



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE QUITO EL GIRON
CARRERA DE GERENCIA Y LIDERAZGO

TEMA: “Investigación y análisis de la gestión de procesos y su aplicación en el área administrativa de los institutos superiores tecnológicos de la ciudad de Cayambe en el año 2022”

**Trabajo de titulación a la obtención del
Título de Licenciado en Gerencia y Liderazgo**

AUTOR: FRANZ DAVID CATUCUAMBA LANCHANGO

TUTOR: MSC. ANTONIO RAMIRO SANCHEZ NUÑEZ

QUITO-ECUADOR
2023

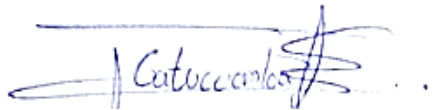
I. Certificado de responsabilidad y autoría del trabajo de titulación

Yo, Franz David Catucuamba Lanchango, con documento de identificación No. 172753878-5 manifiesto que:

Soy el autor y responsable del presente trabajo; y, autorizo a que sin fines de lucro la Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publica de manera total o parcial el presente trabajo de titulación.

Quito, 05 de julio del 2023

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Franz David Catucuamba Lanchango', is written over a horizontal line.

Est. Franz David Catucuamba Lanchango

C.I. 17275387-5


**II. Certificado de cesión de derechos de autor del trabajo de titulación a la
Universidad Politécnica Salesiana**

Yo, Franz David Catucuamba Lanchango con documento de identificación No. 172753878-5, expreso mi voluntad y por medio del presente documento cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy el autor del Artículo Académico: “Investigación y análisis de la gestión de procesos y su aplicación en el área administrativa de los institutos superiores tecnológicos de la ciudad de Cayambe en el año 2022”, el cual ha sido desarrollado para optar por el título de: Licenciado en Gerencia y Liderazgo, en la Universidad Politécnica Salesiana, Quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribo este documento en el momento que hago la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 05 de julio del 2023

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Catucuamba', is written over a horizontal line. The signature is stylized and includes a large flourish at the end.

Est. Franz David Catucuamba Lanchango

Ci.17275387-5

III. Certificado de Dirección del Trabajo de Titulación.

Yo, Antonio Ramiro Sánchez Núñez con documento de identificación No. 180237708-3, docente de la Universidad Politécnica Salesiana, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: Investigación y análisis de la gestión de procesos y su aplicación en el área administrativa de los institutos superiores tecnológicos de la ciudad de Cayambe en el año 2022, realizado por el señor Franz David Catucuamba Lanchango con documento de identificación No. 172753878-5, obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción de Artículo Académico que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 05 de julio del 2023

Atentamente,



Msc. Antonio Ramiro Sánchez Núñez

180237708-3

IV. Dedicatoria y agradecimiento

Este artículo académico está dedicado a aquellas personas que me apoyaron y confiaron en mi capacidad de lograr culminar mi carrera universitaria. En la vida nos encontramos con brechas, obstáculos y retos a superar diariamente. Gracias al gran esfuerzo conjunto de mi familia y con las ilusiones de mis seres queridos he logrado completar esta grata labor que se me fue encomendada cuatro años atrás.

Expreso mi profundo agradecimiento a las personas que estuvieron a mi lado durante este largo viaje. En primer lugar, a mi madre Gloria y su incansable apoyo en este recorrido desde que emprendí mis estudios, a mi padre Reinaldo quiero agradecerle su paciencia y compromiso con mis objetivos, a mi hermana Eunice quiero agradecerle su compañía en las largas jornadas de estudio en gran parte de nuestras carreras. A mis mejores amigos que a lo largo de este viaje me brindaron sus palabras de aliento constante hasta lograr el objetivo.

Además, quiero agradecer a mi docente tutor por su gran labor de acompañamiento en este trabajo de titulación, su guía y conocimientos fueron fundamentales para el desarrollo de este artículo académico. Asimismo, felicito a todos los docentes que me han acompañado con sus enseñanzas durante este largo periodo de aprendizaje conjunto. Sus enseñanzas dejaron una huella en mi formación académica.

Para terminar, dedico este artículo académico a aquellos que me brindaron su apoyo incondicional. Sin su aliento y respaldo, este logro no hubiera sido posible. A todas aquellas personas, mis más sinceros agradecimientos por ayudarme a alcanzar mis metas académicas y ser parte de este capítulo tan importante en mi vida.

V. Resumen

El actual artículo académico posee como objetivo general realizar una investigación y análisis sobre la gestión de procesos y su aplicación en el área administrativa de los Institutos Tecnológicos en la ciudad de Cayambe durante el año 2022. De esta manera, se pretende identificar los procesos con la ayuda del modelo de calidad de la ISO 9001:2015, en relación al cumplimiento general de los mismos a través de los parámetros establecidos por la norma. De acuerdo a la teoría, los diferentes autores de la calidad plantean objetivos en conformidad a la gestión de procesos en búsqueda de la excelencia administrativa con el afán de construir organizaciones sólidas y competitivas para un desarrollo sostenible basado en los procesos, de tal forma que la metodología basa su tipo de investigación de carácter descriptivo, de esta manera se hizo uso de la entrevista para la recolección de datos cualitativos y cuantitativos de un total de cinco institutos ubicados en la ciudad de Cayambe. La interpretación de los resultados se realizó con el método analítico, a través de porcentajes individuales de cada instituto para posteriormente generalizar los datos en una sola tabla consolidada. Con este contexto se obtuvieron los siguientes resultados, en promedio los institutos manejan un 88,68% en cuanto a la identificación de procesos administrativos, por otro lado, el cumplimiento de procesos relacionados al porcentaje general de acuerdo a los parámetros establecidos por la norma es del 85,49%, al comprender la importancia de la gestión de procesos se puede enfatizar que los institutos deben mantenerse en una búsqueda constante de la mejora continua al ser necesaria para la adecuada identificación y cumplimiento en busca de la excelencia organizativa.

PALABRAS CLAVE: Gestión de procesos, calidad total, gestión de calidad, modelos de gestión, macroprocesos, procesos administrativos, educación superior tecnológica.

VI. Abstract

The current academic article has as general objective to conduct a research and analysis on process management and its application in the administrative area of the Technological Institutes in the city of Cayambe during the year 2022. In this way, it is intended to identify the processes with the help of the ISO 9001:2015 quality model, in relation to their general compliance through the parameters established by the standard. According to the theory, the different authors of quality set objectives in accordance with the management of processes in search of administrative excellence with the aim of building solid and competitive organizations for a sustainable development supported by the processes, in such a way that the methodology bases its type of research of descriptive character, in this way the interview was used for the collection of qualitative and quantitative data from a total of five institutes located in the city of Cayambe. In relation to the context the following results were obtained, on average the institutes manage 88.68% in terms of identification of administrative processes, on the other hand, the compliance of processes related to the general percentage according to the parameters established by the standard is 85.49%, by understanding the importance of process management it can be emphasized that the institutes must remain in a constant search for continuous improvement as it is necessary for the proper identification and compliance in search of organizational excellence.

KEYWORDS: Process management, total quality, quality management, management models, macro processes, administrative processes, technological higher education.

VII. Índice de Contenido

I.	Certificado de responsabilidad y autoría del trabajo de titulación	2
II.	Certificado de cesión de derechos de autor del trabajo de titulación a la Universidad Politécnica Salesiana	3
III.	Certificado de Dirección del Trabajo de Titulación.....	4
IV.	Dedicatoria y agradecimiento.....	5
V.	Resumen.....	6
VI.	Abstract	7
VII.	Índice de Contenido	8
VIII.	Problema.....	11
8.1.	Problema.....	11
8.2.	Antecedentes	11
8.3.	Importancia y alcances	12
8.4.	Delimitación.....	13
8.5.	Explicación del problema	15
IX.	Objetivo general y específicos	15
9.1.	Objetivo general.....	15
9.2.	Objetivos específicos	15
X.	Fundamentación teórica.....	16
10.1.	Gestión de procesos	16
10.2.	Enfoque en la Teoría de la Calidad Total.....	16
10.3.	Estándares de calidad en la educación ecuatoriana	17
10.4.	Gestión de Calidad para Instituciones de Educación Superior	20
10.5.	Modelos de Gestión de Calidad adaptados a Instituciones de Educación Superior	20
XI.	Metodología	26
11.1.	Enfoque de la investigación	26
11.2.	Tipos de Investigación	26
11.2.2.	Investigación Descriptiva.....	26
11.2.3.	Investigación Cualitativa.....	27
11.2.4.	Investigación Cuantitativa.....	27
11.3.	Población	27
11.4.	Técnica de recolección de datos cualitativos y cuantitativos	28
11.5.	Método de interpretación de datos cualitativos y cuantitativos.....	40
XII.	Análisis de resultados	40
12.1.	Análisis de datos del Instituto Superior Tecnológico “Nikola Tesla”	41
12.2.	Análisis de datos Instituto Superior Tecnológico “Nelson Torres”	48
12.3.	Análisis de datos Instituto Tecnológico Superior “Proyecto 2000”	56
12.4.	Análisis de los datos del Instituto Superior Tecnológico “Compu Sur”	63
12.5.	Análisis de los datos del Instituto Superior Tecnológico “Consulting Group Ecuador”	70
12.6.	Generalización de datos de los Institutos Superiores Tecnológicos de la ciudad de Cayambe	78

XIII. Presentación de hallazgos	82
XIV. Cronograma	83
XV. Conclusiones.....	84
XVI. Bibliografía	86
XVII. Anexos	91

Índice de tablas

TABLA N° 1. INSTITUTOS SUPERIORES DE LA CIUDAD DE CAYAMBE AÑO 2022	14
TABLA N° 2. CRITERIOS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LA EDUCACIÓN ECUATORIANA.	18
TABLA N° 3. Modelo EFQM (European Foundation for Quality Management)	21
TABLA N° 4. PRINCIPIOS NORMA ISO 9001	23
TABLA N° 5. CRITERIOS DEL MODELO MALCOLM BALDRIGE.....	24
TABLA N° 6. INSTITUTOS DE LA CIUDAD DE CAYAMBE.....	27
TABLA N° 7. PORCENTAJE DE MACROPROCESOS IDENTIFICADOS INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO “NIKOLA TESLA”	41
TABLA N° 8. CUMPLIMIENTO DETALLADO DE PROCESOS INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO “NIKOLA TESLA”	43
TABLA N°9. RESUMEN DE CUMPLIMIENTO DE PROCESOS INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO “NIKOLA TESLA”	47
TABLA N°10. PORCENTAJE DE IDENTIFICACIÓN DE MACROPROCESOS INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO “NELSON TORRES”	49
TABLA N°11. CUMPLIMIENTO DETALLADO DE PROCESOS INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO “NELSON TORRES”	50
TABLA N°12. RESUMEN DE CUMPLIMIENTO DE PROCESOS INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO “NELSON TORRES”	54
TABLA N°13. PORCENTAJE DE IDENTIFICACIÓN DE MACROPROCESOS INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO “PROYECTO 2000”	56
TABLA N° 14. CUMPLIMIENTO DETALLADO DE PROCESOS INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO “PROYECTO 2000”	57
TABLA N° 15. RESUMEN DE CUMPLIMIENTO DE PROCESOS INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO “PROYECTO 2000”	62
TABLA N°16. PORCENTAJE DE IDENTIFICACIÓN DE MACROPROCESOS INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “COMPU SUR”	64
TABLA N° 17. CUMPLIMIENTO DETALLADO DE PROCESOS INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO “COMPU SUR” (ITECSUR).....	65
TABLA N° 18. RESUMEN DE CUMPLIMIENTO DE PROCESOS INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO “COMPU SUR” (ITECSUR).....	69
TABLA N°19. PORCENTAJE DE IDENTIFICACIÓN DE MACROPROCESOS INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO “CONSULTING GROUP ECUADOR”	71
TABLA N° 20. CUMPLIMIENTO DETALLADO DE PROCESOS INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO “CONSULTING GROUP ECUADOR” (CGE)	72

TABLA N° 21. RESUMEN DE CUMPLIMIENTO DE PROCESOS INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO “CONSULTING GROUP ECUADOR” (CGE)	76
TABLA N°22. RESUMEN GENERAL DE CUMPLIMIENTO DE PROCESOS DE LOS INSTITUTOS TECNOLÓGICOS SUPERIORES DE LA CIUDAD DE CAYAMBE.....	78
TABLA N° 23. RESUMEN GENERAL DE CUMPLIMIENTO DE PROCESOS DE LOS INSTITUTOS SUPERIORES TECNOLÓGICOS DE LA CIUDAD DE CAYAMBE.....	80
Índice de matrices	
Matriz N° 1. IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS	29
Matriz N° 2. MATRIZ DE ENCUESTA.....	36
Índice de anexos	
ANEXO 1. Documentos soporte Instituto Superior Tecnológico “Nikola Tesla”.	91
ANEXO 2. Documentos soporte Instituto Superior Tecnológico “Nelson Torres”	92
ANEXO 3. Documentos soporte Instituto Superior Tecnológico “Proyecto 2000”.	93
ANEXO 4. Documentos soporte Instituto Superior Tecnológico “Compu Sur”.	94
ANEXO 5. Documentos soporte Instituto Superior Tecnológico “Consulting Group Ecuador”	95

VIII. Problema

8.1. Problema

¿La inadecuada aplicación de la gestión de procesos en el área administrativa, incide negativamente en la eficacia de los servicios ofertados por parte de los institutos tecnológicos de la ciudad de Cayambe en el año 2022?

8.2. Antecedentes

En Cayambe los institutos de educación superior tecnológica mantienen una competencia constante en la formación profesional de sus usuarios, con el objetivo de potenciar sus habilidades y aptitudes para la incorporación de nuevos profesionales en las diferentes ramas de estudio técnico y tecnológico; para lo cual, el ente de control Senescyt en su interés de mejorar la calidad académica de los institutos ha establecido indicadores de evaluación siendo estos: la gestión académica y administrativa, la investigación, la extensión universitaria y la responsabilidad social; por ende los institutos de educación superior han de lograr implementar, evaluar y controlar la gestión de procesos a través del desarrollo y orden organizacional para garantizar la calidad y mejora del servicio fortaleciendo su funcionamiento y competitividad a favor de la comunidad estudiantil y sus usuarios.

La gestión de procesos es una metodología que permite mejorar la eficacia y eficiencia de las organizaciones a través del diseño, análisis y mejora continua. En el ámbito de la educación superior, la gestión de procesos se ha convertido en una herramienta indispensable para una constante mejora de la calidad académica, lo cual implica la identificación de las necesidades y expectativas de los estudiantes, la definición de procesos y procedimientos, la medición y análisis de los resultados y la implementación de mejoras. El ente de control Senescyt en la resolución Número 010-SE-04-CACES-2020, establece los requisitos a cumplir para obtener la acreditación de funcionamiento para los institutos, tomando en cuenta como primer apartado a la gestión académica y administrativa, por lo tanto es necesario respaldar los distintos procesos administrativos y la gestión que realizan los institutos al momento de brindar sus servicios con el afán de asegurar la calidad de la Educación Superior en consonancia a las exigencias del organismo de control (Senescyt; CACES).

En el interés de relacionar aspectos importantes de la gestión de procesos administrativos de otros trabajos de investigación se tomó en cuenta ciertas directrices importantes que apoyen al desarrollo adecuado de la investigación, de tal forma que tome la metodología de estudio y diseño de la investigación, de acuerdo a Solorzano A. (2019), al definir de manera conceptual y operacional cada una de las variables para la gestión de procesos y gestión administrativa, beneficiando al análisis posterior con un enfoque cualitativo y cuantitativo, de acuerdo a Mejía T. (2023), este tipo de investigación brinda la posibilidad de generalizar los resultados de manera amplia y facilitando la comparación entre estudios similares, debido a la gran posibilidad de réplica. De acuerdo con la necesidad de la investigación es de suma importancia identificar los procesos

administrativos generales de los Institutos de la ciudad de Cayambe, según Adriano M. (2016), en su trabajo sobre la incidencia de la gestión administrativa, menciona la necesidad de coordinar los procesos administrativos y sincronizar cada uno de los elementos indispensables en una gestión veraz, eficiente. Por ende, se comprende que es necesario identificar cada uno de los procesos administrativos y estos deberán interactuar en armonía de sus objetivos, involucrando a cada uno de los integrantes de los distintos procesos, para obtener datos reales correspondientes al área de investigación y análisis.

En los estudios e informes sobre la gestión administrativa en Institutos ecuatorianos, se construyen modelos de gestión de procesos para el ámbito administrativo basados en literatura que aborda diversas teorías de calidad y gestión administrativa. Estos modelos se adaptan a la realidad de los Institutos de la ciudad de Cayambe. Siendo necesario estandarizar los procedimientos relacionados con la recopilación de información y la gestión por procesos en los distintos institutos lo que ayudará a garantizar la continuidad del artículo académico.

8.3. Importancia y alcances

En el Ecuador la formación de tercer nivel bajo la modalidad técnica y tecnológica está avanzando constantemente, y sumando cada vez más estudiantes dentro de este método de preparación académica, de acuerdo a los datos de Senescyt (Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación), desde el año 2017 al 2020 se ha registrado un aumento del 32% en el número de estudiantes en los institutos (Senescyt, 2020), al tomar en cuenta los datos otorgados por el ente de control, se puede visualizar la importancia de optimizar los recursos y la gestión que realizan cada uno de los funcionarios administrativos.

Cayambe forma parte de la Coordinación de Educación Zona 2, con el código distrital 17D10 en conjunto con Pedro Moncayo, según la Dirección Zonal de Apoyo y Seguimiento para el año 2021 contó con 40.735 estudiantes en las escuelas y colegios de educación general básica y bachillerato (Ministerio de Educación, 2022, págs. 15-16), además de ser uno de los cantones más poblados de Pichincha después de Quito, y considerado como el destino de muchos estudiantes que buscan especializarse en las diferentes tecnologías que ofrecen los institutos del Cantón. El dígito de estudiantes que culminan el tercer año de bachillerato en el periodo 2020-2021 del régimen sierra fue de 14.261 según datos del último informe.

El registro de matrículas de los últimos años muestra las cifras de los Institutos Superiores Técnicos y Tecnológicos, los mismos que se encuentran varios años en el mercado de la educación superior en Cayambe dando como resultado un total de 1.485 estudiantes matriculados en las diferentes carreras para el segundo semestre del año 2020, siendo los últimos datos registrados hasta la fecha en el portal de información (Senescyt, 2021).

Una inadecuada aplicación de los procesos administrativos ocasionaría fallas o colapsos en los institutos, además de no satisfacer las expectativas y requisitos que los usuarios esperan de una institución que ofrece el servicio de la educación superior, por consiguiente, se necesita asegurar el planteamiento conforme a los lineamientos en consonancia de las metas, objetivos y políticas institucionales.

La calidad en la educación superior es un punto esencial en el desarrollo de la sociedad cayambeña, de esta manera la calidad debe garantizar que los estudiantes y usuarios reciban un servicio oportuno y fomentar la excelencia en la innovación. Al impulsar el crecimiento y buena reputación de los institutos estos serán vistos atractivamente por más usuarios que requieran el servicio de la educación superior, lo cual ayudará en el desarrollo de profesionales competentes, generando cambios al contribuir con el progreso de la eficacia en la formación educativa y la sociedad en conjunto.

