#### 5.6.4.5 Manual para la elaboración del proyecto de Vinculación con la Colectividad

## MANUAL PARA LA ELABORACIÓN DEL PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD CAPÍTULO I

### 1. DATOS GENERALES

- 1.1 Escoger la Escuela a la que pertenece y marcarla en el recuadro.
- 1.2 Escribir el Nivel de Estudios académicos que se encuentra cursando.
- 1.3 Escribir el paralelo en el cual cursa los estudios (especificar mañana, tarde o noche).
- 1.4 Escribir el periodo académico en el cual se va a ejecutar el proyecto.
- 1.5 Enlistar los nombres de los docentes, estudiantes y beneficiarios participantes, con número de cédula, totalizando hombres, mujeres y el total general.
  - 1.5.1 Lista docentes.
  - 1.5.2 Lista estudiantes.
  - 1.5.3 Lista de beneficiarios.

## CAPÍTULO II

**2.1 Tema.-** Registre el tema que fue aprobado en el perfil del proyecto de vinculación con la colectividad.

### 2.2 Planteamiento del problema

Cuando se realiza una investigación es necesario identificar para que se investiga, al momento de seleccionar el tema el investigador debe analizar el entorno del lugar al cual va a ser aplicada la investigación.

En el desarrollo de cualquier proyecto investigativo se satisfacen necesidades que pueden ser sociales, económicas, personales, medio ambientales, en sí, se debe solucionar un problema del contexto y que sea real.

Para plantear el problema es necesario identificar causas y efectos que presenta el problema.

Es aconsejable, antes de iniciar el planteamiento del problema, realizar una lista en borrador de la mayor cantidad de causas y efectos que se presentan para el problema planteado, estos problemas se los identifica realizando un sondeo rápido del lugar en donde se va a aplicar la investigación, este sondeo ayuda a visualizar de mejor manera que necesidades tiene el sector y las personas que lo conforman.

### 2.3 Formulación del problema

Redacte el problema que está aprobado en el perfil del proyecto de tesis de grado.

## **2.4 Delimitación**

La delimitación es un resumen rápido de los alcances del proyecto, el problema debe estar delimitado dentro de un área del conocimiento, delimitar el sujeto de estudio, el área geográfica, el tiempo estimado y el grupo social.

La delimitación ayuda al investigador a saber claramente donde, como, porque y en qué tiempo se realiza la investigación.

## **2.5 Justificación**

Responda a las siguientes inquietudes: ¿Por qué es importante investigar el problema?, ¿para qué investiga este problema?, ¿Qué impactos genera esta investigación?, ¿Quiénes son los beneficiarios? ¿Factibilidad: Económica, Social, técnica?

La justificación se la presenta como una redacción simple aplicando los parámetros antes mencionados, al contrario de el planteamiento de necesidades o del planteamiento del problema en donde se presenta “lo malo” del proyecto, en la justificación en cambio se presenta “lo bueno”, es decir la motivación por la cual se va a realizar el proyecto pero siempre dentro de la realidad, no puede presentarse algo que no exista.

**2.6 Objetivo General.-** Es el problema modificado de investigación el cual debe cumplir con los siguientes parámetros:

¿Qué?: es lo que se va a realizar y este punto viene directamente del tema del proyecto.

¿Cómo?: se especifica cómo se lo va a realizar y que se va a utilizar para alcanzar el objetivo.

¿Para qué?: todo proyecto tiene un porque o para que se la realiza, se menciona que se quiere alcanzar con el objetivo.

**2.7 Objetivos Específicos.-** Son los pasos secuenciales que tiene cada objetivo general, al igual que los objetivos generales estos inician con verbos en infinitivo.

Por lo general los objetivos específicos expresan el sentido bibliográfico, de campo y la propuesta.

## **CAPÍTULO III MARCO TEÓRICO**

### **3.1 Fundamentación Científica.**

Es necesario fundamentar el trabajo de una manera científica en bibliografía editada en los cinco últimos años, que pueda sustentar las bases teóricas que se van a tomar en cuenta para el desarrollo del proyecto.

### **3.2 Fundamentación Legal**

Si es del caso el proyecto deberá tener una sustentación legal, analice de manera jerárquica la Constitución de la República, Leyes, normas, Ordenanzas, Permisos de funcionamiento, entre otros.

### **3.3 Vocabulario Técnico**

Para la ejecución del proyecto es probable que se aborde términos netamente técnicos, y que muchas veces no se conoce su concepto.

