Universidad Nacional de Loja

Facultad Jurídica, Social y Administrativa

Carrera de Administración Pública

"Formulación del proceso agregador de valor Divulgación de Resultados Científicos para la Gestión por Resultados en la Universidad Nacional de Loja, Año 2022"

Trabajo de Integración Curricular previo a la obtención del título de Licenciado en Administración Pública.

AUTOR:

Jackson Fabián Quezada Chamba

DIRECTORA:

Ing. María Raquel Alvarado López, Mg. Sc.

Loja – Ecuador

2023

Loja, 20 de agosto del 2022

Ing. María Raquel Alvarado López, Mg.
DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

CERTIFICO:

Que he revisado y orientado todo proceso de la elaboración del Trabajo de Integración Curricular denominado: **"Formulación del Proceso Agregador de Valor Divulgación de Resultados Científicos para la Gestión por Resultados en la Universidad Nacional de Loja, Año 2022"**, previo a la obtención del grado y título de **Licenciado en Administración Pública** de la autoría de la estudiante **Jackson Fabian Quezada Chamba**, con **cédula de identidad** Nro. **1106073321**, una vez que el trabajo cumple con todos los requisitos exigidos por la Universidad Nacional de Loja, para efecto, autorizo la presentación para la respectiva sustentación y defensa.

Firmado electrónicamente por:
MARIA RAQUEL
ALVARADO LOPEZ

Ing. María Raquel Alvarado López, Mg.
DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Autoría

Yo, **Jackson Fabián Quezada Chamba**, declaro ser autor del presente Trabajo de Integración Curricular y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos, de posibles reclamos y acciones legales, por el contenido del mismo. Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja la publicación de mi Trabajo de Integración Curricular en el Repositorio Digital Institucional – Biblioteca Virtual.

Firma: Firmado electrónicamente por: JACKSON FABIAN QUEZADA CHAMBA

Cédula de identidad: 1106073321

Fecha: 15 de marzo del 2023

Correo electrónico: jackson.quezada@unl.edu.ec

Teléfono: 0990111081

Carta de autorización por parte del autor para consulta, reproducción parcial o total y publicación electrónica del texto completo, del Trabajo de Integración Curricular.

Yo, **Jackson Fabián Quezada Chamba**, declaro ser autor del Trabajo de Integración Curricular denominado: **"Formulación del Proceso Agregador de Valor Divulgación de Resultados Científicos para la Gestión por Resultados en la Universidad Nacional De Loja, Año 2022"**, como requisito para optar por el título de **Licenciado en Administración Pública**, autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual institucional, a través de la visibilidad de su contenido en el Repositorio Digital Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el Repositorio Institucional, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia de la Trabajo de Integración Curricular que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja a los quince días del mes de marzo de dos mil veintitrés.

Firmado electrónicamente por:
JACKSON FABIAN
QUEZADA CHAMBA

Firma: _____

Autor: Jackson Fabian Quezada Chamba

Cédula: 1106073321

Dirección: Loja - Ecuador

Correo electrónico: jackson.quezada@unl.edu.ec

Teléfono: 0990111081

DATOS COMPLEMENTARIOS:

Directora de Trabajo de Integración Curricular: Ing. Raquel Alvarado López. Mg. Sc

Dedicatoria

Esta tesis está dedicada a:

A Dios, a la Virgen del Cisne quienes han sido mi guía, fortaleza, inteligencia y sabiduría para el cumplimiento de la presente meta.

A mi mamá, que, a pesar de nuestra distancia física, siento que estás conmigo siempre y aunque nos faltaron muchas cosas por vivir juntos, sé que este momento hubiera sido tan especial para ti como lo es para mí, gracias a ti ya que desde el cielo guías mis pasos.

A mi querida tía Nelly, por ser un ejemplo claro de amor, cariño, comprensión, superación, perseverancia y por su confianza hacia mí, así mismo por ser el apoyo incondicional en el transcurso de mis estudios, por su sacrificio para darme el legado más grande en mi vida: la educación.

A mi papá, mis tíos y mis abuelitos por su cariño ya que han sido el motor y pilar fundamental, fuente de inspiración para que a través de sus consejos y palabras de aliento pueda cumplir mis objetivos y metas.

A toda mi familia por sus oraciones, consejos y palabras de aliento que me ayudaron a forjarse como una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en cada uno de mis sueños y metas.

Finalmente, quiero dedicar el presente trabajo a mis seres queridos, a mis amigos, por su apoyo en los momentos difíciles y por el amor brindado en cada momento y compartir mis logros.

Jackson Fabian Quezada Chamba

Agradecimiento

Hago público mi agradecimiento a la Universidad Nacional de Loja, a la Carrera de Administración Pública y a los docentes que me han acompañado en mi formación profesional, por brindarme la oportunidad de aumentar el campo de aprendizaje en mi vida.