El alcance de esta investigación se centra en analizar la incertidumbre de la inadecuada aplicación de la gestión de procesos en el área administrativa de los institutos tecnológicos de la ciudad de Cayambe durante el año 2022, y examinar las posibles causas negativas que atraviesen los procesos respecto a la calidad y eficiencia en los servicios brindados por los institutos en el ámbito administrativo.

Para lo cual es de suma importancia coordinar los procesos administrativos con una gestión adecuada beneficiando a los futuros y actuales estudiantes de los diferentes institutos de la ciudad de Cayambe, apuntando hacia la calidad del servicio en los institutos de educación superior técnica y tecnológica.

8.4. Delimitación

El cantón Cayambe se encuentra ubicado dentro del territorio de Pichincha, con una superficie de 1.182 km² en la región interandina, de acuerdo con los datos de proyección poblacional por cantones publicado por el INEC para el año 2020 Cayambe contaría con alrededor de 107.660 habitantes (INEC, 2012). El cantón Cayambe está conformado por 8 parroquias siendo estas: Ayora, Juan Montalvo, Ascázubi, Cangahua, Otón, Olmedo, Santa Rosa de Cusubamba y Cayambe, siendo esta última la capital del Cantón que lleva su mismo nombre con más de 30 mil habitantes según datos del municipio de Cayambe. La ciudad de Cayambe es un centro de desarrollo cultural y económico en el cual se pretende realizar la investigación sobre la gestión de procesos administrativos de los distintos institutos, los cuales se encuentran detallados en la siguiente tabla:

TABLA N° 1. INSTITUTOS SUPERIORES DE LA CIUDAD DE CAYAMBE AÑO 2022

NOMBRE DEL INSTITUTO	DIRECCIÓN	OFERTA ACADÉMICA DE TECNOLOGIAS
<i>Instituto Superior Tecnológico “Nelson Torres”</i>	Avenida Luis Cordero; 3V25+574, INT "Nelson Torres", Cayambe, Ecuador	<ul style="list-style-type: none"> • Administración. • Desarrollo de Software. • Diseño Gráfico
<i>Instituto Superior Tecnológico “PROYECTO 2000”</i>	Av. Natalia Jarrín y La Niña (Miraflores del Yaznan), Cayambe, Ecuador	<ul style="list-style-type: none"> • Educación Básica. • Producción Agrícola. • Mecánica Automotriz. • Administración. • Redes y telecomunicaciones.
<i>Instituto Superior Tecnológico “Nikola Tesla”</i>	Calle 0E2-79 y Morales esquina., Cayambe 170202, Cayambe, Ecuador	<ul style="list-style-type: none"> • Mecatrónica. • Contabilidad. • Mecánica Automotriz.
<i>Instituto Superior Tecnológico “Consulting Group Ecuador” - Campus Cayambe</i>	Cayambe Panamericana Norte Km 15, Cayambe 170202, Cayambe, Ecuador	<ul style="list-style-type: none"> • Atención Prehospitalaria avanzada • Educación básica. • Rehabilitación Física.

<p style="text-align: center;">Instituto Superior Universitario “Compu Sur” Cayambe</p>	<p style="text-align: center;">Calle Sucre y Carretera Panamericana, edificio Hilda Ruiz, Cayambe, Ecuador</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Enfermería. • Rehabilitación física • Asistencia jurídica. • Estética integral. • Asistencia Pedagógica.
--	--	--

Fuente: (INT, 2023); (Proyecto2000, 2023); (Istnikolatesla, 2023); (CGE, 2023); (itecsur, 2023). **Autor:** Franz Catucuamba

De acuerdo con la investigación realizada se ha identificado los institutos pertenecientes a la ciudad de Cayambe. En este contexto, el estudio se enfocará específicamente en los procesos administrativos de cada uno de los institutos que se menciona en la tabla N°1. Lo que permitirá comprender de primera mano los procesos e identificar la gestión de estos, de tal forma se analizará dichos procesos y se extraerá conclusiones sobre el modelo de gestión administrativa actual.

8.5. Explicación del problema

Al relacionar los antecedentes y la problemática planteada se desarrolló las siguientes preguntas como posibles causas que producen el problema en los Institutos Superiores de la ciudad de Cayambe:

- ❖ ¿Existe la gestión de procesos en los Institutos de educación superior de la ciudad de Cayambe?
- ❖ ¿Cuáles son los procesos administrativos que posee cada institución?
- ❖ ¿Existe una adecuada aplicación e implementación de la gestión de procesos?
- ❖ ¿Cómo la implementación de la gestión de procesos podría mejorar la calidad del servicio?

IX. Objetivo general y específicos

9.1. Objetivo general

Realizar una investigación y análisis sobre la gestión de procesos y su aplicación en el área administrativa de los Institutos Tecnológicos en la ciudad de Cayambe durante el año 2022.

9.2. Objetivos específicos

- Identificar los procesos administrativos generales en los institutos tecnológicos y describir su funcionamiento.

- Analizar la eficacia de los procesos administrativos de los institutos, identificando las fortalezas y debilidades en su ejecución.
- Diagnosticar la actualidad del sistema de gestión de procesos y generar conclusiones del área administrativa en los institutos de la ciudad de Cayambe.

X. Fundamentación teórica

10.1. Gestión de procesos

Según Maldonado J. (2012), la gestión de procesos es la capacidad de gestionar todos los niveles organizativos y sus actividades, entendiendo por procesos a una secuencia orientada a crear valor agregado sobre una entrada (input) y en consecuencia una salida (output) que compense la necesidad del cliente.

Según los autores Martínez & Cegarra. (2014), se puede denominar al proceso como: la dirección de todas las diligencias que consumen recursos en forma de tareas particulares generando las entradas o materias iniciales, también se puede interpretar como un vínculo de actividades interrelacionadas con el interés de convertir las entradas en resultados.

El enfoque basado en la aplicación del ciclo para la mejora continua engloba a la organización en su totalidad, además de establecer una planificación donde intervienen cada uno de los agentes participativos de los procesos, ya sea en su enfoque global centrado en el sistema de gestión o su enfoque individual donde se determina la particularidad de los procesos (Pardo Álvarez, 2017, págs. 47-50), en relación a las Instituciones de Educación Superior deben marcar la importancia de la gestión por procesos para el desarrollo y mejoras en la calidad del servicio educativo en los institutos.

Las Instituciones de Educación Superior deben asumir la responsabilidad de la gestión de procesos administrativos, lo cual implica acomodar la estructura organizativa de los procesos que facilite la creciente información, el desarrollo de procesos, sus responsables y consolidar un sistema de gestión interfuncional en todos sus niveles para la satisfacción de los clientes (Pardo Álvarez, 2017, págs. 53-56). Por lo tanto, resulta imprescindible establecer un sistema de administración que incluya a cada uno de los niveles de la organización, con el propósito de cumplir las expectativas de los clientes en cuanto a sus requerimientos, de tal forma que al asumir esta responsabilidad y fortalecer una gestión eficaz de los procedimientos las instituciones podrán mejorar sus servicios al acercarse a los estándares de calidad, al optimizar los recursos y alcanzar un funcionamiento integro.

10.2. Enfoque en la Teoría de la Calidad Total

Según el grupo de investigadores de Small Business Research & Publishing Co. (1996), en su estudio de la teoría de "Gestión de la calidad total" se plantea el concepto de calidad total establecido en el sistema de gestión de procesos el cual debe estar controlado hasta llegar a la calidad total; sin embargo, debe ser flexible ante las

complicaciones del entorno en el que operan, además de estar presto a la transformación y modificación en consecuencia a la mejora continua del servicio ofertado a los usuarios, en relación a los institutos de la ciudad de Cayambe es necesario mencionar que el concepto de calidad se verá directamente involucrado en la excelencia de los procesos administrativos y el desenvolvimiento del personal en cada tarea asignada para el funcionamiento controlado de los institutos.

En consecuencia, a la teoría de gestión de la calidad total se necesita involucrar al control en función de las expectativas de calidad, en síntesis, según Martínez M. (2021), el control de procesos permite combinar el análisis estadístico e incorporar conceptos de aprendizaje y mejora continua, de tal forma que el control detallado de los procesos se propone desarrollar un enfoque hacia la mejora del servicio para el beneficio de los actores quienes desarrollan el proceso y los múltiples usuarios del servicio de educación superior de los institutos de Cayambe.

Los institutos deben asegurar el correcto funcionamiento ejerciendo un control de calidad, según Brunner & del Canto. (2018), al reconocer la necesidad de establecer el control organizacional, administrativo y financiero. Dentro del control administrativo en el cual se basa esta investigación, se puede hacer énfasis en definir las funciones organizativas y los procesos institucionales que ayudarán en el reconocimiento de los distintos estándares del sistema social que propicia cada instituto.

Según Mallar M. (2010), la administración a través de procesos proporciona la capacidad de integrar las iniciativas de mejora de forma más estratégica. De tal manera que la aplicación de la gestión de procesos es considerada una estrategia efectiva para integrar y coordinar iniciativas de mejora, al adoptar esta metodología los institutos pueden lograr una mayor eficiencia, eficacia y agrado de los estudiantes al facilitar la colaboración entre los diferentes responsables de los procesos administrativos. La orientación de la calidad total fundamenta e impulsa la mejora continua a través de aspectos de medición como lo son los estándares de calidad, la aplicación de técnicas de control, la capacitación personal y el desarrollo de sistemas de retroalimentación que garantice la mejora continua. Al integrar estos enfoques en los procesos administrativos, los institutos podrán lograr una mayor eficiencia operativa, aumentar su productividad y lo que es más importante, la prestación de un servicio de calidad administrativa, a través de procesos sólidos y correctamente estructurados.

10.3. Estándares de calidad en la educación ecuatoriana

En el Ecuador la calidad está relacionada con la capacidad de mejora de cada uno de los institutos, de tal forma que sean capaces de gestionar adecuadamente sus recursos a través de métodos, políticas y desarrollo de proyectos en busca de la calidad en el sistema de educación (Ministerio de Educación del Ecuador, 2012). De acuerdo, a los estándares planteados la calidad dentro del ámbito educativo es un proceso de trabajo continuo que engloba a todos los participantes del sistema, los cuales deben cumplir con la efectividad y la mejora continua de la resolución educativa dada por los entes de control. A continuación, se enlistan los respectivos estándares de educación

que transmite el Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CACES, 2022).

TABLA N° 2. CRITERIOS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LA EDUCACIÓN ECUATORIANA.

CRITERIOS	ESTÁNDARES
PERTINENCIA DE LA OFERTA ACADÉMICA	El proyecto educativo se ajusta a las demandas políticas, económicas, socioculturales, ambientales y tecnológicas de la sociedad local, regional o nacional. Su objetivo es abordar y solucionar los problemas asociados a los sectores productivos del país, que pueden ser atendidos por los graduados de la oferta académica. Al analizar esta cuestión, es necesario tener en cuenta el conjunto de personas que se favorecerán de esta investigación y el ámbito de influencia académica que abarcará.
INFRAESTRUCTURA	La institución asegura que dispone de instalaciones adecuadas que facilitan el normal funcionamiento de la oferta académica de acuerdo con sus requisitos, al mismo tiempo que garantizan la obtención de un perfil de egreso de alta calidad.
PROFESORES	Los docentes seleccionados para impartir la carrera poseen una sólida formación académica, así como experiencia docente, profesional y/o investigativa que se alinea con el perfil de egreso. La institución demuestra que los profesores propuestos, en función de su categoría, dedicación y estabilidad, contribuyen al adecuado desarrollo de la oferta educativa.
DOCENCIA	El plan de estudios propuesto incluye un modelo educativo con diversas modalidades de enseñanza, así como

	metodologías que fomentan el aprendizaje colaborativo y autónomo.
INVESTIGACIÓN, DESARROLLO E INNOVACIÓN	La institución posee una infraestructura de investigación, desarrollo e innovación que permite la proyección y realización de aspectos como la investigación, transferencia de conocimiento, creación y producción artística. Estos proyectos están alineados con la producción científica de alto impacto, tanto indexada como no indexada, obras artísticas relevantes en el campo de las artes, y soluciones tecnológicas que se corresponden con el perfil de grado de la carrera propuesta.
VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	La institución muestra proyectos de vinculación que se enfocan en la innovación, transferencia y desarrollo de conocimiento, en conexión con las prácticas preprofesionales. Además, demuestra la existencia de alianzas estratégicas de cooperación interinstitucional que permiten establecer vínculos con actores y sectores sociales relacionados con el proyecto académico.

Fuente: Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CACES, 2022).

En este sentido, el mejoramiento de la gestión administrativa debe estar alineada a los estándares establecidos, de tal forma que los actores involucrados se encuentren en la obligación de implementar reformas relacionadas con la calidad de los procesos dentro del área administrativa, debido a la importancia de la administración en la educación es necesario mencionar que esta ayuda a consolidar los sistemas educativos, además desarrolla herramientas multidimensionales que interactúan a la par de la gestión directiva caracterizada con el modelo estratégico y participativo de la educación, impulsando al despliegue de la adaptación a los múltiples cambios y situaciones para un progreso con la mira puesta en mejorar la dinámica de la gestión administrativa de los institutos de educación superior (Asprella, Vicente, & Tello, 2020, págs. 52-58).

Sobre la calidad en la educación superior de los institutos se han establecido diferentes enfoques referentes a la calidad dentro del país, visualizando la excelencia como sinónimo de calidad a través de los indicadores referentes a los procesos se puede hacer una medición que avale el cumplimiento de los estándares de calidad en los

servicios de educación superior, para lo cual es necesario ver más allá de un conjunto de actividades y es ineludible entender la raíz del proceso y como se desarrolla hasta llegar a una globalidad en diversas tareas. De tal manera se logrará entender la estructura de los procesos en cada uno de los Institutos de Educación Superior e identificar su relación con los indicadores de calidad, dando como resultado la medición de la eficacia de dichos procesos (Bravo, 2009).

10.4. Gestión de Calidad para Instituciones de Educación Superior

Según Murcia J. (2021), las instituciones deben garantizar la calidad en los procesos académicos de cada periodo, para lo cual es necesario que las instituciones estén calificadas y acreditadas correctamente para un adecuado tratamiento de la problemática de diferente índole que surja dentro de la organización. Esta investigación brinda un enfoque en el cual cada una de las instituciones superiores se centran en el área administrativa de tal forma que la práctica, el fortalecimiento de las acciones y las estrategias puedan responder a los requisitos de las entidades reguladoras de la educación superior.

Según Pérez Juste, R. (2016), es necesario conseguir la calidad en la educación cuidando aspectos importantes como lo son los medios, los recursos y los procesos, siendo herramientas medibles para la obtención de resultados, por lo tanto, las instituciones deben perseguir metas alcanzables y en sintonía a los estándares establecidos por las entidades de control. En si la educación debe ser vista desde un enfoque en el cual se integre cada uno de los criterios de calidad, donde cada una de las áreas que componen los institutos de educación superior mantengan una adecuada organización y armonía, evidenciando su capacidad de gestión para un correcto proceso académico.

La calidad enfocada en la gestión es mucho más que un conjunto de herramientas, procesos y estándares. Es la manera mediante la cual los institutos buscan obtener la mejora continua de sus procesos acercándose a la excelencia; a través, de la eficiencia administrativa se construyen organizaciones sólidas y competitivas, generando un impacto en el desarrollo sostenible de los institutos.

10.5. Modelos de Gestión de Calidad adaptados a Instituciones de Educación Superior

10.5.1. Concepto Modelos de Gestión

Es necesario entender el objetivo de los modelos de gestión administrativa para trazar una línea a seguir en la investigación de los distintos enfoques que cada uno de los autores plantea en su obra, el propósito de los modelos de gestión es alinear a los actores encargados de los procesos con el objetivo que se ha planteado la institución, de tal forma que la administración vaya logrando sus metas ya sean estas de corto o largo plazo; la concepción de estos modelos es conseguir que cada una de las personas realice sus actividades con la finalidad de obtener el mayor rendimiento posible en su

área de acción y medir la satisfacción en referencia a los servicios, en la actualidad los modelos de gestión de calidad más aplicados en las instituciones de educación superior tecnológica son los siguientes: EFQM, ISO 9000, y MBNQA (Álvarez, 2017).

10.5.2. Modelo EFQM (European Foundation for Quality Management)

Este modelo se ha consolidado como una referencia internacional en el espacio de la gestión de calidad y el enfoque de orientación a la visión estratégica de las instituciones. El modelo plantea una gestión integral que abarca diversos aspectos de una organización siendo estos: la estrategia, el alineamiento organizativo, las operaciones y las iniciativas, siendo necesaria la retroalimentación de cada uno de estos elementos para afrontar los desafíos de manera sostenible. A través de la aplicación de este modelo, los institutos de educación superior pueden establecer una cultura de excelencia que les permita enfrentar los problemas y mantener el control de los procesos en un sistema educativo altamente competitivo (Trullenque, 2004, págs. 1-12).

La autora Álvarez Luz. (2017), menciona en su libro como el modelo EFQM muestra un enfoque de relación con el personal, los procesos y resultados, de tal manera que sea posible encontrar los puntos débiles y fuertes de la institución, con el fin de identificar la forma en la que deben desplegarse las acciones con el objetivo de generar resultados, es de suma importancia comprender cada uno de los criterios del modelo, los cuales están detallados en la siguiente tabla:

TABLA N° 3. Modelo EFQM (European Foundation for Quality Management)	
Criterios	Definición
Orientación a resultados	Genera beneficios adicionales para las partes interesadas, comprende tanto los requisitos actuales como los futuros, logra éxito duradero y encuentra la plena satisfacción.
Orientación al cliente	Plena satisfacción, lealtad y retención, empleados motivados, mayor participación de mercado y beneficios competitivos.
Liderazgo y coherencia	Definirse como un ente institucional, enfoque definido, valores y principios comunes, compromiso, motivación y sensación de seguridad en situaciones difíciles.
Gestión por procesos	Resultados efectivos y eficientes, técnicas para la toma de decisiones, manejo del riesgo y confianza.
Desarrollo de las personas	Crecimiento individual, compromiso, alineación de metas, sentido de pertenencia y lealtad con la institución, progreso

	constante y aumento de la competitividad para el perfeccionamiento del potencial humano.
Proceso de mejora continua	Constante aprendizaje a través de los procesos, generación de valor, incremento de la efectividad y eficiencia, desarrollo de servicios innovadores, y agilidad en la organización.
Desarrollo de alianzas	Aumenta la supervivencia en un entorno competitivo, reduce el riesgo y costos.
Responsabilidad social corporativa	Aumenta el valor de la marca, mayor bienestar y seguridad para los empleados, mejorando la reputación externa.

Fuente: (Álvarez, Modelos de Gestión, 2017, págs. 123-126). **Elaborado por:** Franz Catucuamba.

El modelo europeo EFQM centra sus esfuerzos en alcanzar la excelencia al integrar a cada uno de los actores de la institución e investigar sus capacidades de mejora, el presente trabajo hace hincapié en el criterio de la gestión de procesos, centrando su foco de búsqueda en los procesos administrativos de los institutos de la ciudad de Cayambe, siendo una de las partes fundamentales el reconocimiento de los mismos y de sus actores para la correcta aplicación de este modelo en instituciones de educación superior.