Para esto se debe identificar estos términos y formar un “diccionario” de fácil entendimiento y de rápido uso que le permita distinguir cada uno de los conceptos técnicos del proyecto.

## **CAPÍTULO IV MARCO METODOLÓGICO**

### **4.1 Estrategias Metodológicas**

Constituye las metodologías utilizadas para realizar las actividades del proyecto. Especificando la actividad con su respectiva metodología, técnica o instrumento.

## **CAPÍTULO IV MARCO ADMINISTRATIVO**

### **4.1 Recursos**

**Humanos.-** Se refiere a todas las personas que van a intervenir en el proyecto, esto se lo identifica en el análisis de los actores sociales.

**Financieros.-** Se especifica de donde proviene el financiamiento.

**Técnicos.-** Se exponen los materiales y equipos que se va a necesitar para la realización del proyecto.

### **4.2 Presupuesto**

El presupuesto es muy importante al momento de realizar un proyecto, ya que este indicará que capital se necesita para la investigación. Es aconsejable sumar un 10% de imprevistos al total del presupuesto.

### **4.3 Cronograma**

El cronograma de actividades es un cuadro explicativo en donde se exponen las actividades a realizarse y el tiempo que se va a emplear para la misma.

La realización correcta del cronograma ayuda a planificar de buena manera cada una de las actividades necesarias que el investigador va a aplicar para desarrollar el proyecto.

### **4.4 Bibliografía**

Se colocan los materiales bibliográficos de los cuales se obtiene la información necesaria para la investigación, estos pueden ser libros, documentales, revistas, trípticos, internet, monografías, tesis entre otros.

Para lo cual se debe utilizar el formato de las normas APA e ISO 690-692

### **4.5 Anexos**

Aquí se ubicarán los instrumentos y otro tipo de documentos que han sido necesarios para el desarrollo del trabajo y que no se han considerado otro lugar para ellos en el documento.

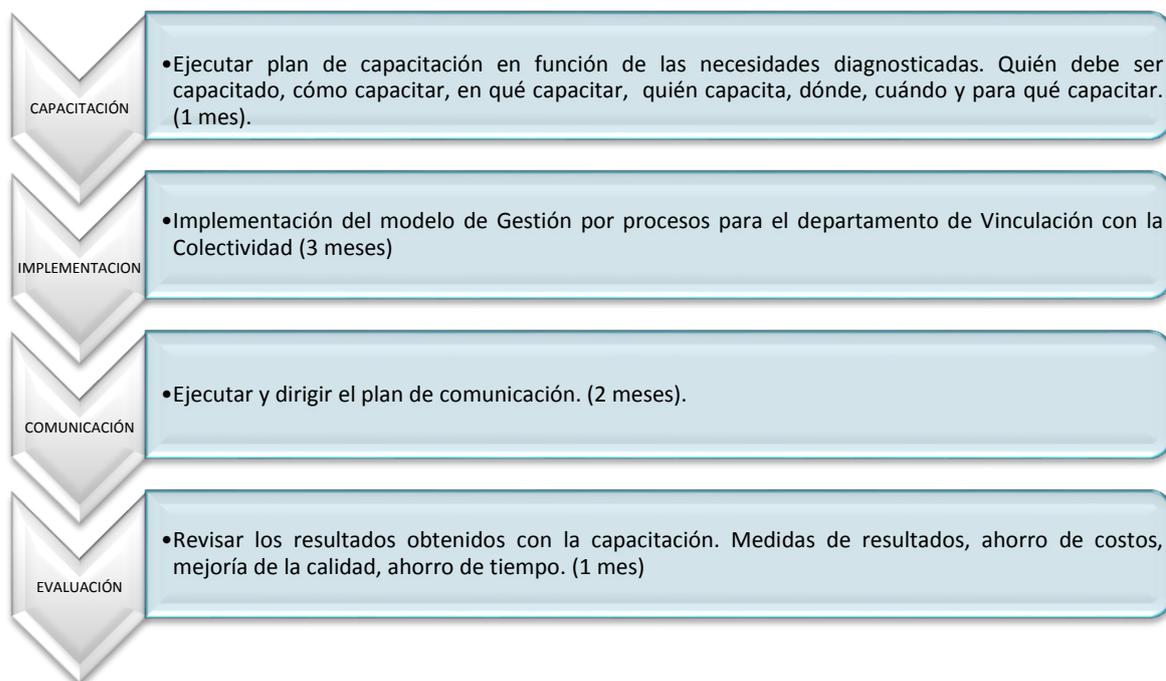
Los anexos son secciones adicionales que se adjuntan al documento escrito, el objetivo es presentar información adicional importante, ya sea para prolongar la explicación de los datos, como también para confirmarlos.