Un agradecimiento especial al Ing. Raquel Alvarado, por su guía en el desarrollo de este trabajo de investigación.

El agradecimiento a la Dirección de Vinculación con la Sociedad, a mi familia, a mis compañeros de clase y a los amigos, quienes han aportado en el desarrollo de este proceso de titulación.

Jackson Fabian Quezada Chamba

Índice de contenidos

Portada…….. i

Certificación ii

Autoría……..... iii

Carta de autorización iv

Dedicatoria v

Agradecimiento vi

Índice de contenidos vii

- **Índice de tablas ..... x**
- **Índice de figuras ..... x**
- **Índice de anexos ..... x**

1. Título 1

2. Resumen 2

2.1. Abstract 3

3. Introducción 4

4. Marco teórico 6

4.1. Teoría de la calidad. 6

4.2. Gestión de la calidad las organizaciones 6

4.2.1. Gestión de la calidad en el sector público 6

4.2.2. Gestión Pública 7

4.2.3. Gestión por resultados 7

4.2.4. Gestión por procesos 8

4.2.5. Modelo de procesos horizontales 9

4.2.6. Características 9

4.3. Antecedentes del tema 9

4.3.1. Levantamiento de procesos 9

4.3.2. Proceso de gestión para la divulgación de resultados científicos 10

4.3.3. Divulgación de resultados científicos 11

4.4. Marco normativo 11

4.4.1. Constitución de la República del Ecuador 11

4.4.2. Ley Orgánica de Educación Superior 12

4.4.3. Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Universidad Nacional de Loja 12

4.5. Marco institucional 13

4.5.1. Metodología para el Levantamiento de Procesos de la Universidad Nacional de Loja 13

4.5.2. Vinculación con la sociedad en la Universidad Nacional de Loja 15

4.6. Marco técnico 20

4.6.1. Diagnóstico y su importancia 20

4.6.1.1. Clases de diagnóstico 21

4.6.1.2. Diagnóstico situacional FODA 22

4.7. Marco conceptual 23

4.7.1. Procesos 23

4.7.1.1. Clasificación de los procesos 23

4.7.1.2. Mapa de procesos 24

4.7.2. Subprocesos 24

4.7.3. Manual de procesos 24

4.7.3.1. Importancia de un manual de procesos 25

4.7.4. Diagrama de flujo o flujograma 26

4.7.4.1. Simbología de diagramación de procesos 26

4.7.5. Planteamiento de oportunidades de mejora 28

5. Metodología 30

5.1. Tipo de investigación. 30

5.2. Área de estudio. 30

5.3. Alcance de la investigación. 31

5.4. Enfoque de investigación. 31

5.5. Métodos 31

5.6. Técnicas. 32

5.7. Actores. 32

5.8. Metodología para el levantamiento de procesos de la UNL. 33

6. Resultados 34

6.1 O.E.1: Diagnosticar la situación actual del proceso agregador de valor de "Divulgación de Resultados Científicos" para la gestión por resultados en la Universidad Nacional de Loja. 34

6.2 O.E.2: Elaborar el manual del proceso agregador de valor de "Divulgación de Resultados Científicos" para la gestión por resultados en la Universidad Nacional de Loja. 40

6.3 O.E.3: Socializar la propuesta con los actores que intervienen en el proceso agregador de valor "Divulgación de Resultados científicos" para la gestión por resultados en la Universidad Nacional de la Loja. 62

7. Discusión 64

8. Conclusiones **69**

9. Recomendaciones **71**

10. Bibliografía **73**

11. Anexos **76**

Índice de tablas

Tabla 1 Componentes del FODA 22

Tabla 2 Simbología ANSI 26

Tabla 3 Actores que intervienen en el proceso de Divulgación de Resultados Científico 35

Tabla 4 Categorización de procesos 35

Tabla 5 Diagrama FODA de la Dirección de Vinculación con la Sociedad 35

Tabla 6 Diagrama FODA del proceso de divulgación de resultados científicos 37

Tabla 7 Cuadro de ventajas y desventajas del proceso de Divulgación de Resultados 39

Tabla 8 Matriz de condiciones para la implementación de la propuesta 62

Índice de figuras

Figura 1 Coordinación de Vinculación con la Sociedad 30

Índice de anexos

Anexo 1 Matriz de entrevista a los actores 76

Anexo 2 Ficha de observación 80

Anexo 3 Reconocimiento de la Coordinación de Vinculación con la Sociedad..... 81

Anexo 4 Conversatorio con el encargado del proceso de Divulgación de Resultados Científicos 81

Anexo 5 Entrevistas con los actores claves 82

Anexo 6 Revisión documental acerca del proceso Divulgación de Resultados Científicos 83