10.5.3. Modelo ISO 9001

Este modelo respalda los criterios de calidad que las instituciones deben cumplir para satisfacer a los usuarios del servicio de educación superior. El propósito de esta norma está relacionado con los sistemas de gestión, con un enfoque universal que permite su aplicabilidad en cualquier institución, empresa u organización. La normativa de este modelo hace énfasis en los estándares para la realización de los procesos y sus especificaciones, de tal manera que sus actividades este correctamente detalladas y puedan ser efectuadas por cualquier actor dentro de la organización para certificar la calidad del servicio y mejorar la experiencia del cliente (Camisón, Cruz, & Gonzáles, 2006).

En relación a lo propuesto por la norma ISO 9001: (2015): los procesos actúan dentro de un sistema con la finalidad de mejorar los aspectos relacionados con la eficiencia y eficacia de la institución en búsqueda de los resultados deseados.

A partir de estas afirmaciones el autor Guachamín E. (2020), menciona la importancia de la eficiencia en cada uno de los institutos y como está conectado directamente con asegurar la percepción de calidad en el servicio, constituir los aspectos de mejora, y posicionar a los institutos como entes capaces de retroalimentarse a través

de los modelos de gestión minimizando errores en los procesos y siendo generadores de apoyo para construir una base ordenada para la comprensión los mismos. Es necesario comprender los criterios de este modelo y como está enfocado con los datos que se presentan en la siguiente tabla.

TABLA N° 4. PRINCIPIOS NORMA ISO 9001	
Organización enfocada al cliente	Las instituciones dependen de sus clientes y, por lo tanto, es fundamental que comprendan cada una de las cuestiones presentes y futuras, con el afán de cumplir las obligaciones y se esfuercen por superarse.
Liderazgo de la dirección	Los líderes tienen una función crucial al establecer la cohesión y dirección de una organización. Además, es su responsabilidad crear y conservar un entorno interno favorable que concientice a los empleados en comprometerse plenamente con el cumplimiento de los objetivos organizacionales.
Participación personal	El compromiso total del personal administrativo, en cada uno de los niveles, es esencial para el funcionamiento de una institución y permite aprovechar sus destrezas en beneficio de esta.
Enfoque basado en procesos	Se logra una mayor eficiencia al alcanzar un resultado deseado cuando se gestionan las actividades y recursos relacionadas con un proceso. La aplicación de un régimen de procesos en la organización, que incluye la caracterización y la relación entre el trato de las actividades, tratándose de un enfoque dirigido a través de procesos.
Enfoque de sistema para la gestión	La identificación, comprensión y gestión de los procesos conectados como un sistema promueve la eficacia y la eficiencia de los institutos al alcanzar sus objetivos de manera más efectiva.
Mejora continua	La organización debe tener como objetivo constante la mejora continua de su desempeño general.
Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones	Las disposiciones están basadas en el análisis, comprensión y recopilación de la información en forma de datos.

Relaciones mutuamente beneficiosas	Una institución debe mantener una adecuada relación con sus clientes, de tal forma que sea beneficiosa para ambos en la creación de valor.
---	--

Fuente: (Camisón, Cruz, & Gonzáles, 2006, págs. 371-374). **Elaborado por: Franz Catucuamba**

Según Ortega J. (2018), se presenta un enfoque centrado en los procesos siendo sumamente beneficioso para las actividades y su ejecución, permitiendo generar valor tanto para el cliente como para otras partes involucradas. Siguiendo los principios establecidos en la normativa, este enfoque permite interrelacionar a los procesos con el objetivo de plantear metas alcanzables de forma sostenible para la institución de forma segura.

Los principios de la norma ISO 9001:2015 presenta la importancia de adaptar la normativa a la institución perteneciente al campo de estudio, indicando la dirección en la que deben trabajar para adquirir la calidad dentro de su servicio, asegurándose en apoyar y demostrar el cumplimiento de la norma a través de la mejora continua de los procesos integrando de manera adecuada cada uno los criterios de calidad para los institutos de educación superior tecnológica.

10.5.4. Modelo Malcolm Baldrige (MBNQA)

Según Bermeo E. & Finol de Franco M. (2019) este modelo comprende una guía a la excelencia, enfocado en mejorar las capacidades de la organización para generar un valor agregado, moldeando una institución sostenible y capaz de gestionar adecuadamente los recursos de la organización. La principal característica de este enfoque es buscar el desarrollo de cada una de las áreas de la institución, así como mejorar los procesos y actividades que se realizan con el propósito de satisfacer la experiencia del cliente. Para la aplicación de este modelo se debe reflexionar en los siete puntos clave presentados en la siguiente tabla, para valorar el sistema de gestión de calidad:

TABLA N° 5. CRITERIOS DEL MODELO MALCOLM BALDRIGE	
Liderazgo	La dirección de alto nivel debe crear una visión centrada en el cliente, mostrar valores y ética organizacional evidentes, e instaurar expectativas elevadas para cada miembro de la organización, teniendo en cuenta las insuficiencias de todas las partes involucradas.
Planificación estratégica	Con el fin de trazar el rumbo hacia el futuro y adaptarse a los cambios, las organizaciones buscan establecer metas y trazar

	un camino hacia su consecución. Existen diversas metodologías disponibles para afrontar este desafío.
Orientación al cliente y al mercado	Los clientes de una organización son los jueces del rendimiento y la calidad, por lo tanto, es fundamental considerar la totalidad de los tipos de servicios, así como los diferentes medios de apoyo que agregan valor a los clientes. Este enfoque conduce a la ganancia, agrado, distinción, confianza y lealtad de los clientes, así como a referencias positivas y, en última instancia, a la sostenibilidad del instituto.
Información y análisis	Este texto analiza el proceso mediante el cual una organización elige, recopila, analiza, gestiona y mejora sus activos de datos, información y conocimiento, así como la forma en que evalúa su rendimiento general.
Orientación hacia las personas	Es de suma importancia centrarse en el cliente, comprender sus necesidades y satisfacerlas. Además, es crucial tener conocimiento sobre las tendencias de los usuarios para implementar una estrategia efectiva dentro del mercado.
Gestión de los procesos	Es esencial asumir un entendimiento del origen. El instaurar un mapa de descripción de los procesos preciso ayudará a identificar claramente el comienzo y el final de las acciones. Es importante contar con un mapeo que identifique la procedencia de manera comprensible de cada una de las actividades.
Resultados del negocio	Al finalizar, es necesario establecer los resultados obtenidos para evaluar aspectos como el balance financiero, la satisfacción del cliente, la relación con los proveedores, el mercado altamente competitivo, entre otros aspectos.

Fuente: (Bermeo Paredes & Finol de Franco, 2019, págs. 161-186). **Elaborado por:** Franz Catucuamba

De acuerdo con Fierro T. (2021) este modelo toma gran consideración en la satisfacción del cliente y centra sus esfuerzos en el progreso de las operaciones y gestión del recurso humano, de tal manera que sea capaz de garantizar la calidad de los procedimientos en todos los niveles de la entidad. Este criterio se ve eclipsado por las actividades y su capacidad de mejora a partir de la planeación, análisis y aplicación, lo que permite centrar el estudio del modelo orientado en los usuarios y sus necesidades, al establecer procesos claves para mantener la calidad de estos.

En el ámbito educativo los criterios para la calidad se ven afectados de acuerdo con el enfoque donde el “comprador” y “satisfacción de la compra o servicio” son transformadas al “estudiante” y “satisfacción de los estudiantes y usuarios del servicio”;

con la finalidad de ofrecer un servicio personalizado a los alumnos y que represente de la mejor manera las necesidades reales de los grupos de interés (Valenzuela Fernández & Rosas Ferrer, 2015). De tal forma que el sistema influya positivamente en el desarrollo de la organización y por consiguiente el éxito de los estudiantes, el modelo plantea la alineación de los siete criterios fundamentales para llevar a cabo una implementación óptima y mejora del sistema educativo.

XI. Metodología

11.1. Enfoque de la investigación

Es fundamental para el artículo académico plantear un enfoque claramente definido, con el objetivo de comprenderlo y explicarlo de manera que sea posible la obtención de nuevos conocimientos y posibilite el desarrollo del campo de estudio. Por consiguiente, es apropiado definir el enfoque cualitativo al mencionar como existe la posibilidad de incidir dentro la investigación al tomar en cuenta cada uno de los participantes y el contexto en el que se desempeñan, sin interiorizar intrusivamente la organización (Trejo Sánchez, 2021, págs. 26-27). La presente investigación se la realizará bajo un enfoque mixto cualitativo y cuantitativo en cuanto a la identificación de los diferentes procesos en los institutos de la ciudad de Cayambe, es necesario el uso de la entrevista como instrumento del enfoque cualitativo y la encuesta en conformidad al enfoque cuantitativo, estas herramientas proporcionará los principales aspectos a analizar con respecto a los procesos que manejan cada uno de los institutos, a través del desarrollo de una matriz de encuesta que permitirá recolectar la información debida para su respectivo análisis e identificación del modelo aplicado en estas instituciones.

11.2. Tipos de Investigación

11.2.1. Investigación Bibliográfica

Respecto al trabajo de investigación se ha usado el material didáctico necesario que sustente la teoría con relación a la aplicación de la gestión de procesos en el área administrativa de los institutos, gracias a la investigación bibliográfica se presentará un desarrollo que permite recopilar los aspectos útiles que sean capaces de aplicarse a nuestra investigación. Este trabajo presenta referencias bibliográficas que permiten identificar los diferentes modelos de gestión de calidad por procesos que son utilizados en los institutos de educación superior en el Ecuador.

11.2.2. Investigación Descriptiva

El presente trabajo pretende comprender la realidad de los diferentes institutos y su gestión, en relación a los procesos que involucra el área administrativa como se menciona en el concepto de la investigación descriptiva, dentro del cual se busca remitirse a través de la realidad que compone a cada uno de los procesos para generar conclusiones dominantes sobre el presente análisis administrativo (Monroy Mejía & Nava, 2018, págs. 103-104). Por lo tanto, para una correcta interpretación de los hechos

es preciso caracterizar cada uno de los criterios de los modelos de gestión de calidad aplicados en cada uno de los institutos de educación superior.

11.2.3. Investigación Cualitativa

La investigación cualitativa se enfoca en los criterios de las diversas situaciones que atraviesan los institutos, por lo tanto, es crucial tratar la información recopilada en las encuestas de manera organizada y sistemática, el autor Schuster. A. (2013) menciona la necesidad de compilar datos detallados de cada comportamiento observado dentro de las diferentes situaciones desarrolladas en el campo de estudio. Por consiguiente, se debe identificar a profundidad el tema de estudio y comprender la atmósfera en la que se desarrollan los modelos de gestión de procesos, al indagar y analizar detenidamente cada detalle del área administrativa para obtener resultados con un alto grado de significancia en el presente estudio.

11.2.4. Investigación Cuantitativa

En la investigación cuantitativa se hace énfasis en la recolección de datos para su respectiva medición, estos están basados en distintos elementos de procesos, hechos, estructuras y personas, los cuales son medidos y observados en la búsqueda de lograr entender ciertas generalidades (Schuster, Puente, Andrada, & Maiza, 2013, págs. 128-129). Para lograr comprender de mejor manera los hechos de este artículo académico y calcular objetivamente los resultados conseguidos mediante las encuestas, se ha propuesto el uso de ambos modelos de investigación.

11.3. Población

La población de la presente investigación cuenta con los cinco Institutos que ofrecen carreras tecnológicas en la ciudad de Cayambe, se tomará en cuenta el total de la población debido a que es pequeña y, no es necesario el cálculo de una muestra, por lo tanto, los institutos se presentan detallados en la siguiente tabla:

TABLA N° 6. INSTITUTOS DE LA CIUDAD DE CAYAMBE.

NOMBRE DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO	Área de investigación
"Nelson Torres"	1
"PROYECTO 2000"	1
"Nikola Tesla"	1
"Consulting Group Ecuador" - Campus Cayambe	1
"Compu Sur" Cayambe	1

Total	5
--------------	----------

Elaborado por: Franz Catucuamba.

11.4. Técnica de recolección de datos cualitativos y cuantitativos

Según Páramo D. (2020) se menciona la importancia de adentrarse en la realidad estudiada, en la situación de los institutos de la ciudad de Cayambe en el ámbito de la gestión por procesos, al utilizar técnicas de recopilación de datos que están relacionadas con la interacción de uno o varios participantes para el desarrollo natural de los procesos intelectuales siendo estos: mirar, preguntar y analizar. De esta forma se comprende que para la presente investigación trabajará una técnica básica para la recolección de datos como lo es la encuesta.

La recolección de datos numéricos será útil para explorar la relación entre los datos obtenidos de los diferentes institutos, esto permite comprender a los sujetos de estudio y descubrir de manera sistemática y objetiva diversos fenómenos que se han medido en la cosecha de información (Jensen, 2014, págs. 490-491). De acuerdo, a la necesidad de la investigación es necesario cuantificar las variables para obtener datos manipulables que sean capaces explicar la naturaleza del problema planteado.

11.4.1. Técnica de encuesta

Una encuesta muestra una ventana hacia la información de los diferentes elementos relacionados con las variables a investigar, las cuales serán cuantificadas de acuerdo a la percepción de cada uno de los institutos en referencia al tema de estudio planteado sobre la aplicación de la gestión de procesos en los institutos de Cayambe (Gutiérrez Rojas, 2016, págs. 24-25). Es necesario considerar que esta técnica debe presentar una medición adecuada para entregar datos altamente confiables.

11.4.2. Parámetros de la encuesta

Estos se establecen de acuerdo con el interés de la investigación con relación a la ISO 9001:2015, en tal circunstancia los parámetros serán afines con la aplicación de la gestión de procesos en las instituciones de educación superior, siendo estos a los siguientes:

- Contexto de la organización
- Liderazgo
- Planificación
- Apoyo
- Operación
- Evaluación de desempeño
- Mejora continua

11.4.3. Escala de medición Likert

La escala es una serie de ítems seleccionados cuidadosamente para generar una respuesta que sea precisa, medible y válida; con el objetivo de cuantificar los fenómenos en la gestión de procesos con mayor destreza, la escala de Likert brinda herramientas útiles para aplicar con mayor facilidad las características que permiten medir cada uno de los parámetros (Bedoya Laguna, 2017, págs. 30-31). Debido a la necesidad de medir opiniones y la percepción de la realidad en de cada uno de los procesos en los institutos de la ciudad de Cayambe se ha establecido la siguiente escala de medición utilizada en la encuesta que se estipula en la matriz N° 1.

11.4.4. Matriz de identificación de procesos

Según el MINEDUC (2013), proporciona información con la finalidad de expresar detalladamente los procesos institucionales, a través de un manual de gestión organizacional por procesos, de esta manera se tomará en cuenta aquellos procesos administrativos que deben contemplar cada uno de los institutos de la ciudad de Cayambe. Mediante la siguiente matriz se identificará si el instituto cuenta con los procesos que estipula el ministerio de educación.

Matriz N° 1. IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS					
MACROPROCESO	PROCESOS	N°	DESCRIPCIÓN	CUMPLE	
				SI	NO
FUNDAMENTOS EDUCATIVOS	Currículo	1	Contempla la evaluación de textos para el sistema educativo, certificados, recursos didácticos y adaptaciones curriculares		
	Investigación Educativa	2	Planifica anualmente las investigaciones educativas, lineamientos, identifica los sistemas de investigación científica y los monitorea		
	Estándares educativos	3	Actividades relacionadas con la preparación de criterios de medición como indicadores y estándares de calidad educativa		

CALIDAD Y EQUIDAD EDUCATIVA	Mejoramiento Pedagógico	4	Enunciación de políticas, normativas y políticas para la mejora del marco pedagógico, inducción a docentes y directivos, valoración y alcance de planes de mejoramiento pedagógico.		
	Tecnologías para la educación	5	Capacitación tecnológica, administración del portal de la institución, situación de los laboratorios, administración de la plataforma virtual		
	Educación para la democracia	6	Actividades relacionadas con la democracia en la educación e incorporación de planes, programas y proyectos.		
DESARROLLO PROFESIONAL	Elaboración de instrumentos de evaluación	7	Progreso y confirmación de ítems y pruebas, además de un plan de ejecución de pruebas		
	Formación inicial e inducción profesional	8	Cumplimiento y control de programas de inducción a los docentes, desarrollo de perfiles profesionales y acercamiento a aulas virtuales.		
	Formación continua	9	Planificación de capacitación y ejecución, fortalecimiento de la calidad, a través del desarrollo profesional		
INTERCULTURAL	Interculturalidad	10	Creación de políticas para fortalecer la interculturalidad		

COORDINACIÓN EDUCATIVA	Educación superior técnica y tecnológica	11	Actividades relacionadas con la instauración de políticas y habilidades para la educación superior técnica y tecnológica.		
	Educación especial e inclusiva	12	Contempla las políticas y actualización de las propuestas para la inclusión en la educación.		
ADMINISTRACIÓN ESCOLAR	Gestión de riesgos	13	Identifica la resiliencia de la comunidad educativa para afrontar eventos adversos, monitorea y respuesta educativa ante emergencias		
	Infraestructura física	14	Gestiona las propuestas de convenios, estudios, proyectos y equipamiento de las instalaciones físicas.		
	Recursos educativos	15	Planifica y establece protocolos de uso de los recursos educativos, además de incorporar nuevos productos y monitorear los recursos actuales.		
	Recursos, Operaciones y Logística	16	Distribuye, reprograma, prepara y gestiona las órdenes y recepción de los recursos.		
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Adquisición	17	Planifica la contratación de proyectos, gestión de capitales para bienes y servicios		
	Administración de bodega	18	Mantiene un inventario actualizado de bodega		

	Control de bienes	19	Controla los bienes y donaciones de otras instituciones		
	Servicios generales	20	Administra los espacios de uso, gestiona el mantenimiento, el pago de servicios básicos y la administración de contratos		
	Transporte	21	Controla las zonas de parqueo y mantenimiento vehicular de los automotores de la institución		
	Gestión documental	22	Maneja la documentación, el archivo y protección de los documentos de la organización.		
	Atención ciudadana	23	Recepta información mediante la ventanilla de denuncias por faltas graves o leves.		
GESTIÓN ESTRATÉGICA	Administración de proceso	24	Identifica los procesos e investiga el seguimiento, monitoreo y mejoramiento continuo de los procesos		
	Tecnologías de la información y comunicación	25	Administra el acceso a la seguridad, base de datos, desarrollo de software, soportes de servicios de tecnología y control de TICS		
	Gestión de cambio de cultura organizacional	26	Gestiona el clima laboral y cultura de la organización, además de la gestión de la información de la cultura organizacional		

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Planificación del talento humano	27	Estructura la organización e información institucional, además de la planificación del talento humano		
	Clasificación de puestos	28	Elabora e implementa el manual de puestos, creación de puestos y supresión de estos.		
	Reclutamiento y selección	29	Creación de concursos de méritos, inducción, nombramiento, pasantías y prácticas		
	Formación y capacitación	30	Cumplimiento del plan en línea a la capacitación, y resultados obtenidos		
	Evaluación del desempeño	31	Evalúa el desempeño de los trabajadores administrativos y docentes.		
	Seguridad y salud ocupacional bienestar laboral	32	Determinación de peligros, evalúa los riesgos y determina el plan para asegurar la salud ocupacional y bienestar laboral		
	Movimiento de personal	33	Realiza la programación de vacaciones, concesión de permisos, suspensiones, remuneraciones, traspaso o cambio administrativo, cesación de funciones.		
	Administración de remuneraciones	34	Se encarga del control de horas extras y suplementarias, liquidaciones, aportaciones, cálculo de		

			impuestos e ingreso de contratos y su finalización		
	Administración de régimen disciplinario	35	Controla el sumario administrativo y régimen disciplinario		
GESTIÓN FINANCIERA	Presupuesto	36	Programa el presupuesto anual, indica el financiamiento presupuestario, reprogramaciones y reformas		
	Seguimiento, evaluación y normativa a las unidades ejecutoras del sector	37	Realiza la coordinación de la capacitación, normativa y política presupuestaria institucional		
	Contabilidad	38	Realiza los asientos contables, arqueo de fondos, verificación de bienes, dirección y desembolso de fondos		
	Nómina	39	Realiza parte legal en referencia a los sueldos y certificados de trabajo.		
	Tesorería	40	Controla las especies valoradas, pagos, declaración de impuestos, pagos, y custodia del archivo.		
APOYO SEGUIMIENTO Y REGULACIÓN DE LA EDUCACIÓN	Asesoría a la gestión educativa	41	Define los lineamientos para la elaboración de normativa de asesoría, control y seguimiento de gestión educativa		
	Regulación de la educación	42	Certificación y acreditación de la institución, además de la		

			revisión y control de la ordenanza en la educación		
COMUNICACIÓN SOCIAL	Gestión de contenidos	43	Elabora productos de comunicación, fichas de información, posicionamiento temático, emite y difunde boletines o elabora videos y coberturas		
	Evaluación y monitoreo de medios	44	Coordina la elaboración y propagación de información a través de los canales oficiales, página web o entrevistas de autoridades		
	Eventos	45	Organiza eventos y campañas		
	Imagen institucional	46	Mantiene la imagen institucional mediante redes sociales, campañas de comunicación interna		
ASESORIA JURÍDICA	Normativa jurídico-educativa	47	Planifica la normativa jurídica, planes administrativos y remisión de aclaraciones jurídicas		
	Convenios, contratos y asesoría inmobiliaria	48	Planifica, elabora y legaliza los contratos, fija los términos y condiciones de acuerdo con los términos de contratación		
	Patrocinio	49	Administra los recursos de patrocinio, procesos judiciales y evaluación de acciones judiciales		
AUDITORIA INTERNA	Planificación de auditoría	50	Analiza los aspectos generales de todos los		

	Exámenes especiales de auditoría	51	procesos y evalúa la estructura de los institutos en búsqueda de mejorar y optimizar su gestión, para evitar fraudes y gestionar los requisitos establecidos por los entes de control		
	Examen especial operativo	52			
	Auditoría de gestión	53			

Fuente: Ministerio de Educación (2013). **Elaborador por:** Franz Catucuamba.