***Deberá constar obligatoriamente:***

1. Oficios de respaldo (de petición de ejecución y de aprobación del proyecto, por las autoridades correspondientes).
2. Lista de participantes (beneficiarios del proyecto, con sus respectivas firmas).
3. Actas de reuniones realizadas.
3. Lista de docentes participantes (por género).
4. Lista de estudiantes participantes (por género).
5. Fotos (con pie de foto), videos (medios de verificación que existan)

## 5.7. Fases de proyecto

VISIÓN: Ser un departamento de Vinculación con la Colectividad ejemplar a nivel nacional por su organización interna, eficiencia y eficacia en los resultados y por un amplio número de proyectos ejecutados por los estudiantes de la UPEC.



## 5.8 Factores críticos de éxito del proyecto

- Cambio de directivos del departamento de Vinculación con la Colectividad.
- Reformas en el reglamento y normativa de Vinculación con la Colectividad a nivel de educación superior e institucional.
- La no ejecución del plan de capacitación.
- Incumplimiento en la asignación de recursos económicos.
- Poco interés en los estudiantes de informarse sobre el proceso para presentar los proyectos de Vinculación con la Colectividad.

## 5.9 Plan de Capacitación

El plan de capacitación a aplicar en la UPEC se enfocará principalmente a fortalecer el proceso para la presentación de proyectos de Vinculación con la Colectividad, para que los objetivos y metas de éstos confluyan con los objetivos institucionales basados específicamente en brindar un servicio excelente y de calidad en educación superior.

Tener objetivos profesionales y esforzarse por alcanzarlos es una faceta importante no solo para disparar la capacidad creativa, sino también para mejorar la salud mental, el rendimiento y la eficiencia personal.

<b>Quién debe ser capacitado:</b>	<b>Comunidad universitaria: autoridades, docentes, estudiantes, empleados.</b>
<b>Cómo capacitar:</b>	Talleres, charlas, exposición teórica y análisis de los conceptos, ejercicios prácticos.
<b>En qué capacitar:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Motivación a los empleados a comprometerse con los objetivos institucionales.</li> <li>2.- Conceptos sobre la función de Vinculación con la Colectividad.</li> <li>3.- Modelo de la Gestión por Procesos para presentar los proyectos de Vinculación con la Colectividad.</li> <li>4.- Trabajar en equipo. Procesos que se realizan en la dependencia.</li> <li>5.- Vincular las tareas individuales del personal.</li> </ol>
<b>Quién capacitará:</b>	Director de Talento Humano – UPEC. Director de Vinculación con la Colectividad. Jefe de Comunicación Institucional – UPEC.
<b>Dónde se capacitará:</b>	Instalaciones de la UPEC Instalaciones recreativas fuera de la UPEC
<b>Cuándo capacitar:</b>	Cuatro viernes en horario de 15h00 a 18h00, durante un mes.
<b>Para qué capacitar:</b>	Fortalecer el proceso para la presentación de proyectos de Vinculación con la Colectividad de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, para mejorar la eficiencia en los procesos y la atención a los estudiantes.  Reforzar las conductas relacionadas con la planeación y fijación de metas.

**Implantación:** Los encargados de implementar el plan de capacitación serán: Director de Talento Humano – UPEC, Director de Vinculación con la Colectividad – UPEC y Jefe de Comunicación Institucional – UPEC.

La capacitación se realizará a través de la Técnicas de Clases, ya que se efectuarán talleres simultáneos por grupos en la sala de conferencias, la sala biblioteca y laboratorios informáticos de la universidad; así como también espacios abiertos y recreativos.

**Esquema del Taller a dictar:**

<b>TALLER</b>	<b>“La Vinculación con la Colectividad: hacia el futuro”.</b>
<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Reforzar el proceso de presentación, validación, ejecución, seguimiento y evaluación de proyectos de Vinculación con la Colectividad.</li> </ul>
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Entender la función de Vinculación con la Colectividad.</li> <li>➤ Socializar el nuevo proceso de presentación de proyectos de Vinculación con la Colectividad.</li> <li>➤ Alcanzar eficiencia en la implementación de este proyecto.</li> </ul>
<b>TEMAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Conceptos de la función de Vinculación con la Colectividad.</li> <li>➤ Esquemas y formatos para la presentación, informes de seguimiento y control de Proyectos de Vinculación con la Colectividad</li> <li>➤ Evaluación de desempeño y resultados.</li> </ul>
<b>METODOLOGÍA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Exposición teórica y análisis de los conceptos.</li> <li>➤ Ejercicios prácticos:</li> </ul> <p>Formar grupos de 4 personas, elegidos en forma aleatoria.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Responder las preguntas abiertas sobre la Vinculación con la Colectividad. <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Qué implica la función universitaria de Vinculación con la Colectividad?</li> <li>- Si es tan importante ¿por qué no se aplica?</li> <li>- ¿Cuál es el proceso para presentar los proyectos de Vinculación con la Colectividad?</li> </ul> </li> <li>2. Hacer un ensayo individual sobre la función de Vinculación con la Colectividad, la universidad del futuro.</li> <li>3. Escribir individualmente en una hoja sobre un objetivo que puedan cumplir durante el taller.</li> </ol>
<b>COMPROMISO</b>	<p>Participación individual de los asistentes exponiendo su compromiso para establecer y alcanzar sus metas.</p> <p>Reflexionar sobre los refranes: “Nunca hay tiempo para hacer las cosas bien, pero siempre hay tiempo para volverlas a hacer”. “Un camino de mil kilómetros comienza con el primer paso”.</p>
<b>EVALUACIÓN</b>	Discutir sobre lo aprendido en el ejercicio.

## Evaluación

<b>Costo:</b>	<b>5 mil dólares.</b>
<b>Calidad:</b>	Cumplimiento de las expectativas de la capacitación.
<b>Servicio:</b>	Cumplimiento de las necesidades de capacitación de los participantes.
<b>Rapidez:</b>	Cumplimiento del cronograma establecido.
<b>Resultados:</b>	El personal docente y administrativo de la universidad (164 personas) conocen sobre la función de Vinculación con la Colectividad, en función de ella han aprendido a establecer objetivos que integren las metas institucionales, profesionales y personales a través de la planificación a corto, mediano y largo plazo, obteniendo así la mejoría en el servicio en lo que respecta a educación superior y con una notable mejoría en la atención a los clientes internos y externos.

## 5.10 Plan de Comunicación

### 1. Introducción

El levantamiento de un plan de comunicación responde a la necesidad de socializar las implementaciones y mejoras en los procesos gestionados en el departamento de Vinculación con la Colectividad. Es así que debemos entender a la comunicación como un proceso, que no se limita sólo a la transmisión de información, sino que a través de diferentes medios pone en contacto a sectores y a actores para gestar un cambio institucional. Se trata de crear y comunicar informaciones que afinen, perfeccionen y orienten permanentemente el conocimiento y la acción.

En este caso el proceso de comunicación es un eje transversal que busca coordinar acciones entre la institución y su público interno, para que la comunidad universitaria conozca y ejecute los procesos propuestos, dando a conocer los servicios que esta brinda a la colectividad y los aportes que esta institución de educación superior hace a la sociedad.

### 2. Principios del Plan de Comunicación

Para dar cuerpo a un plan de comunicación debemos basarnos en valores, y principios fundamentales de la Constitución de la República como:

Desarrollo Humano  
Derecho a la educación  
Ciudadanía, Participación y Derechos

Transparencia  
Equidad y Género  
Corresponsabilidad

Además, es importante establecer ejes comunicacionales que orienten el plan como:

- La comunicación como un ejercicio de todos los ciudadanos
- Cada uno desde su lugar tiene la responsabilidad y la obligación de aportar en la construcción de un país mejor.
- El acto comunicativo como un hecho visible que genera opinión pública.
- La comunicación como un acto de movilización social
- Partir de lo que la gente sabe, ignora, siente, cree, sueña.

Es necesario tener claro que todo proceso comunicacional tiene sentido desde la realidad cultural y social de cada sujeto participante. Solo desde sus necesidades expectativas y valores se puede garantizar una comunicación impactante y generadora de cambios de conductas.

Comunicar es la posibilidad de compartir, de poner en común un significado. Si entendemos a este “compartir” como la convocatoria para actuar en la búsqueda de un propósito común, entonces la comunicación se convierte en un elemento fundamental en los procesos de movilización social, que se produce cuando hay varios actores, actos y acciones sobre un asunto en particular, que motive la acción de la población. Esta acción es posible cuando hay redes sociales (mediadores, aliados, facilitadores, líderes de Opinión o entes que repliquen la comunicación), comprometidos con el tema y que a su vez puedan movilizar a su “propio público”.