11.4.5. Cuestionario de Encuesta

A continuación, se muestra la encuesta para la obtención de datos como parte del proceso necesario para la obtención de información:

Matriz N° 2. MATRIZ DE ENCUESTA.									
UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA									
Tema de la encuesta:	Aplicación de la gestión por procesos en el área administrativa de los institutos tecnológicos de la ciudad de Cayambe.								
Nombre del instituto:		Fecha:							
Nombre del responsable:		Cargo:							
Criterios de selección:	Se seleccionaron todos los institutos que ofertan carreras tecnológicas en la ciudad de Cayambe.								
Parámetros	Ítems:	Número de pregunta	Técnicas e instrumentos	Escala					
	En una escala del 1 al 5, siendo 1 la nota más baja y 5 la más alta, ¿cómo calificaría los siguientes aspectos?			1	2	3	4	5	
Contexto de la	El seguimiento y la revisión de información y documentación de las cuestiones externas e internas	P1	Cuestionario de encuesta						

organizaci ^o n	La capacidad del instituto de satisfacer pertinentemente los requisitos de los estudiantes	P2	Cuestionario de encuesta						
	La operaci ^o n y control de los procesos del <u>u</u> rea administrativa	P3	Cuestionario de encuesta						
	La asignaci ^o n de responsabilidades para cada uno de los procesos del <u>u</u> rea administrativa	P4	Cuestionario de encuesta						
	La capacidad del instituto en implementar o cambiar un proceso para lograr los resultados previstos	P5	Cuestionario de encuesta						
Liderazgo	Las acciones del instituto para fomentar la eficiencia en la gesti ^o n de procesos en el <u>u</u> rea administrativa	P6	Cuestionario de encuesta						
	El liderazgo de los empleados del <u>u</u> rea administrativa para contribuir con la eficacia de la gesti ^o n de procesos	P7	Cuestionario de encuesta						
	El compromiso de los empleados de cumplir procesos enfocados en el aumento de la satisfacci ^o n de los usuarios o estudiantes	P8	Cuestionario de encuesta						
	El apoyo de los empleados en cumplir los objetivos del instituto	P9	Cuestionario de encuesta						
	La comunicaci ^o n, entendimiento y disponibilidad de los empleados del instituto	P10	Cuestionario de encuesta						
Planificaci ^o n	Las acciones del instituto para aumentar la calidad y lograr los efectos deseados	P11	Cuestionario de encuesta						
	Las acciones del instituto para prevenir o reducir efectos no deseados	P12	Cuestionario de encuesta						
	El nivel de organizaci ^o n de los procesos administrativos en el instituto	P13	Cuestionario de encuesta						
	El nivel de planificaci ^o n del instituto con el objetivo de lograr la calidad	P14	Cuestionario de encuesta						

	La capacidad del instituto en gestionar cambios repentinos en la planificación	P15	Cuestionario de encuesta						
Apoyo	La inmediatez de recursos y herramientas que se proporcionan a los empleados del área administrativa para facilitar su desarrollo profesional en el contexto de la gestión por procesos (manuales, guías, descripción de los procesos)	P16	Cuestionario de encuesta						
	La capacitación de los empleados del área administrativa para la operación y control de sus procesos	P17	Cuestionario de encuesta						
	El ambiente social (no discriminatorio, ambiente tranquilo, libre de conflictos) dentro de la organización para la operación de procesos	P18	Cuestionario de encuesta						
	El ambiente psicológico (reducción de estrés, prevención del síndrome de agotamiento, cuidado emocional) dentro de la organización para la operación de procesos	P19	Cuestionario de encuesta						
	El ambiente físico (temperatura, humedad, calor, iluminación, higiene) dentro de la organización para la operación de procesos	P20	Cuestionario de encuesta						
	Las acciones del instituto en promover la competencia controlada y evaluar la eficacia de los empleados	P21	Cuestionario de encuesta						
	El control de la información documentada con respecto al acceso, almacenamiento, conservación y disposición	P22	Cuestionario de encuesta						
	Operación	El control de los procesos de acuerdo con la determinación, el mantenimiento y la conservación de la información	P23	Cuestionario de encuesta					
El uso de la retroalimentación de los estudiantes para el aprendizaje y mejora de los procesos		P24	Cuestionario de encuesta						

	El cumplimiento de los requisitos legales y aplicabilidad del reglamento dentro de la institución	P25	Cuestionario de encuesta						
	La necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en los procesos	P26	Cuestionario de encuesta						
	Las actividades de validación del servicio que presta el área administrativa a los usuarios de la institución	P27	Cuestionario de encuesta						
	La capacidad de la organización para asegurar que los procesos tengan un impacto en cumplir los requisitos del cliente, legales y reglamentarios	P28	Cuestionario de encuesta						
	Las actividades de seguimiento y verificación de los procesos con sus respectivas salidas y criterios de aceptación del servicio	P29	Cuestionario de encuesta						
Evaluación de desempeño	Los métodos de medición, análisis y evaluación de los procesos para asegurar resultados	P30	Cuestionario de encuesta						
	La ejecución de lo planificado conforme a una evaluación de los resultados	P31	Cuestionario de encuesta						
	La objetividad con la que se realizan los procesos de evaluación de resultados	P32	Cuestionario de encuesta						
	El estado de las revisiones por parte la dirección de la institución	P33	Cuestionario de encuesta						
	La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades	P34	Cuestionario de encuesta						
Mejora	Las mejoras del servicio para cumplir con las necesidades y expectativas	P35	Cuestionario de encuesta						
	La evaluación acciones para eliminar las causas de la no conformidad de los usuarios del instituto	P36	Cuestionario de encuesta						

	La capacidad del instituto en impulsar el área administrativa hasta encontrar la excelencia organizativa	P37	Cuestionario de encuesta					
	La capacidad del instituto en conectar a los diferentes actores del área administrativa para gestionar sus procesos y planear acciones de mejora	P38	Cuestionario de encuesta					
	La capacidad del instituto en implementar cualquier acción correctiva y si fuera necesario actualizar los riesgos y oportunidades	P39	Cuestionario de encuesta					

Fuente: ISO 9001:2015. **Elaborado por:** Franz Catucumbamba

11.5. Método de interpretación de datos cualitativos y cuantitativos

11.5.1. Método Analítico

El método analítico plantea la capacidad de realizar observaciones que permitan la comprensión de la información obtenida, a través de ideas coherentes relacionadas con el marco teórico de la investigación, los análisis respectivos deben estar sustentados en base a fuentes confiables de información que garanticen la validez del trabajo (Gibbs, 2012, págs. 19-22). Es importante considerar que este método ayudará a comprender diversos fenómenos y situaciones, a través de los datos, permitiendo un análisis detallado y riguroso de cada pregunta que contiene la matriz de entrevista.

Tras examinar los datos este método fomenta el uso de la lógica y el razonamiento deductivo en el proceso de análisis. Esto implica la valoración crítica de la investigación, la identificación de patrones y relaciones, y la formulación de conclusiones basadas en evidencias sólidas. Por lo tanto, esta herramienta permitirá comprender los resultados con un enfoque de evaluación detallado, lo que conlleva a una comprensión más profunda de la realidad que atraviesan los institutos en referencia a la aplicación de un modelo de gestión por procesos en el área administrativa.

XII. Análisis de resultados

Se aplicó dos encuestas a los institutos de la ciudad de Cayambe, la primera encuesta realizada fue para identificar los procesos relacionados con el área administrativa, evaluar la eficacia y su aplicación a través de preguntas cerradas como se puede visualizar en los anexos.

La primera matriz consistió en una serie de cincuenta y tres preguntas de tipo cerrada con respuestas de “Si” o “No”, dividida en 14 macroprocesos principales, dentro de los cuales se derivan los procesos que mantienen relación con el área administrativa de forma directa e indirecta. Cada uno de los institutos identificó los procesos en relación con la realidad en la que se desarrolla. Cabe mencionar que la matriz de recolección de información es un modelo general de identificación de procesos aplicada a los institutos; por lo tanto, la situación de los procesos de cada instituto varía de acuerdo con las condiciones en las que se desempeñan.

La segunda matriz consistió en una serie de treinta y nueve preguntas de tipo cerrada con respuestas en una escala del uno al cinco, dividida en siete parámetros de acuerdo con la norma ISO 9001:2015, las preguntas realizadas están en sintonía con cada uno de los ítems relacionados al área administrativa con el objetivo de medir el porcentaje de cumplimiento de los procesos. Para lo cual se realizó una adaptación de la escala en forma porcentual, es decir, al ser 1 la nota más baja y 5 la más alta, el número 5 se considerará con el 100%, el 4 con el 80%, el 3 con el 60%, el 2 con el 40% y el 1 con el 20% de cumplimiento respectivamente. Por lo tanto, es necesario considerar que la evaluación de los institutos fue realizada por funcionarios administrativos en relación con su nivel de percepción de cumplimiento de los procesos.

12.1. Análisis de datos del Instituto Superior Tecnológico “Nikola Tesla”

12.1.1. Identificación de procesos

Los valores obtenidos de cada encuesta han sido fielmente tratados y por consiguiente la información obtenida ha generado las siguientes tablas porcentuales y gráficos estadísticos que ayudará a comprender mejor los resultados.

TABLA N° 7. PORCENTAJE DE MACROPROCESOS IDENTIFICADOS INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO “NIKOLA TESLA”

MACROPROCESOS	Porcentaje (%) de macroprocesos identificados
FUNDAMENTOS EDUCATIVOS	66,67%
CALIDAD Y EQUIDAD EDUCATIVA	66,67%
DESARROLLO PROFESIONAL	100,00%
INTERCULTURAL	0,00%
COORDINACIÓN EDUCATIVA	100,00%
ADMINISTRACIÓN ESCOLAR	75,00%

GESTIÓN ADMINISTRATIVA	28,57%
GESTIÓN ESTRATÉGICA	66,67%
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	88,89%
GESTIÓN FINANCIERA	100,00%
APOYO SEGUIMIENTO Y REGULACIÓN DE LA EDUCACIÓN	50,00%
COMUNICACIÓN SOCIAL	100,00%
ASESORÍA JURÍDICA	33,33%
AUDITORÍA INTERNA	100,00%
PROMEDIO	69.70%

Fuente: Instituto Superior Tecnológico “Nikola Tesla”

Elaborado por: Franz Catucuamba

Interpretación:

En conformidad de la información presentada en la tabla N°7, se identifica aquellos macroprocesos que obtuvieron el 100% de aplicación debido a que todos sus procesos derivados se efectúan con normalidad, de acuerdo con estas características se puede mencionar a los siguiente: desarrollo profesional, coordinación educativa, gestión financiera, comunicación social y auditoría interna. Aquellos macroprocesos que no llegan al porcentaje total de aplicación se deben a la falta de implementación de actividades, es decir que el instituto dispone de ciertos procesos, pero no en su totalidad. Uno de los puntos críticos de la tabla está relacionado con el macroproceso de la interculturalidad debido a que no se registran procesos relacionados con la planificación, creación y fortalecimiento de políticas para la interculturalidad obteniendo un 0% de aplicación. Además, se puede encontrar en el ámbito de la gestión administrativa un porcentaje de cumplimiento del 28,57%, dentro de los procesos que se derivan el instituto solo cumple con la adquisición y servicios generales, dejando de lado aquellos procesos de administración de bodega, control de bienes, transporte, gestión documental y atención ciudadana. En relación con los porcentajes de aplicación de cada macroproceso se afirma que el Instituto Tecnológico Superior “Nikola Tesla” presenta un porcentaje total de procesos aplicados en relación con el área administrativa del 69.70%. Por lo tanto, el instituto “Nikola Tesla” identificó 39 del total de procesos mencionados en la encuesta.

12.1.2. Cumplimiento de procesos

La siguiente tabla muestra el porcentaje de cumplimiento en relación con las respuestas registradas por parte de la máxima autoridad del Instituto “Nikola Tesla”, cada parámetro presenta una serie de aspectos relacionados con la gestión de procesos administrativos en conformidad a la Norma ISO 9001:2015; siendo necesario el uso de los porcentajes establecidos para su respectiva medición y facilitar la comprensión de los datos obtenidos.

TABLA N° 8. CUMPLIMIENTO DETALLADO DE PROCESOS INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO “NIKOLA TESLA”

PARÁMETROS	ASPECTOS DE CADA PARÁMETRO	Número de respuesta	Porcentaje (%) de percepción de cumplimiento de procesos
Contexto de la organización	El seguimiento y la revisión de información y documentación de las cuestiones externas e internas	R1	100,00%
	La capacidad del instituto de satisfacer pertinentemente los requisitos de los estudiantes	R2	80,00%
	La operación y control de los procesos del área administrativa	R3	40,00%
	La asignación de responsabilidades para cada uno de los procesos del área administrativa	R4	40,00%
	La capacidad del instituto en implementar o cambiar un proceso para lograr los resultados previstos	R5	40,00%
Liderazgo	Las acciones del instituto para fomentar la eficiencia en la gestión de procesos en el área administrativa	R6	60,00%
	El liderazgo de los empleados del área administrativa para contribuir con la eficacia de la gestión de procesos	R7	60,00%

	El compromiso de los empleados de cumplir procesos enfocados en el aumento de la satisfacción de los usuarios o estudiantes	R8	100,00%
	El apoyo de los empleados en cumplir los objetivos del instituto	R9	100,00%
	La comunicación, entendimiento y disponibilidad de los empleados del instituto	R10	100,00%
Planificación	Las acciones del instituto para aumentar la calidad y lograr los efectos deseados	R11	100,00%
	Las acciones del instituto para prevenir o reducir efectos no deseados	R12	100,00%
	El nivel de organización de los procesos administrativos en el instituto	R13	60,00%
	El nivel de planificación del instituto con el objetivo de lograr la calidad	R14	80,00%
	La capacidad del instituto en gestionar cambios repentinos en la planificación	R15	80,00%
Apoyo	La inmediatez de recursos y herramientas que se proporcionan a los empleados del área administrativa para facilitar su desarrollo profesional en el contexto de la gestión por procesos (manuales, guías, descripción de los procesos)	R16	60,00%
	La capacitación de los empleados del área administrativa para la operación y control de sus procesos	R17	60,00%
	El ambiente social (no discriminatorio, ambiente tranquilo, libre de conflictos) dentro de la organización para la operación de procesos	R18	60,00%

	El ambiente psicológico (reducción de estrés, prevención del síndrome de agotamiento, cuidado emocional) dentro de la organización para la operación de procesos	R19	60,00%
	El ambiente físico (temperatura, humedad, calor, iluminación, higiene) dentro de la organización para la operación de procesos	R20	60,00%
	Las acciones del instituto en promover la competencia controlada y evaluar la eficacia de los empleados	R21	60,00%
	El control de la información documentada con respecto al acceso, almacenamiento, conservación y disposición	R22	60,00%
Operación	El control de los procesos de acuerdo con la determinación, el mantenimiento y la conservación de la información	R23	60,00%
	El uso de la retroalimentación de los estudiantes para el aprendizaje y mejora de los procesos	R24	60,00%
	El cumplimiento de los requisitos legales y aplicabilidad del reglamento dentro de la institución	R25	100,00%
	La necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en los procesos	R26	100,00%
	Las actividades de validación del servicio que presta el área administrativa a los usuarios de la institución	R27	80,00%
	La capacidad de la organización para asegurar que los procesos tengan un impacto en cumplir los requisitos del cliente, legales y reglamentarios	R28	80,00%
	Las actividades de seguimiento y verificación de los procesos con sus respectivas salidas y criterios de aceptación del servicio	R29	80,00%

Evaluación de desempeño	Los métodos de medición, análisis y evaluación de los procesos para asegurar resultados	R30	80,00%
	La ejecución de lo planificado conforme a una evaluación de los resultados	R31	80,00%
	La objetividad con la que se realizan los procesos de evaluación de resultados	R32	80,00%
	El estado de las revisiones por parte la dirección de la institución	R33	60,00%
	La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades	R34	60,00%
Mejora	Las mejoras del servicio para cumplir con las necesidades y expectativas	R35	60,00%
	La evaluación acciones para eliminar las causas de la no conformidad de los usuarios del instituto	R36	60,00%
	La capacidad del instituto en impulsar el área administrativa hasta encontrar la excelencia organizativa	R37	60,00%
	La capacidad del instituto en conectar a los diferentes actores del área administrativa para gestionar sus procesos y planear acciones de mejora	R38	60,00%
	La capacidad del instituto en implementar cualquier acción correctiva y si fuera necesario actualizar los riesgos y oportunidades	R39	60,00%

Fuente: Instituto Superior Tecnológico “Nikola Tesla”

Elaborado por: Franz Catucuamba

La información presenta detalladamente cada aspecto relacionado con la Norma ISO 9001:2015, mostrando el porcentaje de cumplimiento registrado individualmente en la gestión de procesos administrativos. Por lo tanto, para una mejor comprensión de los

datos se muestra la tabla resumen con el porcentaje de cumplimiento de acuerdo con los parámetros establecidos.