### **3. Audiencia**

#### **Interna:**

- Estudiantes
- Autoridades
- Docentes
- Empleados y trabajadores

### **4. Objetivos**

#### **Objetivo General**

Socializar el modelo de gestión por procesos implementado en el departamento de Vinculación con la Colectividad.

#### **Objetivos Específicos**

1. Generar materiales informativos de diversa índole dirigidos al público interno (estudiantes, docentes y empleados) de la UPEC, con información sobre los

nuevos procesos establecidos para la ejecución de proyectos de Vinculación con la Colectividad.

2. Difundir los materiales informativos al público interno de la UPEC para socializar los nuevos procesos establecidos para la ejecución de proyectos de Vinculación con la Colectividad.

## **5. Características de la difusión:**

- ser periódica
- progresiva: ir de lo simple a lo complejo
- permanente en el corto, mediano y largo plazo
- considerar el ámbito institucional
- tener cobertura de impacto

## **6. Estrategias**

La estrategia contempla un gran ámbito de acción: Comunicación interpersonal o grupal.

## **7. Medios**

Impresos:

- Emisión de boletines informativos a todas las dependencias de la universidad.
- Afiches para lugares estratégicos,
- Material plegable como dípticos y trípticos para la promoción específica de los procesos para la ejecución de proyectos de Vinculación con la Colectividad.

Alternativos:

- Implementación de carteleras informativas, que incluya los boletines informativos, que serán ubicadas en el área administrativa, dirección de escuelas y espacios de circulación de los estudiantes.
- Difusión de información a través de asambleas y grupos: Esta alternativa debemos considerarla, sobre todo, en lo que se refiere a la comunicación entre el público interno de la UPEC, a través de charlas para funcionarios y empleados, estudiantes y docentes; y reuniones periódicas (trimestral) para mantener informada a la comunidad universitaria.
- Difusión de información a través de la página web de la institución y correos electrónicos.

## 8. Planificación

AUDIENCIA	OBJETIVO ESPECÍFICO 1	MENSAJES CLAVES/CONTENIDOS	ACTIVIDAD / PRODUCTO	MEDIOS	FRECUENCIA	PRESUPUESTO
Estudiantes, docentes, autoridades, empleados y trabajadores	Generar materiales informativos de diversa índole dirigidos al público interno (estudiantes, docentes y empleados) de la UPEC, con información sobre los nuevos procesos establecidos para la ejecución de proyectos de Vinculación con la Colectividad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Qué gestiones realiza el departamento de Vinculación con la Colectividad.</li> <li>- Qué procesos se incluyen para la ejecución de proyectos de Vinculación con la Colectividad.</li> <li>-La importancia de seguir los procesos.</li> <li>-Logros de la UPEC en el cumplimiento de la función de Vinculación con la Colectividad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Seleccionar la información primordial requerida por los públicos internos de la UPEC.</li> <li>-Diseñar el material informativo de una manera clara y lúdica.</li> <li>-Imprimir el material.</li> <li>- Distribuir el material entre la comunidad universitaria.</li> </ul>	Emisión de boletines informativos a todas las dependencias de la universidad.	Semanal	20 usd
				Afiches para lugares estratégicos.	Trimestral	150 usd
				Material plegable como dípticos y trípticos para la promoción específica de los procesos para la ejecución de proyectos de Vinculación con la Colectividad	Trimestral	150 usd

AUDIENCIA	OBJETIVO ESPECÍFICO 2	MENSAJES CLAVES/CONTENIDOS	ACTIVIDAD / PRODUCTO	MEDIOS	FRECUENCIA	PRESUPUESTO
Estudiantes, docentes, autoridades, empleados y trabajadores	Difundir los materiales informativos al público interno de la UPEC para socializar los nuevos procesos establecidos para la ejecución de proyectos de Vinculación con la Colectividad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Qué gestiones realiza el departamento de Vinculación con la Colectividad.</li> <li>- Qué procesos se incluyen para la ejecución de proyectos de Vinculación con la Colectividad.</li> <li>-La importancia de seguir los procesos.</li> <li>-Logros de la UPEC en el cumplimiento de la función de Vinculación con la Colectividad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Publicar información.</li> <li>-Convocar a reuniones a la comunidad universitaria.</li> <li>-Distribuir material informativo.</li> <li>-Subir información a la página web.</li> <li>-Enviar correos electrónicos.</li> </ul>	Implementación de carteleras informativas, que incluya los boletines informativos, que serán ubicadas en el área administrativa, dirección de escuelas y espacios de circulación de los estudiantes.	Semanal	20 usd
				Difusión de información a través de reuniones y charlas.	Trimestral	200 usd
				Difusión de información a través de la página web de la institución y correos electrónicos.	Semanal	20 usd