TABLA N°9. RESUMEN DE CUMPLIMIENTO DE PROCESOS INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO “NIKOLA TESLA”

PARÁMETROS	Promedio porcentual (%) de cumplimiento por parámetros según ISO 9001
Contexto de la organización	60,00%
Liderazgo	84,00%
Planificación	84,00%
Apoyo	60,00%
Operación	80,00%
Evaluación de desempeño	72,00%
Mejora	60,00%
TOTAL	71,43%

Fuente: Instituto Superior Tecnológico “Nikola Tesla”

Elaborado por: Franz Catucumbamba

Interpretación:

La tabla presenta un resumen del cumplimiento de los procesos con respecto a las respuestas proporcionadas por el Instituto Tecnológico Superior “Nikola Tesla”, cada uno de los parámetros muestra un porcentaje de cumplimiento en conformidad a la serie de aspectos que maneja, dando como resultado:

- **Contexto de la organización:** El promedio de cumplimiento de este parámetro es del 60,00%. Lo cual indica que la organización maneja de mejor manera ciertos aspectos individualmente con relación al resto. Por lo tanto, el instituto en cuanto al parámetro de contexto de la organización llega a satisfacer en promedio un 60,00% con respecto al propósito y comprensión del contexto del instituto con el objetivo de potenciar la capacidad de organización con servicios que satisfagan los requisitos de los usuarios.
- **Liderazgo:** El promedio de cumplimiento para este parámetro es del 84,00%. Esto indica que el instituto ha demostrado compromiso en relación con el sistema de gestión, lo que se puede interpretar como un cumplimiento satisfactorio de los

líderes de la organización y los participantes de los procesos del instituto en relación con la comunicación, entendimiento y disponibilidad de los empleados.

- **Planificación:** El promedio de cumplimiento de este parámetro es del 84,00%. Dando como resultado que el instituto cumple con la mayoría de los aspectos relacionados con la planificación de tal manera que sus objetivos estén fijados con acciones de mejora y su capacidad de afrontar cambios y abordar oportunidades de forma adecuada.
- **Apoyo:** El promedio de cumplimiento para este parámetro es del 60,00%. Al indicar que el instituto posee un gran potencial de mejora en este parámetro, debido a que los procesos a cumplir para lograr la calidad presentan notas individuales del 60,00% en cada apartado, para lo cual es necesario determinar y proporcionar los recursos necesarios para la implementación y mejora en este parámetro de medición.
- **Operación:** El promedio de cumplimiento de este parámetro es del 80,00%. Al entender que la organización cumple en su totalidad con ciertos aspectos como lo son el cumplimiento de requisitos legales y el control de las interfaces entre las personas que participan en el proceso, sin embargo, existen procesos en conformidad con los aspectos de validación, seguimiento y control que presentan un menor cumplimiento.
- **Evaluación de desempeño:** El promedio de cumplimiento de este parámetro es del 72,00%. Este parámetro analiza si la organización realiza un seguimiento en referencia a la percepción del servicio por parte del cliente y su retroalimentación con respecto a los resultados obtenidos, para lo cual, el instituto efectúa procesos relacionados con dicho parámetro, pero no cumple en su totalidad con todos los aspectos.
- **Mejora:** El promedio de cumplimiento de este parámetro es del 60,00%. Este parámetro analiza la capacidad de mejora continua, acciones correctivas e innovación, dando como resultado que el instituto mantiene acciones relacionadas con la mejora; sin embargo, no se encuentran totalmente inmersos en este campo para obtener una nota de cumplimiento más alta.

En general el Instituto Tecnológico Superior “Nikola Tesla”, ha obtenido una nota de cumplimiento promedio del 71,43% con respecto a los parámetros establecidos en la norma ISO 9001:2015, de acuerdo con los datos recopilados se puede determinar que hay aspectos relacionados con el área administrativa donde el cumplimiento del modelo es más bajo, como lo son el contexto de la organización, el apoyo y la mejora, y puede requerir una mayor atención para lograr acercarse a la calidad en cuanto al cumplimiento de procesos.

12.2. Análisis de datos Instituto Superior Tecnológico “Nelson Torres”

12.2.1. Identificación de procesos

**TABLA N°10. PORCENTAJE DE IDENTIFICACIÓN DE MACROPROCESOS
INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO “NELSON TORRES”**

MACROPROCESOS	Porcentaje (%) de macroprocesos identificados
FUNDAMENTOS EDUCATIVOS	66,67%
CALIDAD Y EQUIDAD EDUCATIVA	100,00%
DESARROLLO PROFESIONAL	100,00%
INTERCULTURAL	100,00%
COORDINACIÓN EDUCATIVA	100,00%
ADMINISTRACIÓN ESCOLAR	100,00%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	85,71%
GESTIÓN ESTRATÉGICA	100,00%
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	88,89%
GESTIÓN FINANCIERA	0,00%
APOYO SEGUIMIENTO Y REGULACIÓN DE LA EDUCACIÓN	100,00%
COMUNICACIÓN SOCIAL	100,00%
ASESORÍA JURÍDICA	33,33%
AUDITORÍA INTERNA	100,00%
PROMEDIO	83,90%

Fuente: Instituto Superior Tecnológico “Nelson Torres”

Elaborado por: Franz Catucuamba

Interpretación:

De acuerdo con los datos obtenidos se puede visualizar aquellos macroprocesos identificados con el 100% de aplicación en el Instituto Superior Tecnológico “Nelson Torres”, siendo los siguientes: calidad y equidad educativa, desarrollo profesional, interculturalidad, coordinación educativa, administración escolar, gestión estratégica, apoyo, comunicación social y auditoría interna, al reconocer los procesos que intervienen

en cada uno de los puntos antes mencionados se identifica que el instituto ha implementado y aplicado la gran mayoría de los procesos para un correcto funcionamiento. Sin embargo, al contrario de los institutos de naturaleza privada el Instituto “Nelson Torres” al ser un instituto público su financiamiento es completamente por parte del estado ecuatoriano, dando como resultado en los macroprocesos relacionados con la gestión financiera y asesoría jurídica que el instituto se rige directamente a las ordenes dispuestas por Senescyt y no tiene jurisdicción sobre ciertos procesos derivados de estos, debido a que son completamente administrados por el ente de control. Por lo tanto, se comprende que el instituto ha logrado identificar en su totalidad el 83,90% de procesos relacionados con el área administrativa, siendo 43 procesos reconocidos con referencia al total de procesos de la encuesta realizada.

12.2.2. Cumplimiento de procesos

A continuación, se presenta la tabulación completa para evidenciar el porcentaje de cumplimiento de los procesos del área administrativa, de acuerdo con los parámetros establecidos.

TABLA N°11. CUMPLIMIENTO DETALLADO DE PROCESOS INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO “NELSON TORRES”

PARÁMETROS	ASPECTOS DE CADA PARÁMETRO	Número de respuesta	Porcentaje (%) de percepción de cumplimiento de procesos
Contexto de la organización	El seguimiento y la revisión de información y documentación de las cuestiones externas e internas	R1	100,00%
	La capacidad del instituto de satisfacer pertinentemente los requisitos de los estudiantes	R2	80,00%
	La operación y control de los procesos del área administrativa	R3	100,00%
	La asignación de responsabilidades para cada uno de los procesos del área administrativa	R4	100,00%
	La capacidad del instituto en implementar o cambiar un proceso para lograr los resultados previstos	R5	80,00%

Liderazgo	Las acciones del instituto para fomentar la eficiencia en la gestión de procesos en el área administrativa	R6	100,00%
	El liderazgo de los empleados del área administrativa para contribuir con la eficacia de la gestión de procesos	R7	80,00%
	El compromiso de los empleados de cumplir procesos enfocados en el aumento de la satisfacción de los usuarios o estudiantes	R8	80,00%
	El apoyo de los empleados en cumplir los objetivos del instituto	R9	80,00%
	La comunicación, entendimiento y disponibilidad de los empleados del instituto	R10	80,00%
Planificación	Las acciones del instituto para aumentar la calidad y lograr los efectos deseados	R11	100,00%
	Las acciones del instituto para prevenir o reducir efectos no deseados	R12	100,00%
	El nivel de organización de los procesos administrativos en el instituto	R13	80,00%
	El nivel de planificación del instituto con el objetivo de lograr la calidad	R14	80,00%
	La capacidad del instituto en gestionar cambios repentinos en la planificación	R15	80,00%
Apoyo	La inmediatez de recursos y herramientas que se proporcionan a los empleados del área administrativa para facilitar su desarrollo profesional en el contexto de la gestión por procesos (manuales, guías, descripción de los procesos)	R16	100,00%

	La capacitación de los empleados del área administrativa para la operación y control de sus procesos	R17	100,00%
	El ambiente social (no discriminatorio, ambiente tranquilo, libre de conflictos) dentro de la organización para la operación de procesos	R18	100,00%
	El ambiente psicológico (reducción de estrés, prevención del síndrome de agotamiento, cuidado emocional) dentro de la organización para la operación de procesos	R19	40,00%
	El ambiente físico (temperatura, humedad, calor, iluminación, higiene) dentro de la organización para la operación de procesos	R20	80,00%
	Las acciones del instituto en promover la competencia controlada y evaluar la eficacia de los empleados	R21	80,00%
	El control de la información documentada con respecto al acceso, almacenamiento, conservación y disposición	R22	100,00%
Operación	El control de los procesos de acuerdo con la determinación, el mantenimiento y la conservación de la información	R23	100,00%
	El uso de la retroalimentación de los estudiantes para el aprendizaje y mejora de los procesos	R24	100,00%
	El cumplimiento de los requisitos legales y aplicabilidad del reglamento dentro de la institución	R25	100,00%
	La necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en los procesos	R26	100,00%
	Las actividades de validación del servicio que presta el área administrativa a los usuarios de la institución	R27	100,00%

	La capacidad de la organización para asegurar que los procesos tengan un impacto en cumplir los requisitos del cliente, legales y reglamentarios	R28	100,00%
	Las actividades de seguimiento y verificación de los procesos con sus respectivas salidas y criterios de aceptación del servicio	R29	100,00%
Evaluación de desempeño	Los métodos de medición, análisis y evaluación de los procesos para asegurar resultados	R30	100,00%
	La ejecución de lo planificado conforme a una evaluación de los resultados	R31	80,00%
	La objetividad con la que se realizan los procesos de evaluación de resultados	R32	80,00%
	El estado de las revisiones por parte la dirección de la institución	R33	80,00%
	La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades	R34	80,00%
Mejora	Las mejoras del servicio para cumplir con las necesidades y expectativas	R35	100,00%
	La evaluación acciones para eliminar las causas de la no conformidad de los usuarios del instituto	R36	80,00%
	La capacidad del instituto en impulsar el área administrativa hasta encontrar la excelencia organizativa	R37	100,00%
	La capacidad del instituto en conectar a los diferentes actores del área administrativa para gestionar sus procesos y planear acciones de mejora	R38	80,00%

	La capacidad del instituto en implementar cualquier acción correctiva y si fuera necesario actualizar los riesgos y oportunidades	R39	100,00%
--	---	------------	---------

Fuente: Instituto Superior Tecnológico “Nelson Torres”

Elaborado por: Franz Catucuamba

Para una mejor comprensión de los datos se presenta la siguiente tabla resumen de acuerdo con los promedios de cada parámetro en relación con los aspectos de la norma ISO 9001:2015, del Instituto Tecnológico Superior “Nelson Torres”.

TABLA N°12. RESUMEN DE CUMPLIMIENTO DE PROCESOS INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO “NELSON TORRES”

Parámetros	Promedio porcentual de cumplimiento por parámetros según ISO 9001
Contexto de la organización	92,00%
Liderazgo	84,00%
Planificación	88,00%
Apoyo	85,71%
Operación	100,00%
Evaluación de desempeño	84,00%
Mejora	92,00%
TOTAL	89,39%

Fuente: Instituto Superior Tecnológico “Nelson Torres”

Elaborado por: Franz Catucuamba

Interpretación:

- **Contexto de la organización:** El promedio de cumplimiento de este parámetro es del 92,00%. De tal forma al percibir el contexto, a través de diversos factores ya sean estos positivos o negativos, se entiende que el instituto presenta un gran nivel de comprensión de la situación en referencia a sus actividades, además de

la capacidad que este posee en referencia al ámbito de la gestión de procesos en el ámbito administrativo.

- **Liderazgo:** El promedio de cumplimiento de este parámetro es del 84,00%. Al comprender que el liderazgo promueve la eficacia del sistema a través de la participación de cada uno de sus actores, se da por entendido que el instituto mantiene un adecuado nivel de participación. Considerando que aun presenta capacidad de mejora en relación con el liderazgo dentro de la organización.
- **Planificación:** En relación a las acciones de planificar para asegurar la calidad en el servicio el instituto "Nelson Torres" obtuvo un promedio de cumplimiento del 88,00%, lo que indica que han implementado y cumplen con los procesos relacionados con la planificación de forma satisfactoria, dentro de este parámetro se puede destacar las acciones del instituto para aumentar la calidad y de igual forma la capacidad para prevenir problemas, a través de la planificación de acciones para abordar riesgos y oportunidades.
- **Apoyo:** Dentro de este parámetro se presenta un cumplimiento promedio del 85,71%. Lo que indica que el instituto realiza un trabajo adecuado en la proporción de recursos otorgados por el ente de control, además de la necesidad de cumplir las exigencias que este mismo les plantea. En este ámbito uno de los aspectos relacionados con el ambiente psicológico del instituto; plantea un cumplimiento menor, al tomar en cuenta el razonamiento de aumentar la exigencia a sus trabajadores para promover la eficacia de los procesos.
- **Operación:** El instituto maneja un cumplimiento del 100% en este parámetro, debido al nivel de exigencia en la gestión, el manejo, control de los recursos y herramientas proporcionadas por el ente de control (Senescyt), de esta manera al abastecerse de los recursos del estado para su funcionamiento deben mantener un nivel perfecto en cuanto al cumplimiento de operaciones de cada uno de los procesos del área administrativa.
- **Evaluación de desempeño:** En relación con los datos obtenidos el instituto "Nelson Torres" obtuvo un cumplimiento promedio del 84,00%, el parámetro indica que la organización debe realizar un seguimiento de la percepción de los usuarios del servicio, en síntesis, con los datos se puede decir que la capacidad del instituto para recopilar resultados de su gestión en relación con los procesos administrativos es eficaz.
- **Mejora:** El parámetro de cumplimiento en referencia a la mejora obtuvo el 92,00%. Lo que indica que el instituto mantiene sus procesos enfocados en la mejora, en búsqueda de la excelencia organizativa y perfeccionar la conexión de cada uno de los empleados del área administrativa.

El instituto Tecnológico Superior "Nelson Torres" identifica su porcentaje de cumplimiento promedio total en 89,39%, lo que muestra que la institución mantiene un modelo enfocado en la calidad y correcta operación de sus procesos para un adecuado funcionamiento, debido a su naturaleza de institución pública está constantemente bajo la intervención del ente de control, lo que mantiene un nivel de exigencia constante para cada uno de sus ocupantes del área administrativa.

12.3. Análisis de datos Instituto Tecnológico Superior “Proyecto 2000”

12.3.1. Identificación de procesos

La siguiente tabla presenta el porcentaje de identificación de macroprocesos del instituto “Proyecto 2000”, en referencia a los datos obtenidos de cada uno de los procesos y presentar la tabla resumen de dichos procesos.

**TABLA N°13. PORCENTAJE DE IDENTIFICACIÓN DE MACROPROCESOS
INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO “PROYECTO 2000”**

MACROPROCESOS	Porcentaje (%) de macroprocesos identificados
FUNDAMENTOS EDUCATIVOS	100,00%
CALIDAD Y EQUIDAD EDUCATIVA	100,00%
DESARROLLO PROFESIONAL	100,00%
INTERCULTURAL	100,00%
COORDINACIÓN EDUCATIVA	100,00%
ADMINISTRACIÓN ESCOLAR	75,00%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	85,71%
GESTIÓN ESTRATÉGICA	100,00%
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	100,00%
GESTIÓN FINANCIERA	100,00%
APOYO SEGUIMIENTO Y REGULACIÓN DE LA EDUCACIÓN	50,00%
COMUNICACIÓN SOCIAL	100,00%
ASESORÍA JURÍDICA	100,00%
AUDITORÍA INTERNA	100,00%
PROMEDIO	93,62%

Fuente: Instituto Superior Tecnológico “Proyecto 2000”

Elaborado por: Franz Catucuamba

Interpretación:

El porcentaje de identificación de los macroprocesos se deriva de aquellos procesos individuales que los componen, dentro de los cuales se puede encontrar a ciertos grupos que cumplen con el 100% de procesos identificados con respecto a la realidad del Instituto “Proyecto 2000”, siendo la gran mayoría como se puede observar en la tabla N° 12. Por lo tanto, tomaremos en cuenta a aquellos macroprocesos que no lograron llegar al 100% de identificación debido a que existen ciertos procesos en su respectivo ámbito que no están implementados, en el caso de la administración escolar se identificó el 75,00% de aplicación, debido al ámbito relacionado con la gestión de órdenes y recepción de recursos, el cual es un proceso que no se encuentra identificado en la organización. De igual forma el proceso de atención ciudadana no se encuentra implementado y es perteneciente a la Gestión Administrativa motivo por el cual presenta un 85,71% de aplicación. Además, se puede evidenciar en la tabla a uno de los criterios como lo es el apoyo, el cual posee el 50,00% del porcentaje de identificación debido al termino de acreditación presente para el cumplimiento de este proceso, por ende, no está cubierto por parte del instituto. Sin embargo, al realizar el promedio general de aplicación de procesos se puede visualizar que el instituto “Proyecto 2000” posee un porcentaje del 93,62% de identificación y aplicación satisfactorio de dichos procesos, debido a los cambios realizados internamente y la contratación e implementación de agentes externos para mejorar la coordinación e inmediatez del servicio. Por lo tanto, del total de las respuestas es necesario mencionar que el instituto reconoce 49 de los 53 procesos encuestados, siendo la representación del porcentaje antes mencionado.

12.3.2. Cumplimiento de procesos

TABLA N° 14. CUMPLIMIENTO DETALLADO DE PROCESOS INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO “PROYECTO 2000”

PARÁMETROS	ASPECTOS DE CADA PARÁMETRO	Número de respuesta	Porcentaje (%) de percepción de cumplimiento de procesos
Contexto de la organización	El seguimiento y la revisión de información y documentación de las cuestiones externas e internas	R1	100,00%

	La capacidad del instituto de satisfacer pertinentemente los requisitos de los estudiantes	R2	80,00%
	La operación y control de los procesos del área administrativa	R3	100,00%
	La asignación de responsabilidades para cada uno de los procesos del área administrativa	R4	80,00%
	La capacidad del instituto en implementar o cambiar un proceso para lograr los resultados previstos	R5	40,00%
Liderazgo	Las acciones del instituto para fomentar la eficiencia en la gestión de procesos en el área administrativa	R6	60,00%
	El liderazgo de los empleados del área administrativa para contribuir con la eficacia de la gestión de procesos	R7	60,00%
	El compromiso de los empleados de cumplir procesos enfocados en el aumento de la satisfacción de los usuarios o estudiantes	R8	60,00%
	El apoyo de los empleados en cumplir los objetivos del instituto	R9	60,00%
	La comunicación, entendimiento y disponibilidad de los empleados del instituto	R10	60,00%
Planificación	Las acciones del instituto para aumentar la calidad y lograr los efectos deseados	R11	80,00%
	Las acciones del instituto para prevenir o reducir efectos no deseados	R12	60,00%

	El nivel de organización de los procesos administrativos en el instituto	R13	80,00%
	El nivel de planificación del instituto con el objetivo de lograr la calidad	R14	80,00%
	La capacidad del instituto en gestionar cambios repentinos en la planificación	R15	80,00%
Apoyo	La inmediatez de recursos y herramientas que se proporcionan a los empleados del área administrativa para facilitar su desarrollo profesional en el contexto de la gestión por procesos (manuales, guías, descripción de los procesos)	R16	40,00%
	La capacitación de los empleados del área administrativa para la operación y control de sus procesos	R17	60,00%
	El ambiente social (no discriminatorio, ambiente tranquilo, libre de conflictos) dentro de la organización para la operación de procesos	R18	100,00%
	El ambiente psicológico (reducción de estrés, prevención del síndrome de agotamiento, cuidado emocional) dentro de la organización para la operación de procesos	R19	100,00%
	El ambiente físico (temperatura, humedad, calor, iluminación, higiene) dentro de la organización para la operación de procesos	R20	60,00%
	Las acciones del instituto en promover la competencia controlada y evaluar la eficacia de los empleados	R21	60,00%

	El control de la información documentada con respecto al acceso, almacenamiento, conservación y disposición	R22	100,00%
Operación	El control de los procesos de acuerdo con la determinación, el mantenimiento y la conservación de la información	R23	100,00%
	El uso de la retroalimentación de los estudiantes para el aprendizaje y mejora de los procesos	R24	100,00%
	El cumplimiento de los requisitos legales y aplicabilidad del reglamento dentro de la institución	R25	80,00%
	La necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en los procesos	R26	80,00%
	Las actividades de validación del servicio que presta el área administrativa a los usuarios de la institución	R27	60,00%
	La capacidad de la organización para asegurar que los procesos tengan un impacto en cumplir los requisitos del cliente, legales y reglamentarios	R28	60,00%
	Las actividades de seguimiento y verificación de los procesos con sus respectivas salidas y criterios de aceptación del servicio	R29	100,00%
	Evaluación de desempeño	Los métodos de medición, análisis y evaluación de los procesos para asegurar resultados	R30
La ejecución de lo planificado conforme a una evaluación de los resultados		R31	100,00%

	La objetividad con la que se realizan los procesos de evaluación de resultados	R32	100,00%
	El estado de las revisiones por parte la dirección de la institución	R33	100,00%
	La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades	R34	80,00%
Mejora	Las mejoras del servicio para cumplir con las necesidades y expectativas	R35	80,00%
	La evaluación acciones para eliminar las causas de la no conformidad de los usuarios del instituto	R36	60,00%
	La capacidad del instituto en impulsar el área administrativa hasta encontrar la excelencia organizativa	R37	60,00%
	La capacidad del instituto en conectar a los diferentes actores del área administrativa para gestionar sus procesos y planear acciones de mejora	R38	60,00%
	La capacidad del instituto en implementar cualquier acción correctiva y si fuera necesario actualizar los riesgos y oportunidades	R39	80,00%

Fuente: Instituto Superior Tecnológico “Proyecto 2000”

Elaborado por: Franz Catucuamba

A continuación, se presenta la tabla de resumen que ayudará a comprender de mejor manera cada parámetro y su porcentaje de cumplimiento.

TABLA N° 15. RESUMEN DE CUMPLIMIENTO DE PROCESOS INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO “PROYECTO 2000”

Parámetros	Promedio porcentual de cumplimiento por parámetros según ISO 9001
Contexto de la organización	80,00%
Liderazgo	60,00%
Planificación	76,00%
Apoyo	74,29%
Operación	82,86%
Evaluación de desempeño	96,00%
Mejora	68,00%
TOTAL	76,73%

Fuente: Instituto Superior Tecnológico “Proyecto 2000”

Elaborado por: Franz Catucuamba

Interpretación:

- **Contexto de la organización:** El instituto “Proyecto 2000” presenta un porcentaje de cumplimiento del 80,00% en este parámetro, debido a ciertos procesos como la capacidad del instituto en cambiar un proceso para lograr los resultados previstos con un porcentaje del 40%, lo que afecta a la hora de hacer un promedio en el porcentaje de este apartado; en general se podría decir que el instituto está consciente y comprende las posibilidades del instituto al igual que sus limitaciones.
- **Liderazgo:** En cuanto al promedio en relación con este parámetro se obtiene un porcentaje del 60%, debido a que todos los ítems contestados fueron calificados con la misma puntuación, dando por entendido que la institución no presenta un desarrollo óptimo en cuanto a los procesos relacionados con la capacidad de los actores del área administrativa en proponer y fomentar en simultaneidad con los objetivos de la institución.
- **Planificación:** El instituto en este parámetro ha obtenido un promedio del 76,00%. Lo que indica que las acciones del instituto con respecto a la planificación para

lograr una adecuada organización aún no se encuentran completamente coordinadas.

- **Apoyo:** Con relación a los recursos y su capacidad de gestión el instituto obtuvo un promedio del 74,23%. Debido al autofinanciamiento del instituto se comprende que aquellos ítems relacionados con la inmediatez de recursos son limitadas, y depende completamente de la autogestión y uso controlado de estos. Por lo tanto, este porcentaje representa en su gran mayoría a los factores físicos que intervienen en el parámetro de apoyo; por lo contrario, en relación con los aspectos de recursos humanos se obtiene porcentajes que excelencia dando como observación que el instituto gestiona y preserva de buena manera los recursos humanos y se adapta en relación con la necesidad de sus limitados recursos.
- **Operación:** En relación con este parámetro el instituto obtuvo un porcentaje promedio del 82,86% de cumplimiento; por consiguiente, la necesidad de controlar cada uno de los recursos y optimizar su proceso operativo es de suma importancia, este porcentaje representa que el instituto posee la capacidad de operar correctamente sus actividades, sin embargo, su eficacia en referencia al cumplimiento de procesos posee un margen de mejora para alcanzar la excelencia en el servicio.
- **Evaluación de desempeño:** Este parámetro mide la capacidad de la organización en evaluar y analizar los resultados de forma objetiva, de acuerdo a los resultados obtenidos el instituto "Proyecto 2000" alcanzó un promedio de cumplimiento del 96,00%, por lo que se comprende que debido a las constantes auditorías el instituto evalúa las acciones y cumplimiento de procesos conforme lo establecido de manera objetiva y veraz.
- **Mejora:** Este parámetro comprende aquellos aspectos dentro de los cuales se califica la capacidad del instituto en implementar cambios para mejorar o realizar cualquier acción correctiva con el objetivo de obtener la excelencia, dentro de estos aspectos el instituto "Proyecto 2000" obtuvo un promedio del 68,00% en cuanto a los aspectos referentes a la mejora de los procesos administrativos, gestión de recursos y capacidad del instituto en impulsar un cambio conforme a las necesidades existentes.

El Instituto Tecnológico Superior "Proyecto 2000" obtuvo un promedio de cumplimiento de acuerdo a la Norma ISO 9001:2015; del 76,73%, debido que existen parámetros a mejorar como lo son el liderazgo, la gestión de recursos físicos en referencia al parámetro de apoyo, la planificación y la mejora, se puede notar que estos parámetros presentan una relación conjunta entre sí que se identifica debido a que el liderazgo es uno de los puntos claves para lograr la mejora, desembocando en la necesidad de planificar una adecuada gestión de procesos en el área administrativa con el objetivo de lograr optimizar el uso de recursos a través de los procesos.

12.4. Análisis de los datos del Instituto Superior Tecnológico "Compu Sur"

12.4.1. Identificación de procesos

**TABLA N°16. PORCENTAJE DE IDENTIFICACIÓN DE MACROPROCESOS
INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “COMPU SUR”**

MACROPROCESOS	Porcentaje (%) de macroprocesos identificados
FUNDAMENTOS EDUCATIVOS	100.00%
CALIDAD Y EQUIDAD EDUCATIVA	100.00%
DESARROLLO PROFESIONAL	100.00%
INTERCULTURAL	100.00%
COORDINACIÓN EDUCATIVA	100.00%
ADMINISTRACIÓN ESCOLAR	100.00%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	100.00%
GESTIÓN ESTRATÉGICA	100.00%
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	100.00%
GESTIÓN FINANCIERA	80.00%
APOYO SEGUIMIENTO Y REGULACIÓN DE LA EDUCACIÓN	100.00%
COMUNICACIÓN SOCIAL	100.00%
ASESORÍA JURÍDICA	100.00%
AUDITORÍA INTERNA	100.00%
PROMEDIO	98.57%

Fuente: Instituto Superior Tecnológico “Compu Sur”

Elaborado por: Franz Catucuamba

Interpretación:

El Instituto Tecnológico Superior “Compu Sur”, identificó el 100% de la mayoría de macroprocesos, siendo la única excepción el conjunto referente a la Gestión Financiera al obtener un porcentaje del 80,00% de reconocimiento en las actividades que

componen dicho apartado. Por consiguiente, la organización dio por comprendido que realiza un total de 52 procesos en conformidad a la encuesta, dando como resultado un porcentaje del 98,57% de procesos identificados para este instituto.

12.4.2. Cumplimiento de procesos

Los datos presentados a continuación son una recopilación de las respuestas obtenidas por parte del Instituto Tecnológico Superior “Compu Sur”, los cuales están tabulados en la siguiente tabla.

TABLA N° 17. CUMPLIMIENTO DETALLADO DE PROCESOS INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO “COMPU SUR” (ITECSUR)

PARÁMETROS	ASPECTOS DE CADA PARÁMETRO	Número de respuesta	Porcentaje (%) de percepción de cumplimiento de procesos
Contexto de la organización	El seguimiento y la revisión de información y documentación de las cuestiones externas e internas	R1	80.00%
	La capacidad del instituto de satisfacer pertinentemente los requisitos de los estudiantes	R2	100.00%
	La operación y control de los procesos del área administrativa	R3	80.00%
	La asignación de responsabilidades para cada uno de los procesos del área administrativa	R4	80.00%
	La capacidad del instituto en implementar o cambiar un proceso para lograr los resultados previstos	R5	80.00%
Liderazgo	Las acciones del instituto para fomentar la eficiencia en la gestión de procesos en el área administrativa	R6	80.00%
	El liderazgo de los empleados del área administrativa para contribuir con la eficacia de la gestión de procesos	R7	100.00%

	El compromiso de los empleados de cumplir procesos enfocados en el aumento de la satisfacción de los usuarios o estudiantes	R8	100.00%
	El apoyo de los empleados en cumplir los objetivos del instituto	R9	100.00%
	La comunicación, entendimiento y disponibilidad de los empleados del instituto	R10	80.00%
Planificación	Las acciones del instituto para aumentar la calidad y lograr los efectos deseados	R11	100.00%
	Las acciones del instituto para prevenir o reducir efectos no deseados	R12	100.00%
	El nivel de organización de los procesos administrativos en el instituto	R13	100.00%
	El nivel de planificación del instituto con el objetivo de lograr la calidad	R14	100.00%
	La capacidad del instituto en gestionar cambios repentinos en la planificación	R15	100.00%
Apoyo	La inmediatez de recursos y herramientas que se proporcionan a los empleados del área administrativa para facilitar su desarrollo profesional en el contexto de la gestión por procesos (manuales, guías, descripción de los procesos)	R16	80.00%
	La capacitación de los empleados del área administrativa para la operación y control de sus procesos	R17	100.00%
	El ambiente social (no discriminatorio, ambiente tranquilo, libre de conflictos) dentro de la organización para la operación de procesos	R18	80.00%

	El ambiente psicológico (reducción de estrés, prevención del síndrome de agotamiento, cuidado emocional) dentro de la organización para la operación de procesos	R19	100.00%
	El ambiente físico (temperatura, humedad, calor, iluminación, higiene) dentro de la organización para la operación de procesos	R20	100.00%
	Las acciones del instituto en promover la competencia controlada y evaluar la eficacia de los empleados	R21	100.00%
	El control de la información documentada con respecto al acceso, almacenamiento, conservación y disposición	R22	100.00%
Operación	El control de los procesos de acuerdo con la determinación, el mantenimiento y la conservación de la información	R23	100.00%
	El uso de la retroalimentación de los estudiantes para el aprendizaje y mejora de los procesos	R24	80.00%
	El cumplimiento de los requisitos legales y aplicabilidad del reglamento dentro de la institución	R25	80.00%
	La necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en los procesos	R26	80.00%
	Las actividades de validación del servicio que presta el área administrativa a los usuarios de la institución	R27	80.00%
	La capacidad de la organización para asegurar que los procesos tengan un impacto en cumplir los requisitos del cliente, legales y reglamentarios	R28	80.00%
	Las actividades de seguimiento y verificación de los procesos con sus respectivas salidas y criterios de aceptación del servicio	R29	80.00%

Evaluación de desempeño	Los métodos de medición, análisis y evaluación de los procesos para asegurar resultados	R30	80.00%
	La ejecución de lo planificado conforme a una evaluación de los resultados	R31	80.00%
	La objetividad con la que se realizan los procesos de evaluación de resultados	R32	100.00%
	El estado de las revisiones por parte la dirección de la institución	R33	100.00%
	La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades	R34	100.00%
Mejora	Las mejoras del servicio para cumplir con las necesidades y expectativas	R35	80.00%
	La evaluación acciones para eliminar las causas de la no conformidad de los usuarios del instituto	R36	100.00%
	La capacidad del instituto en impulsar el área administrativa hasta encontrar la excelencia organizativa	R37	80.00%
	La capacidad del instituto en conectar a los diferentes actores del área administrativa para gestionar sus procesos y planear acciones de mejora	R38	80.00%
	La capacidad del instituto en implementar cualquier acción correctiva y si fuera necesario actualizar los riesgos y oportunidades	R39	80.00%

Fuente: Instituto Superior Tecnológico “Compu Sur”

Elaborado por: Franz Catucuamba

Cada uno de los parámetros representa una sección tomada de la ISO 9001:2015, lo que ayudará a tener una mejor comprensión de cada uno de los aspectos únicos de la

norma; por lo tanto, se presenta la siguiente tabla resumen en conformidad a los datos presentados en la tabla detallada.

TABLA N° 18. RESUMEN DE CUMPLIMIENTO DE PROCESOS INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO “COMPU SUR” (ITECSUR)

Parámetros	Promedio porcentual de cumplimiento por parámetros según ISO 9001
Contexto de la organización	84.00%
Liderazgo	92.00%
Planificación	100.00%
Apoyo	94.29%
Operación	82.86%
Evaluación de desempeño	92.00%
Mejora	84.00%
TOTAL	89.88%

Fuente: Instituto Superior Tecnológico “Compu Sur”

Elaborado por: Franz Catucuamba

Interpretación:

- **Contexto de la organización:** Este parámetro centra su atención en identificar la situación y capacidades del instituto, de acuerdo, a los resultados se obtuvo un 84,00% de cumplimiento en referencia a la percepción del funcionario administrativo del Instituto “Compu Sur”, dando como resultado que la organización satisface los procesos referentes a este apartado.
- **Liderazgo:** El parámetro busca asegurar el liderazgo dentro de los procesos y actividades que se realizan dentro de la organización, en relación a los resultados la institución obtuvo el 92,00% de cumplimiento en referencia a las acciones para contribuir con el liderazgo dentro de los procesos y el área administrativa del instituto.
- **Planificación:** El parámetro muestra la capacidad del instituto en cuanto a la planificación, adaptación y gestión; donde obtuvo el 100% de calificación en los aspectos administrativos de los procesos en referencia a la adopción de nuevas prácticas para actuar en conformidad al objetivo del instituto.

- **Apoyo:** El instituto obtuvo una calificación de 94,29% en este parámetro, siendo satisfactoria y acercándose a la excelencia en cuanto a los procesos de apoyo, los cuales plantean una adecuada gestión de procesos para proporcionar recursos, herramientas y servicios de manera oportuna, de tal forma que cada área se encuentre satisfecha con la correcta asignación de recursos.
- **Operación:** Los aspectos referentes a este parámetro buscan actuar en conformidad con la ejecución de lo planificado, el instituto obtuvo un porcentaje de cumplimiento del 82,86%, lo que muestra que la percepción de los procesos relacionados con la operación del área administrativa es satisfactoria; sin embargo, se puede mencionar que aquellos aspectos como el control, la validación y aseguramiento de procesos que tienen un gran impacto dentro del parámetro aun poseen margen de mejora para lograr la excelencia en cuanto al cumplimiento de dicho parámetro.
- **Evaluación de desempeño:** Este parámetro valora aquellos procesos de evaluación que posee el instituto, dando como resultado que la organización obtuvo un 92,00% de percepción en referencia al cumplimiento de dicho parámetro, lo cual indica que las actividades de evaluación se encuentran presentes dentro de la institución y se efectúan de forma objetiva y adecuada, un aspecto dentro del parámetro a tomar en cuenta es la eficacia de las acciones para abordar los riesgos y oportunidades donde se registra una percepción del 80,00% que posee la capacidad de que sus procesos sean desarrollados de mejor manera.
- **Mejora:** Los aspectos de mejora buscan determinar la capacidad del instituto en mejorar continuamente los procesos dentro de la organización. Obteniendo un resultado del 84,00% en referencia a la percepción de los aspectos de mejora. El instituto presenta procesos relacionados con la mejora para gestionar el desarrollo continuo de las actividades.

El instituto Tecnológico Superior “Compu Sur” ha obtenido un nivel de cumplimiento promedio del 89,88% de acuerdo con los parámetros establecidos en referencia la Norma ISO 9001:2015. Esto se debe a que hay aspectos relacionados con la gestión de procesos que se aplican dentro de la organización, manteniendo un nivel adecuado en cada uno de los parámetros que implican a los procesos de manera apropiada dentro del área administrativa.

12.5. Análisis de los datos del Instituto Superior Tecnológico “Consulting Group Ecuador”

12.5.1. Identificación de procesos

**TABLA N°19. PORCENTAJE DE IDENTIFICACIÓN DE MACROPROCESOS
INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO “CONSULTING GROUP ECUADOR”**

MACROPROCESOS	Porcentaje (%) de macroprocesos identificados
FUNDAMENTOS EDUCATIVOS	100.00%
CALIDAD Y EQUIDAD EDUCATIVA	66.67%
DESARROLLO PROFESIONAL	100.00%
INTERCULTURAL	100.00%
COORDINACIÓN EDUCATIVA	100.00%
ADMINISTRACIÓN ESCOLAR	100.00%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	100.00%
GESTIÓN ESTRATÉGICA	100.00%
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	100.00%
GESTIÓN FINANCIERA	100.00%
APOYO SEGUIMIENTO Y REGULACIÓN DE LA EDUCACIÓN	100.00%
COMUNICACIÓN SOCIAL	100.00%
ASESORÍA JURÍDICA	100.00%
AUDITORÍA INTERNA	100.00%
PROMEDIO	97.62%

Fuente: Instituto Superior Tecnológico “Consulting Group Ecuador”

Elaborado por: Franz Catucuamba

Interpretación:

El Instituto Superior Tecnológico “Consulting Group Ecuador”, de acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta concreta un 97,62% de los procesos identificados, con la excepción de uno de los procesos señalados en el macroproceso de calidad y equidad educativa, reconociendo al proceso y actividades relacionadas con la democracia en la

educación e incorporación de planes y programas. Además, el instituto cumple con todos los requisitos dispuestos por el sistema de educación superior tecnológica vigente.