### **5.11 Resultados esperados**

- Implantar un nuevo modelo de gestión por procesos para la presentación, validación, ejecución, seguimiento y evaluación de proyectos de Vinculación con la Colectividad.
- Que los estudiantes tengan claro el concepto y procesos de la función de Vinculación con la Colectividad.
- Que el personal docente y administrativo que forma parte de la dirección y la comisión de Vinculación con la Colectividad estén coordinados y utilicen el mismo lenguaje para guiar a los estudiantes durante el proceso.
- Que se dé cumplimiento estricto de las normas y reglamentos institucionales de Vinculación con la Colectividad.
- Reducir el tiempo y trámite burocrático para el proceso de presentación, validación, ejecución, seguimiento y evaluación de proyectos de Vinculación con la Colectividad.

## CONCLUSIONES

De acuerdo al análisis realizado en este trabajo final de tesis, específicamente en los capítulos 2 y 5, en los que se realiza el diagnóstico, se establece una metodología y se diseña un modelo de gestión por procesos para el departamento de Vinculación con la Colectividad de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, se puede llegar a las siguientes conclusiones:

1. De acuerdo a las herramientas utilizadas para diagnosticar la situación de los procesos aplicados en el departamento de Vinculación con la Colectividad, como son el análisis FODA, la aplicación de encuestas y entrevistas, se evidencia que una de las funciones o macroprocesos universitarios con mayor debilidad es la Vinculación con la Colectividad, ya que su definición y razón de ser no están claramente definidas, tanto a nivel institucional, como de los organismos reguladores.
2. El departamento de Vinculación con la Colectividad tiene un proceso establecido denominado "Gestionar Proyectos de Vinculación con la Colectividad", que no está oficializado y que no se ha aplicado al momento de respetar las actividades que allí constan.
3. El proceso de Vinculación con la Colectividad identificado tiene tres subprocesos que no responden a todas las necesidades del proceso principal, por lo que se puede afirmar que éste se encuentra incompleto.
4. Los estudiantes desconocen los lineamientos, reglamentos y normativas a las cuales sujetarse al momento de presentar los proyectos de Vinculación con la Colectividad para su aprobación, por lo que existe un alto número de proyectos que son rechazados y deben ser corregidos.
5. El iniciar el proceso de Gestionar Proyectos de Vinculación con la Colectividad, sin el debido proceso de socialización de los formatos y los lineamientos para presentar los proyectos, incide de manera directa en la ejecución efectiva de los demás procesos.
6. En la propuesta de la gestión por procesos para el área de Vinculación con la Colectividad de la UPEC se definieron dos subprocesos más que en el proceso inicial, sin embargo el tiempo total de ejecución es menor.
7. En el proceso inicial se incluyen en las actividades a dependencias que lo convierten en extenso y burocrático: como la Jefatura de Seguridad Interna y Externa o al rectorado en subprocesos en los que no es necesaria su intromisión.

8. El proceso inicial del departamento de Vinculación con la Colectividad no contaba con los respectivos flujos del proceso y subprocesos.
9. Los estudiantes encuestados demuestran que entre su mayor interés para ejecutar proyectos de Vinculación con la Sociedad es cumplir con un requisito para graduarse; y no existe un verdadero interés de aportar a la sociedad a través de esta función universitaria.
10. El diseñar formatos estandarizados para la elaboración y monitoreo de los proyectos es indispensable para la efectiva aplicación del proceso.

## RECOMENDACIONES

Luego de haber realizado el análisis y el diseño de un Modelo de Gestión por Procesos para la dirección de Vinculación con la Colectividad, se presentan las siguientes recomendaciones:

1. La dirección de Vinculación con la Colectividad conjuntamente con las direcciones de escuela deben realizar el proceso de socialización del proceso y formatos para presentar los proyectos de Vinculación con la Colectividad, una vez cada periodo académico (semestre), entre los estudiantes de todas las carreras a partir del quinto nivel.
2. La dirección de Vinculación debe inculcar en los estudiantes la predisposición a ejecutar los proyectos de Vinculación, más que como un requisito para graduarse, como una función a través de la cual pueden aportar a la sociedad con la transferencia de los conocimientos adquiridos y de la tecnología disponible.
3. La dirección de Vinculación con la Colectividad debe afinar los lineamientos sobre los cuales desarrollar los proyectos, para asesorar de mejor manera a los estudiantes en su presentación, ejecución y cumplimiento.
4. Se recomienda a los estudiantes cumplir a cabalidad con las actividades establecidas en los procesos de la función de Vinculación con la Colectividad.
5. Se recomienda aplicar un plan de mejoras que considere el establecimiento de plazos o tiempos para que los estudiantes cumplan con las actividades que les corresponden en el proceso, ya que actualmente no están fijados para su estricto cumplimiento.
6. Es necesaria una reestructuración del departamento de Vinculación con la Colectividad, en la que se definan de manera concreta las funciones de quienes laboran en esta dependencia.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Achua, R. L. (2010). *Liderazgo: Teoría, aplicación y desarrollo de habilidades*. México: CEANGAE LEARNING.
2. Alles, Martha. (2003). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos. Gestión por Competencias – Diccionario; Liderazgo: Teoría, Aplicación y Desarrollo de Habilidades; Inteligencia Emocional*. Buenos Aires: Editorial Granica.
3. Auliso, Roberto, Miles, John & Quintillán, Isabel. (2008). Claves para la mejora de los procesos en las organizaciones. En *Revista electrónica FCE de la Universidad Católica de Uruguay*. (pp. 1-11)
4. Beltrán, Jaime, et al. *Guía para una gestión basada en procesos*. Instituto Andaluz de Tecnología: Imprenta Berekintza
5. Bravo, Juan. (2011). *Gestión de Procesos (Alineados con la estrategia)*. 4ta Edición. Santiago de Chile: Editorial Evolución S.A.
6. Cantón, Isabel. (2010). Introducción a los Procesos de Calidad. En *Revista Iberoamericana sobre calidad, eficacia y cambio en educación*. Volumen 8. Número 5. (pp. 4-16)
7. García, Evelyn. (2005). *Indicadores de Gestión*. Huncayo: Gobierno Regional Junín.
8. García, Manuel; Quishpe, Carlos; Páez, Luis. (2003). Mejora Continua de la Calidad de los Procesos. Volumen (6) 1: pp.89-94
9. La Gestión por Procesos. (2002). (s.f.). Servicio de Calidad de la Atención Sanitaria. Sescam. En: *Título de página*. Recuperado de <http://www.chospab.es/calidad/archivos/Documentos/Gestiondeprocesos.pdf>
10. López, Susana (2011). *Sistema de Calidad*. Bogotá: Editorial Desarrollo.
11. Portero, Manuel. (2007). *Gestión por procesos: Herramienta para la mejora en centros educativos*.
12. Rivero, José. (2008). *Gestión de la Calidad: Profundización en calidad para empresas certificadas*. Madrid: Grupo ACMS Consultores.
13. SENESCYT (2011): *Ley Orgánica de Educación Superior*. 1era edición. Quito.

## ANEXOS

A continuación se presentan los anexos de esta investigación, constituidos por:

- Encuesta aplicada a estudiantes de quinto a décimo nivel de la UPEC.
- Entrevista aplicada a directivos de la función de Vinculación con la Sociedad de la UPEC.
- Anexo de términos.



## Encuesta aplicada a estudiantes de quinto a décimo nivel de la UPEC

**Objetivo:** Identificar los problemas que tienen los estudiantes con la el proceso de la función de Vinculación con la Sociedad

**Responsable:** Sandra Cristina Álvarez, maestrante de la UTPL.

---

<b>Apellidos:</b>	<b>Nombres:</b>
<b>Edad:</b>	<b>Nivel:</b>
	<b>Fecha (día / mes / año):</b> /     /

---

1.- ¿El siguiente proyecto: “Abriendo camino a la universidad” a qué función corresponde?

- a) Vinculación con la colectividad
- b) Investigación
- c) Docencia
- d) Gestión Administrativa

2.- ¿El siguiente proyecto: “Feria de la Salud y la Integración”, a qué función corresponde?

- a) Vinculación con la colectividad
- b) Investigación
- c) Docencia
- d) Gestión Administrativa

3.- Enumere las siguientes funciones universitarias del 1 al 4. La función 1 es la más importante y la 4 es la menos importante.