12.5.2. Cumplimiento de procesos

Los datos a continuación muestran la percepción en el cumplimiento de procesos del área administrativa del Instituto “Consulting Group Ecuador”.

TABLA N° 20. CUMPLIMIENTO DETALLADO DE PROCESOS INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO “CONSULTING GROUP ECUADOR” (CGE)

PARÁMETROS	ASPECTOS DE CADA PARÁMETRO	Número de respuesta	Porcentaje (%) de percepción de cumplimiento de procesos
Contexto de la organización	El seguimiento y la revisión de información y documentación de las cuestiones externas e internas	R1	100.00%
	La capacidad del instituto de satisfacer pertinentemente los requisitos de los estudiantes	R2	100.00%
	La operación y control de los procesos del área administrativa	R3	100.00%
	La asignación de responsabilidades para cada uno de los procesos del área administrativa	R4	100.00%
	La capacidad del instituto en implementar o cambiar un proceso para lograr los resultados previstos	R5	100.00%
Liderazgo	Las acciones del instituto para fomentar la eficiencia en la gestión de procesos en el área administrativa	R6	100.00%

	El liderazgo de los empleados del área administrativa para contribuir con la eficacia de la gestión de procesos	R7	100.00%
	El compromiso de los empleados de cumplir procesos enfocados en el aumento de la satisfacción de los usuarios o estudiantes	R8	100.00%
	El apoyo de los empleados en cumplir los objetivos del instituto	R9	100.00%
	La comunicación, entendimiento y disponibilidad de los empleados del instituto	R10	100.00%
Planificación	Las acciones del instituto para aumentar la calidad y lograr los efectos deseados	R11	100.00%
	Las acciones del instituto para prevenir o reducir efectos no deseados	R12	100.00%
	El nivel de organización de los procesos administrativos en el instituto	R13	100.00%
	El nivel de planificación del instituto con el objetivo de lograr la calidad	R14	100.00%
	La capacidad del instituto en gestionar cambios repentinos en la planificación	R15	100.00%
Apoyo	La inmediatez de recursos y herramientas que se proporcionan a los empleados del área administrativa para facilitar su desarrollo profesional en el contexto de la gestión por	R16	100.00%

	procesos (manuales, guías, descripción de los procesos)		
	La capacitación de los empleados del área administrativa para la operación y control de sus procesos	R17	100.00%
	El ambiente social (no discriminatorio, ambiente tranquilo, libre de conflictos) dentro de la organización para la operación de procesos	R18	100.00%
	El ambiente psicológico (reducción de estrés, prevención del síndrome de agotamiento, cuidado emocional) dentro de la organización para la operación de procesos	R19	100.00%
	El ambiente físico (temperatura, humedad, calor, iluminación, higiene) dentro de la organización para la operación de procesos	R20	100.00%
	Las acciones del instituto en promover la competencia controlada y evaluar la eficacia de los empleados	R21	100.00%
	El control de la información documentada con respecto al acceso, almacenamiento, conservación y disposición	R22	100.00%
Operación	El control de los procesos de acuerdo con la determinación, el mantenimiento y la conservación de la información	R23	100.00%
	El uso de la retroalimentación de los estudiantes para el	R24	100.00%

	aprendizaje y mejora de los procesos		
	El cumplimiento de los requisitos legales y aplicabilidad del reglamento dentro de la institución	R25	100.00%
	La necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en los procesos	R26	100.00%
	Las actividades de validación del servicio que presta el área administrativa a los usuarios de la institución	R27	100.00%
	La capacidad de la organización para asegurar que los procesos tengan un impacto en cumplir los requisitos del cliente, legales y reglamentarios	R28	100.00%
	Las actividades de seguimiento y verificación de los procesos con sus respectivas salidas y criterios de aceptación del servicio	R29	100.00%
Evaluación de desempeño	Los métodos de medición, análisis y evaluación de los procesos para asegurar resultados	R30	100.00%
	La ejecución de lo planificado conforme a una evaluación de los resultados	R31	100.00%
	La objetividad con la que se realizan los procesos de evaluación de resultados	R32	100.00%
	El estado de las revisiones por parte la dirección de la institución	R33	100.00%

	La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades	R34	100.00%
Mejora	Las mejoras del servicio para cumplir con las necesidades y expectativas	R35	100.00%
	La evaluación acciones para eliminar las causas de la no conformidad de los usuarios del instituto	R36	100.00%
	La capacidad del instituto en impulsar el área administrativa hasta encontrar la excelencia organizativa	R37	100.00%
	La capacidad del instituto en conectar a los diferentes actores del área administrativa para gestionar sus procesos y planear acciones de mejora	R38	100.00%
	La capacidad del instituto en implementar cualquier acción correctiva y si fuera necesario actualizar los riesgos y oportunidades	R39	100.00%

Fuente: Instituto Superior Tecnológico “Consulting Group Ecuador”

Elaborado por: Franz Catucuamba

A continuación, se muestra la tabla resumen de los datos presentados en la tabla N° 19, acerca de la percepción de los procesos de acuerdo a la Norma ISO 9001:2015, al obtener como resultado los siguientes porcentajes.

TABLA N° 21. RESUMEN DE CUMPLIMIENTO DE PROCESOS INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO “CONSULTING GROUP ECUADOR” (CGE)

Parámetros	Promedio porcentual de cumplimiento por parámetros según ISO 9001
-------------------	--

Contexto de la organización	100.00%
Liderazgo	100.00%
Planificación	100.00%
Apoyo	100.00%
Operación	100.00%
Evaluación de desempeño	100.00%
Mejora	100.00%
TOTAL	100.00%

Fuente: Instituto Superior Tecnológico “Consulting Group Ecuador”

Elaborado por: Franz Catucuamba

Interpretación:

- **Contexto de la organización:** El instituto en este aspecto confirmó que la organización se encuentra actualizada en función del contexto e identifica al 100% los procesos de cumplimiento referentes a este parámetro.
- **Liderazgo:** El liderazgo muestra la capacidad de la organización en desarrollar nuevas ideas y desplegar los procesos en búsqueda de la excelencia, en referencia al parámetro investigado, el instituto con las siglas “CGE” remarco su posición con un porcentaje de cumplimiento del 100%.
- **Planificación:** En referencia al parámetro de la planificación el instituto reafirma su postura del cumplimiento del 100% de los procesos relacionados con la planificación del área administrativa.
- **Apoyo:** Con los datos recopilados del Instituto “Consulting Group Ecuador”, se obtuvo un 100% en el porcentaje de cumplimiento de los procesos en relación a la percepción del uso de recursos y herramientas necesarias dentro del área del material de apoyo.
- **Operación:** En relación a los datos obtenidos se constató que el Instituto “CGE” obtuvo un porcentaje de cumplimiento del 100%, manteniendo su percepción del máximo cumplimiento en cada uno de los procesos relacionados con este parámetro.
- **Evaluación de desempeño:** El instituto considera que los procesos relacionados con la evaluación y revisiones en búsqueda de la eficacia en los procesos, se cumplen de forma excelente, calificando su gestión en cada uno de los aspectos relacionados a este parámetro con el 100% de cumplimiento.
- **Mejora:** En referencia a los aspectos de mejora, el instituto considera que cumple con cada uno de los aspectos relacionados a este parámetro, es decir posee la

capacidad para impulsar el área administrativa y sus procesos, además de implementar acciones correctivas en búsqueda de la excelencia organizativa, obteniendo una calificación del 100% de cumplimiento en cada uno de los procesos relacionados a la mejora.

El Instituto Tecnológico Superior “Consulting Group Ecuador”, de acuerdo a los datos obtenidos considera que cumple cada uno los procesos administrativos relacionados con la norma ISO 9001:2015, señalando su búsqueda de la excelencia organizativa en cada uno de los parámetros establecidos por la norma, calificando su percepción con el cumplimiento de los procesos con el 100% de eficacia.

12.6. Generalización de datos de los Institutos Superiores Tecnológicos de la ciudad de Cayambe

12.6.1. Tabla general de identificación de procesos

La presente tabla muestra el porcentaje general de identificación de macroprocesos de los institutos situados en la ciudad de Cayambe, al obtener como resultado los siguientes datos:

TABLA N°22. RESUMEN GENERAL DE IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS DE LOS INSTITUTOS TECNOLÓGICOS SUPERIORES DE LA CIUDAD DE CAYAMBE

MACROPROCESOS	INT. "NIKOLA TESLA"	INT. "NELSON TORRES"	INT. "PROYECTO 2000"	INT. "COMPU SUR"	INT. "CGE"	PORCENTAJE GENERAL MACROPROCESOS IDENTIFICADOS
FUNDAMENTOS EDUCATIVOS	66.67%	66.67%	100.00%	100.00%	100.00%	86.67%
CALIDAD Y EQUIDAD EDUCATIVA	66.67%	100.00%	100.00%	100.00%	66.67%	86.67%
DESARROLLO PROFESIONAL	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
INTERCULTURAL	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	80.00%
COORDINACIÓN EDUCATIVA	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR	75.00%	100.00%	75.00%	100.00%	100.00%	90.00%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	28.57%	85.71%	85.71%	100.00%	100.00%	80.00%
GESTIÓN ESTRATÉGICA	66.67%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	93.33%
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	88.89%	88.89%	100.00%	100.00%	100.00%	95.56%
GESTIÓN FINANCIERA	100.00%	0.00%	100.00%	80.00%	100.00%	76.00%
APOYO SEGUIMIENTO Y REGULACIÓN DE LA EDUCACIÓN	50.00%	100.00%	50.00%	100.00%	100.00%	80.00%
COMUNICACIÓN SOCIAL	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
ASESORÍA JURÍDICA	33.33%	33.33%	100.00%	100.00%	100.00%	73.33%
AUDITORÍA INTERNA	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
PROMEDIO	69.70%	83.90%	93.62%	98.57%	97.62%	88.68%

Fuente: Recopilación de datos (Encuestas).

Elaborado por: Franz Catucuamba

Interpretación:

Los datos obtenidos revelan que el promedio general de identificación de procesos en los institutos de la ciudad de Cayambe es del 88,68%. Por lo tanto, como se evidencia en la tabla N° 21; se puede decir que existen macroprocesos que están correctamente identificados con el 100% de sus procesos, como lo son el desarrollo profesional, coordinación educativa, comunicación social y auditorías internas. De igual forma, existen grupos de macroprocesos que están cercanos a identificar la totalidad de sus procesos los cuales son aquellos porcentajes mayores al 90%, sin embargo, se puede mencionar aquellos macroprocesos que obtuvieron un menor porcentaje de identificación, como lo son la asesoría jurídica con el 73,33% y la gestión financiera con

el 76,00%. En el ámbito perteneciente exclusivamente a la gestión administrativa se obtuvo un porcentaje general de identificación de procesos del 80,00%.

12.6.2. Tabla general de cumplimiento de procesos

Parámetros	INT. "NIKOLA TESLA"	INT. "NELSON TORRES"	INT. "PROYECTO 2000"	INT. "COMPU SUR"	INT. "CGE"	Promedio general de cumplimiento por parámetros según ISO 9001
Contexto de la organización	60.00%	92.00%	80.00%	84.00%	100.00%	83.20%
Liderazgo	84.00%	84.00%	60.00%	92.00%	100.00%	84.00%
Planificación	84.00%	88.00%	76.00%	100.00%	100.00%	89.60%
Apoyo	60.00%	85.71%	74.29%	94.29%	100.00%	82.86%
Operación	80.00%	100.00%	82.86%	82.86%	100.00%	89.14%

Evaluación de desempeño	72.00%	84.00%	96.00%	92.00%	100.00%	88.80%
Mejora	60.00%	92.00%	68.00%	84.00%	100.00%	80.80%
TOTAL	71.43%	89.39%	76.73%	89.88%	100.00%	85.49%

TABLA N° 23. RESUMEN GENERAL DE CUMPLIMIENTO DE PROCESOS DE LOS INSTITUTOS SUPERIORES TECNOLÓGICOS DE LA CIUDAD DE CAYAMBE

Fuente: Recopilación de datos (Encuestas).

Elaborado por: Franz Catucuamba

Interpretación:

- **Contexto de la organización:** En referencia a los datos obtenidos el parámetro relacionado con la identificación de la organización consiguió un porcentaje general del 83,20% de cumplimiento.
- **Liderazgo:** Los datos presentan el porcentaje general en este parámetro es del 84,00% de cumplimiento, en relación con los aspectos enfocados en contribuir con la eficacia de los procesos.
- **Planificación:** La información obtenida presenta el porcentaje general del 89,60% en el cumplimiento de este parámetro, siendo el parámetro con mejor nivel de evaluación promedio con respecto a todos los institutos encuestados.
- **Apoyo:** El parámetro que contempla la distribución de recursos y herramientas obtuvo un porcentaje general del 82,86% de cumplimiento en relación con las respuestas registradas.
- **Operación:** De acuerdo a los datos obtenidos se puede evidenciar que el porcentaje general de este parámetro es del 89,14% de cumplimiento. En relación al parámetro que mide la ejecución y desarrollo de los procesos en el área administrativa.
- **Evaluación de desempeño:** Este parámetro busca determinar los criterios de evaluación y objetividad con la que los institutos califican sus procesos. Dando como resultado un porcentaje general del 88,80% de cumplimiento en la validación de procesos relacionados con la evaluación de desempeño.
- **Mejora:** Este parámetro hace referencia a los aspectos relacionados con la mejora continua y la capacidad de los institutos de optar por acciones correctivas necesarias para el desarrollo y progreso de los procesos dentro de la organización, dando como resultado el 80,80% de cumplimiento en los aspectos referentes a la mejora.

Los Institutos de la ciudad de Cayambe obtuvieron un porcentaje general de cumplimiento del 85,49%, en relación a los parámetros según la norma ISO 9001:2015, adaptada a los procesos relacionados con el área administrativa. A través de estos resultados se plantean los siguientes hallazgos.

XIII. Presentación de hallazgos

La investigación realizada presenta los resultados obtenidos los cuales muestran los siguientes hallazgos con respecto al problema planteado al inicio del artículo académico, el cual estipula la inadecuada aplicación de la gestión de procesos en el área administrativa, al incidir negativamente en la eficacia de los servicios ofertados por parte de los institutos que operan en la ciudad de Cayambe, a través de la investigación y los parámetros establecidos según la Norma ISO 9001:2015, se puede establecer una relación donde la eficacia mide el porcentaje en el alcance del cumplimiento de los procesos dentro de cada parámetro, por lo tanto, se conoce el porcentaje general de cumplimiento de parámetros según la tabla N° 23, dando como resultado general de los institutos de la ciudad de Cayambe un cumplimiento del 85,49%. Por lo tanto, se puede decir que existe una adecuada aplicación de los procesos en el área administrativa; sin embargo, existe un porcentaje de mejora latente dentro de cada uno de los parámetros.

En conformidad con los objetivos planteados, se puede mencionar lo siguiente:

- La investigación identificó el porcentaje general de procesos con el 88.68%, además de presentar los hallazgos individuales de cada instituto entre las tablas N° 7 y N° 21, donde se muestra detalladamente la identificación de macroprocesos con su respectiva descripción para una mejor comprensión.
- Se analizó cada una de los resultados y se entabló una relación entre la eficacia y el alcance del cumplimiento de los procesos a través de los parámetros establecidos, obteniendo un porcentaje general de cumplimiento del 85,49 %.
- Brindando un diagnóstico del estado actual de los procesos en referencia al modelo evaluado (Norma ISO 9001:2015), esto muestra que los institutos de la ciudad de Cayambe identifican los procesos dentro de los parámetros del modelo, sin embargo, existen aquellas excepciones de cumplimiento de acuerdo a la realidad de cada uno de los institutos.

Las encuestas realizadas son de naturaleza empírica debido a que los datos obtenidos por parte de los encuestados recopilan su percepción y experiencia de los procesos. En general la encuesta aplicada a cada uno de los institutos revela su búsqueda en cumplir con la mayoría de los procesos necesarios para el buen funcionamiento y aseguramiento de la calidad, dentro del cual el modelo busca contribuir con la eficacia de la organización en su objetivo de lograr resultados cercanos a la excelencia y satisfacer a los usuarios del servicio de la educación superior tecnológica de la ciudad de Cayambe.

XIV. Cronograma

Actividades Primer Trimestre	PRIMER TRIMESTRE					
	MES 1		MES 2		MES 3	
	Quincena a 1	Quincena a 2	Quincena a 3	Quincena a 4	Quincena a 5	Quincena 6
1. Identificar los procesos administrativos						
1.1. Investigación bibliográfica						
1.2. Planteamiento del problema y objetivos de la investigación						
2. Identificación del modelo de gestión de procesos						
2.1. Aplicación encuestas						
2.2. Levantamiento de información cuantificable						
3. Análisis de la gestión de procesos Administrativos						
3.1. Análisis de eficacia dentro del proceso administrativo						

3.2. Análisis de identificación y cumplimiento de parámetros en referencia a la Norma ISO 9001:2015.						
--	--	--	--	--	--	--

Actividades Segundo Trimestre	SEGUNDO TRIMESTRE					
	MES 4		MES 5		MES 6	
	Quincena 7	Quincena 8	Quincena 9	Quincena 10	Quincena 11	Quincena 12
4. Interpretaciones y generalización de datos						
5. Observaciones						
6. Primeras correcciones						
7. Resultados						
8. Conclusiones						
9. Tramitología y revisiones finales						

Elaborado por: Franz Catucuamba

XV. Conclusiones

- La investigación muestra resultados cercanos a la realidad por la que atraviesa cada uno de los institutos de la ciudad de Cayambe, sin embargo, los datos obtenidos muestran un conjunto general de la aplicación de los procesos en el área administrativa a través de la Norma ISO 9001:2015, por lo tanto, para asegurar con total certeza si posee un estándar mínimo de calidad en los procesos es necesario realizar un análisis de caso específico para cada uno de los institutos, al indagar y realizar un levantamiento de procesos medible y cuantificable.

- En cuanto a los procesos cada uno de los institutos de la ciudad de Cayambe evaluó su nivel de percepción en conformidad al cumplimiento de los mismos, dando como resultado el análisis general de acuerdo a los aspectos establecidos, obteniendo un promedio general mayor o igual al 80,00% en cada uno de los parámetros de medición. Al mostrar un contexto generalizado donde los institutos cumplen satisfactoriamente con cada uno de estos parámetros, sin embargo, aún presentan un margen aceptable en el cumplimiento de dichos procesos.
- Al analizar individualmente cada uno de los resultados obtenidos de los diferentes institutos de acuerdo al modelo de la norma ISO 9001:2015, se llega a la conclusión que en promedio los institutos de Cayambe aplican 47 de los 53 procesos estipulados en la matriz de identificación por macroprocesos, es decir, esta segmentación de procesos ayuda a la comprensión general en cuanto a la caracterización de cada uno de los procesos relacionados y pertenecientes al área administrativa.
- El área administrativa abarca una amplia gama de procesos y responsabilidades dentro de los institutos, el objetivo de la Norma ISO 9001:2015 es la mejora de los procesos en busca de satisfacer las necesidades de los usuarios del servicio, de esta manera los institutos de la ciudad Cayambe, son eficaces en el cumplimiento de los procesos que identifican en el contexto donde se desarrollan sus actividades, debido a que comparten ciertas similitudes en acatar las normas y evaluaciones establecidas por los diferentes entes de control.
- Existe una relación estrecha entre los estándares de la educación y el cumplimiento eficaz de la gestión de procesos administrativos, dichos estándares establecen los criterios y requisitos mínimos para garantizar un servicio de calidad en la educación superior tecnológica. Cada uno de los institutos encuestados presentan un objetivo en común en cuanto al cumplimiento de la gestión de procesos para garantizar, operar e innovar la calidad del servicio, de tal forma que los procesos administrativos apunten hacia la mejora continua en la búsqueda de la excelencia organizativa en los institutos de la ciudad de Cayambe.