- \_\_\_\_\_ Gestión Administrativa
- \_\_\_\_\_ Docencia
- \_\_\_\_\_ Vinculación con la sociedad

\_\_\_\_\_ Investigación

4.- ¿Qué lo motiva a participar en un proyecto de vinculación con la colectividad?

- a) Transferir conocimientos
- b) Resolver problemas de la sociedad
- c) Adquirir conocimientos
- d) Ayudar a las personas necesitadas
- e) Cumplir con un requisito para la graduación

5.- ¿Durante su formación universitaria, recibió usted capacitación o inducción sobre los procesos para presentar y ejecutar proyectos de vinculación con la sociedad?

Sí \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

5.1 En caso de que su respuesta sea SÍ, ¿cuántas veces recibió esa capacitación?

- a) De 1 a 3
- b) De 4 a 6
- c) De 7 a 10

5.2 En caso de que su respuesta sea NO, ¿cómo se enteró de los procesos de vinculación?

- a) Recibí información a través de docentes
- b) Averigüé en la dirección de vinculación
- c) Leí en cartelera universitaria
- d) Otra

6.- Considera ventajoso que exista un formato unificado para la presentación de proyectos.

Sí \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_



## Entrevista aplicada a directivos de la función de Vinculación con la Sociedad de la UPEC

**Objetivo:** Identificar los problemas en la aplicación del proceso de la función de Vinculación con la Sociedad

**Responsable:** Sandra Cristina Álvarez, maestrante de la UTPL.

---

<b>Apellidos:</b>	<b>Nombres:</b>
<b>Edad:</b>	<b>Nivel:</b>
<b>Fecha (día / mes / año):</b> /     /	

---

- 1.- ¿Cuál es el concepto de Vinculación con la Sociedad que se maneja en la UPEC, para la ejecución de proyectos?
- 2.- ¿Está establecido un proceso y su respectivo cronograma flujograma para la ejecución de la función de Vinculación con la sociedad?
- 3.- En caso de que su respuesta sea no, ¿qué dificultades ha traído no contar con esa herramienta?
- 4.- ¿Considera usted que los pasos del proceso de Vinculación con la Sociedad son adecuados o son demasiado extensos?
  - 4.1.- En caso de que responda demasiado extensos, ¿considera necesario modificarlos? ¿Qué tipo de modificación sería la más idónea?
- 5.- ¿La dirección de Vinculación con la Sociedad socializa con docentes y estudiantes sus objetivos y funciones?
  - 5.1.- En caso de que su respuesta sea no, ¿qué dificultades ha traído ese problema y cómo cree que se puede solucionar?

6.- ¿Estaría usted de acuerdo en que se realice un modelo de gestión por procesos para el área de Vinculación con la Sociedad de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi?

**Anexo de Términos:**

1. Vinculación con la Colectividad: Es la interacción y el compromiso de trabajo entre la comunidad universitaria y la sociedad.
2. Comunidad Universitaria: Es el tejido social institucional formado por estudiante, docente, administrativo y trabajador de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi.
3. Proyecto: Conjunto de actividades coordinadas e interrelacionadas, orientadas a cumplir con objetivos y resultados planteados, a través de herramientas metodológicas e investigativas orientadas a la solución de un problema socioeconómico.
4. Perfil de Proyecto: Es el documento elaborado por la Dirección de Vinculación con la Colectividad, en el cual se presente una visión rápida y objetiva de lo que va a consistir un Proyecto de Vinculación de la Colectividad.
5. Monitoreo de Proyecto: Es la aplicación de instrumentos metodológicos, para emitir informes o juicios sobre la marcha de un proyecto. Se lo realiza durante la ejecución del proyecto.
6. Evaluación de Proyecto: Es el juicio emitido de acuerdo a ciertos criterios preestablecidos por la Dirección de Vinculación con la Colectividad sobre las actividades y resultados de un proyecto. Pretende realizar un análisis lo más sistemático y objetivo posible acerca de las distintas etapas y resultados alcanzados por un proyecto para determinar entre otros aspectos, la pertinencia y logro de objetivos, la eficiencia, el impacto y sustentabilidad de las acciones.

7. Convenio Institucional: Es un acuerdo de voluntades entre la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y cualquier actor institucional social, al que se le conocerá como Contraparte, en el cual acuerdan términos de funcionamiento conjunto.