XVI. Bibliografía

- Adriano, M. (2016). *dspace.unach.edu.ec*. Obtenido de *dspace.unach.edu.ec*:
<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/1838/1/UNACH-EC-ING-COM-2016-0013.pdf>
- Álvarez, L. F. (2017). *Modelos de Gestión* (11 - 20 ed.). Bogotá: Editorial Areandina. Obtenido de
https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwiUxMy5ubH_AhVoTDABHbgnA_cQFnoECBcQAQ&url=https%3A%2F%2Fdigitk.areandina.edu.co%2Fbitstream%2Fhandle%2Fareandina%2F1394%2FModelos%2520de%2520Gesti%25C3%25B3n.pdf%3Fsequence%3D1%26isA
- Álvarez, L. F. (2017). *Modelos de Gestión*. Bogotá: Editorial Areandina. Obtenido de
https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwiUxMy5ubH_AhVoTDABHbgnA_cQFnoECBcQAQ&url=https%3A%2F%2Fdigitk.areandina.edu.co%2Fbitstream%2Fhandle%2Fareandina%2F1394%2FModelos%2520de%2520Gesti%25C3%25B3n.pdf%3Fsequence%3D1%26isA
- Asprella, G., Vicente, M. E., & Tello, C. (2020). *Administración de la Educación: Modelos y racionalidades de gestión*. La Plata: EDULP. Obtenido de
<https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/libros/pm.4803/pm.4803.pdf>
- Bedoya Laguna, C. A. (2017). *repository.udistrital.edu.co*. Obtenido de *repository.udistrital.edu.co*:
<https://repository.udistrital.edu.co/bitstream/handle/11349/6881/BedoyaLagunaCristianAlberto2017.pdf;jsessionid=4E565000DC2C87A36B448FDD6DDBBF8F?sequence=1>
- Bermeo Paredes, E., & Finol de Franco, M. (1 de Diciembre de 2019). Estructura y dinámica de aplicación de los modelos de evaluación institucional para la calidad educativa. *CEDOTIC, Vol. 4*(No. 2), 161-186. Obtenido de *Investigaciones.uniatlantico.edu.co*:
https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwiKhLaGb3_AhWKI2oFHRtcB4AQFnoECCIQAQ&url=http%3A%2F%2Finvestigaciones.uniatlantico.edu.co%2Frevistas%2Findex.php%2FCEDOTIC%2Farticle%2Fdownload%2F2327%2F2914%2F&usg=AOvVaw0uui4y5gsF
- Bravo, J. (2009). Gestión de Procesos. En J. B. Carrasco, *Gestión de Procesos* (págs. 25-28). Santiago de Chile: Evolución S.A.
- Brunner, J. J., & del Canto, C. (2018). *Calidad de la Educación Superior en Iberoamérica*. Madrid: DYKINSON S.I. Obtenido de
file:///C:/Users/catuc/Downloads/ebooks_978-84-9148-910-8_R2e48b6.pdf

- CACES. (14 de Septiembre de 2022). *www.caces.gob.ec*. Obtenido de *www.caces.gob.ec*: https://www.caces.gob.ec/wp-content/uploads/Documents/2022/CREACIÓN%20DE%20CARRERAS%20IES/Resumen%20ejecutivo%20Criterios%20y%20estándares%20carreras%20de%20Instituciones%20de%20Educación%20Superior.pdf?_t=1663965900
- Camisón, C., Cruz, S., & Gonzáles, T. (2006). *GESTIÓN DE LA CALIDAD: CONCEPTOS, ENFOQUES, MODELOS Y SISTEMAS*. Madrid: Pearson Educación S.A. Obtenido de <https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/64db843c11c52aaf913a5322feafd3d8.pdf>
- CGE. (12 de 04 de 2023). *CGE.ec*. Obtenido de *CGE.ec*: <https://cge.ec/cayambe/>
- Fierro García, T. (2021). *Repositorio.uta.edu.ec*. Obtenido de *Repositorio.uta.edu.ec*: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33272/1/032%20ADP.pdf>
- Gibbs, G. (2012). *El análisis de datos cualitativos en investigación cualitativa*. Madrid: Ediciones Morata, S.L. Obtenido de <https://bibliotecas.ups.edu.ec:3488/es/ereader/bibliotecaups/51842>
- Guachamín, E. A. (2 de Octubre de 2020). *repositorio.utn.edu.ec*. Obtenido de *repositorio.utn.edu.ec*: <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/10610>
- Gutiérrez Rojas, A. (2016). *Estrategias de muestreo: diseño de encuestas y estimación de parámetros*. Bogotá: Ediciones de la U. Obtenido de <https://bibliotecas.ups.edu.ec:3488/es/ereader/bibliotecaups/70287>
- INEC. (2012). *ecuadorencifras.gob.ec*. Recuperado el 01 de 5 de 2023, de *ecuadorencifras.gob.ec*: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/proyecciones-poblacionales/>
- INT. (12 de 04 de 2023). *intsuperior.edu.ec*. Obtenido de *intsuperior.edu.ec*: <http://intsuperior.edu.ec/intsuperior/>
- International Organization for Standardization. (2015). *ISO 9001:2015*. Turquía: ISO (International Organization for Standardization). Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>
- Istnikolatesla. (12 de 04 de 2023). *istnikolatesla.edu.ec*. Obtenido de *istnikolatesla.edu.ec*: <https://istnikolatesla.edu.ec>
- itecsur. (12 de 04 de 2023). *www.itecsur.edu.ec*. Obtenido de *www.itecsur.edu.ec*: <https://www.itecsur.edu.ec>
- Jensen, K. B. (2014). *La comunicación y los medios: Metodologías de investigación cualitativa y cuantitativa*. Ciudad de México: Fondo de Cultura Económica.

- Maldonado, J. A. (2012). *Gestión de procesos (o gestión por procesos)*. Málaga: B - EUMED. Obtenido de <https://bibliotecas.ups.edu.ec:3488/es/ereader/bibliotecaups/51718>
- Martinez Martinez, A., & Cegarra, J. G. (2014). *Gestión por procesos de negocio: organización horizontal*. Madrid: Ecobook - Editorial del Economista.
- Martínez Mediano, C. (2021). *Modelos de calidad y su evaluación*. Madrid: UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Miguel Ángel, M. (2010). LA GESTIÓN POR PROCESOS: UN ENFOQUE DE GESTIÓN EFICIENTE. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 20-21.
- Ministerio de Educación (MINEDUC). (Julio de 2013). *educacion.gob.ec*. Obtenido de educacion.gob.ec: https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/07/Manual_de_Procesos_V3-2.pdf
- Ministerio de Educación. (2022). *Informe de Rendición de Cuentas*. Tena: MinEduc. Obtenido de <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2022/03/CZ2-Informe.pdf>
- Ministerio de Educación del Ecuador. (2012). *Estándares de calidad educativa*. Quito: MinEduc. Obtenido de https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/03/estandares_2012.pdf
- Monroy Mejía, M. d., & Nava, N. (2018). *Metodología de la Investigación*. Ciudad de México: Grupo Editorial Éxodo. Obtenido de <https://bibliotecas.ups.edu.ec:3488/es/ereader/bibliotecaups/172512>
- Murcia Rodriguez, J. C. (2021). La investigación, un pilar para la calidad en la Educación Superior. En R. Guerra Bretaña, Y. Marín Alvarez, & N. Correa Hincapié, *Gestión de la Calidad en la Educación Superior* (págs. 73-96). Medellín, Colombia: Editorial Universitaria (Cuba).
- Orteza Pozo, J. M. (2018). *repositorio.utn.edu.ec*. Obtenido de [repositorio.utn.edu.ec](http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/9123/2/PG%20722%20TESIS.pdf): <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/9123/2/PG%20722%20TESIS.pdf>
- Páramo Morales, D., Campo Sierra, S., & Maestre Matos, L. (2020). *Métodos de investigación cualitativa: fundamentos y aplicaciones*. Santa Marta - Colombia: Editorial Unimagdalena. Obtenido de <https://bibliotecas.ups.edu.ec:3488/es/ereader/bibliotecaups/174940>
- Pardo Álvarez, J. (2017). *Gestión por procesos y riesgo operacional*. Madrid: AENOR - Asociación Española de Normalización y Certificación. Obtenido de Pardo Álvarez, J. M. (2017). *Gestión por procesos y riesgo operacional*. AENOR -

- Asociación Española de Normalización y Certificación.
<https://bibliotecas.ups.edu.ec:3488/es/ereader/bibliotecaups/53618?>
- Pérez Juste, R. (2016). *Hacia una educación de calidad: gestión, instrumentos y evaluación*. Madrid: Narcea Ediciones.
- Proyecto2000. (12 de 04 de 2023). *proyecto2000.edu.ec*. Obtenido de proyecto2000.edu.ec: <https://proyecto2000.edu.ec>
- Schuster, A., Puente, M., Andrada, O., & Maiza, M. (2013). La Metodología Cualitativa, Herramienta para Investigar los Fenómenos que Ocurren en el Aula. La investigación educativa. *Revista electrónica Iberoamericana de Educación en Ciencias y Tecnología*, 129. Obtenido de <https://exactas.unca.edu.ar/riecyt/VOL%204%20NUM%202/TEXTO%207.pdf>
- Senescyt. (22 de Junio de 2020). *www.educacionsuperior.gob.ec*. Obtenido de [www.educacionsuperior.gob.ec](https://www.educacionsuperior.gob.ec/institutos-tecnicos-y-tecnologicos-publicos-inician-sus-clases-de-manera-virtual/#:~:text=Actualmente%20el%20sistema%20de%20formación,y%2048%20cantones%20del%20Ecuador.): <https://www.educacionsuperior.gob.ec/institutos-tecnicos-y-tecnologicos-publicos-inician-sus-clases-de-manera-virtual/#:~:text=Actualmente%20el%20sistema%20de%20formación,y%2048%20cantones%20del%20Ecuador.>
- Senescyt. (29 de 07 de 2021). *siau.senescyt.gob.ec*. Obtenido de [siau.senescyt.gob.ec](https://siau.senescyt.gob.ec/estadisticas-de-educacion-superior-ciencia-tecnologia-e-innovacion/?doing_wp_cron=1600970278.7276859283447265625000): https://siau.senescyt.gob.ec/estadisticas-de-educacion-superior-ciencia-tecnologia-e-innovacion/?doing_wp_cron=1600970278.7276859283447265625000
- Small Business Research & Publishing Co. (1996). *Total Quality Management in Small Firms*. Madrid: Díaz de Santos S.A.
- Solórzano Álava, E. L. (2019). *Repositorio.ucv.edu.pe*. Obtenido de [Repositorio.ucv.edu.pe](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68006/Solórzano_ÁEL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y): https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68006/Solórzano_ÁEL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Trejo Sánchez, K. (2021). *Fundamentos de metodología para la realización de trabajos de investigación*. Ciudad de México: Editorial Parmenia. Obtenido de <https://bibliotecas.ups.edu.ec:3488/es/ereader/bibliotecaups/183470?page=1>
- Trejo, J. M. (2023). *Diseño de cuestionarios para la creación de escalas en las ciencias sociales*. Ciudad de México: AMIDI. Obtenido de <https://bibliotecas.ups.edu.ec:3488/es/ereader/bibliotecaups/228581>
- Trullenque, F. (2004). El modelo integrado EFQM & BSC: Transformando estrategia en acción excelente. *Harvard Deusto*, N° 46, 1-12. Obtenido de <https://bibliotecas.ups.edu.ec:3488/es/ereader/bibliotecaups/14848>

Valenzuela Fernández, L., & Rosas Ferrer, J. A. (26 de 08 de 2015). LOS CRITERIOS BALDRIGE APLICADOS A LA GESTIÓN POR CALIDAD TOTAL Y A LA EXCELENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA. *Horizontes Empresariales*, 37-47. doi:<https://doi.org/10.22320/hem.v6i1.2057>

XVII. Anexos

ANEXO 1. Documentos soporte Instituto Superior Tecnológico "Nikola Tesla".



Quito, 23 de junio de 2023

Ing.

Alex Mauricio Tipán Suarez

RECTOR DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO "Nikola Tesla"

Presente.

En calidad de estudiante de la carrera de Gerencia y Liderazgo de la Universidad Politécnica Salesiana, yo: **FRANZ DAVID CATUCUAMBA LANCHANGO**, tengo el agrado de dirigirme a usted para solicitarle de la manera más comedida posible una entrevista a su persona, con el objetivo de constatar una encuesta referente al artículo académico con el tema: **INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE PROCESOS Y SU APLICACIÓN EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LOS INSTITUTOS SUPERIORES TECNOLÓGICOS DE LA CIUDAD DE CAYAMBE EN EL AÑO 2022**, la información obtenida será fielmente tratada y utilizada para la culminación del estudio antes estipulado.

Agradeciendo la gentileza de su atención, quedo a la espera de su respuesta.

Atentamente,

FRANZ DAVID CATUCUAMBA LANCHANGO
ESTUDIANTE
CI.: 1727538785

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
"NIKOLA TESLA"
SECRETARÍA GENERAL

Recibido 26/06/2023
Atchoni Pinto

ANEXO 2. Documentos soporte Instituto Superior Tecnológico "Nelson Torres"



Quito, 23 de junio de 2023

Phd.

Juan Elías Ushiña

RECTOR DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO "NELSON TORRES"

Presente.

En calidad de estudiante de la carrera de Gerencia y Liderazgo de la Universidad Politécnica Salesiana, yo: **FRANZ DAVID CATUCUAMBA LANCHANGO**, tengo el agrado de dirigirme a usted para solicitarle de la manera más comedida posible una entrevista a su persona, con el objetivo de constatar una encuesta referente al artículo académico con el tema: **INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE PROCESOS Y SU APLICACIÓN EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LOS INSTITUTOS SUPERIORES TECNOLÓGICOS DE LA CIUDAD DE CAYAMBE EN EL AÑO 2022**, la información obtenida será fielmente tratada y utilizada para la culminación del estudio antes estipulado.

Agradeciendo la gentileza de su atención, quedo a la espera de su respuesta.

Atentamente,

FRANZ DAVID CATUCUAMBA LANCHANGO
ESTUDIANTE
CI.: 1727538785

Recibido
23-06-2023
JHU 2110-164

ANEXO 3. Documentos soporte Instituto Superior Tecnológico “Proyecto 2000”.



Quito, 23 de junio de 2023

Msc.

Yolanda del Carmen Méndez Jarrín

RECTOR DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO “PROYECTO 2000”

Presente.

En calidad de estudiante de la carrera de Gerencia y Liderazgo de la Universidad Politécnica Salesiana, yo: **FRANZ DAVID CATUCUAMBA LANCHANGO**, tengo el agrado de dirigirme a usted para solicitarle de la manera más comedida posible una entrevista a su persona, con el objetivo de constatar una encuesta referente al artículo académico con el tema: **INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE PROCESOS Y SU APLICACIÓN EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LOS INSTITUTOS SUPERIORES TECNOLÓGICOS DE LA CIUDAD DE CAYAMBE EN EL AÑO 2022**, la información obtenida será fielmente tratada y utilizada para la culminación del estudio antes estipulado.

Agradeciendo la gentileza de su atención, quedo a la espera de su respuesta.

Atentamente,

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
PROYECTO 2000**

FRANZ DAVID CATUCUAMBA LANCHANGO
ESTUDIANTE
CI.: 1727538785

ANEXO 4. Documentos soporte Instituto Superior Tecnológico “Compu Sur”.



Quito, 23 de junio de 2023

Señores

Instituto Superior ITECSUR

Presente.

En calidad de estudiante de la carrera de Gerencia y Liderazgo de la Universidad Politécnica Salesiana, yo: **FRANZ DAVID CATUCUAMBA LANCHANGO**, tengo el agrado de dirigirme a usted para solicitarle de la manera más comedida posible una entrevista a su persona, con el objetivo de constatar una encuesta referente al artículo académico con el tema: **INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE PROCESOS Y SU APLICACIÓN EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LOS INSTITUTOS SUPERIORES TECNOLÓGICOS DE LA CIUDAD DE CAYAMBE EN EL AÑO 2022**, la información obtenida será fielmente tratada y utilizada para la culminación del estudio antes estipulado.

Agradeciendo la gentileza de su atención, quedo a la espera de su respuesta.

Atentamente,

FRANZ DAVID CATUCUAMBA LANCHANGO
ESTUDIANTE
CI.: 1727538785

Fátima A.
03-07-2023

**ANEXO 5. Documentos soporte N°1 Instituto Superior Tecnológico
“Consulting Group Ecuador”.**



Quito D.M., 04 de julio de 2023

Señor
Ramón Pineda Msc.
Rector
INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO “CONSULTING GROUP ECUADOR”.
Presente. -

A petición del señor, FRANZ DAVID CATUCUAMBA LANCHANGO con documento de identificación N° 1727538785, estudiante de la Carrera de Gerencia y Liderazgo de la Universidad Politécnica Salesiana, pongo en su conocimiento que, el estudiante se encuentra matriculado en el octavo nivel.

Esta información requerida por el estudiante será utilizado únicamente con fines académicos, y le permitirá recabar los datos necesarios para su investigación.

Por la atención prestada al presente anticipo mis agradecimientos.

Atentamente,

Msc. Freddy Araque M.
Director de Carrera
Gerencia y Liderazgo
faraque@ups.edu.ec



Documento soporte N°2 Instituto Superior Tecnológico “Consulting Group Ecuador”.



Oficio Nro. ISTCGE-OF-2023-68

Quito D.M., 4 de julio de 2023

Franz David Catucuamba Lanchango
Estudiante
Universidad Politécnica Salesiana

De mi consideración:

En atención a su Oficio sin número de 23 de junio de 2023, mediante el cual usted manifestó y solicitó lo siguiente: *“de la manera más comedida posible una entrevista a su persona, con el objetivo de constatar una encuesta referente al artículo académico con el tema: **INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS DE LA GSETIÓN DE PROCESOS Y SU APLICACIÓN EN EL ÁREA ADMINSITRATIVA DE LOS INSTITUTOS SUPERIORES TECNOLÓGICOS DE LA CIUDAD DE CAYAMBE EN EL AÑO 2022**, la información obtenida será fielmente tratada y utilizada para la culminación del estudio antes estipulado”*, me permito manifestar lo siguiente:

Con la finalidad de proceder con la entrevista solicitada, es necesario que se provea un acuerdo de confidencialidad que garantice que los datos recolectados tendrán un uso de carácter estrictamente académico y confidencial con el objetivo de precautelar la información que se proporcionará a usted como receptor de la información.

Atentamente,

Mgs. Ramón Pineda
Rector



Instituto Superior Tecnológico Consulting Group Ecuador-Esculapio

CIE: 0152047296
Teléfono: +593958994128
Correo electrónico: r.pineda@istcge.edu.ec