Anexo 7 Socialización de la propuesta 83

Anexo 8 Certificado Abstrac..... 84

1. Título

Formulación del proceso agregador de valor Divulgación de Resultados Científicos para la Gestión por Resultados en la Universidad Nacional de Loja, Año 2022

2. Resumen

La presente investigación está enfocada en la formulación de procesos y subprocesos para la gestión de calidad, con el fin de orientar a la Dirección de Vinculación con la Sociedad de la Universidad Nacional de Loja en la definición de procesos que garanticen mejorar los servicios y atención a sus usuarios en cuanto a la divulgación de resultados científicos, el cual consistió en la diagramación de flujogramas y procedimientos, que garanticen mejora y efectividad institucional. Se utilizó la metodología de levantamiento de procesos con el fin de proporcionar a la universidad una guía clara, uniforme y estandarizada en base a la normativa legal correspondiente. En el desarrollo de esta investigación se utilizó un enfoque cualitativo para la descripción de las características de la divulgación científica, a su vez los métodos utilizados fueron analítico-inductivo y sistemático para una correcta identificación del proceso, como los respectivos resultados, conclusiones y recomendaciones. Entre los resultados del trabajo de investigación, en base diagnóstico se pudo identificar aspectos positivos y negativos entorno a la Dirección de Vinculación con la Sociedad como la ausencia de un manual de procesos, doble función y repetición de procedimientos, falta de organización y de trabajo, por lo cual se propone un manual de procesos estandarizado el cual permita agilizar y sistematizar los servicios, basándose en una gestión estratégica efectiva contribuyendo de esta forma a una correcta gestión de procesos. Una vez socializada la propuesta con cada uno de los actores involucrados, se promovió el uso del manual de procesos con el fin de mejorar la ejecución eficiente y óptima en vista que puede ser implementado para una ejecución del proceso de forma eficiente y eficaz por parte de la Dirección de Vinculación con la Sociedad.

Palabras clave: *Manual, procesos, gestión, calidad, sociedad.*

2.1. Abstract

The present investigation is focused on the formulation of processes and sub-processes for quality management, in order to guide the Directorate of Liaison with Society of the National University of Loja in the definition of processes that guarantee the improvement of services and attention to its users in terms of the dissemination of scientific results, which consisted of the diagramming of flowcharts and procedures, which guarantee improvement and institutional effectiveness. The process survey methodology was used in order to provide the university with a clear, uniform and standardized guide based on the corresponding legal regulations. In the development of this research, a qualitative approach was used to describe the characteristics of scientific dissemination, in turn the methods used were analytical-inductive and systematic for a correct identification of the process, such as the respective results, conclusions and recommendations. Among the results of the research work, based on a diagnosis, it was possible to identify positive and negative aspects around the Directorate of Links with Society, such as the absence of a process manual, double function and repetition of procedures, lack of organization and work, for this reason, a standardized process manual is proposed, which allows streamlining and systematizing services, based on effective strategic management, thus contributing to proper process management. Once the proposal was socialized with each of the actors involved, the use of the process manual was promoted in order to improve efficient and optimal execution in view that it can be implemented for an efficient and effective execution of the process by the Direction of Liaison with the Company.

Keywords: *Manual, processes, management, quality, society.*

3. Introducción

En la actualidad, la administración pública ha cobrado mayor énfasis en vista que se encarga de implementar políticas y servicios en beneficio de los ciudadanos y con el propósito de mejorar su calidad, fomenta la relación entre los poderes del Estado con la sociedad, por ello, su objetivo es cumplir con las expectativas y necesidades de sus usuarios y garantizar una gestión eficiente de los recursos públicos. La implementación de prácticas de gestión de la calidad también promueve la transparencia y la responsabilidad en la toma de decisiones y en la entrega de servicios, generando un mayor nivel de confianza y satisfacción en la población, mediante mecanismos que generen procesos de calidad, siendo este un aspecto crucial en este ámbito, ya que permite asegurar que los servicios brindados cumplan con los estándares de eficiencia, eficacia y efectividad.

La divulgación de resultados científicos es un tema de gran importancia en la actualidad, ya que es un proceso que requiere de constante evaluación y revisión para garantizar la fiabilidad de los resultados obtenidos, siendo una herramienta esencial para llevar a cabo este proceso, ya que permite compartir los hallazgos con la comunidad científica y con la sociedad en general a su vez no solo permite la revisión y verificación de los resultados, sino también contribuye al avance del conocimiento en un campo determinado, es fundamental que se elaboren estrategias efectivas para la divulgación de resultados científicos que permitan a la sociedad tener acceso a la información relevante y comprensible.

En este sentido, el presente trabajo de integración curricular se compone de varios elementos esenciales. En primer lugar, se presenta un título y un resumen que brinda una visión general del tema, proporcionando una idea clara de lo que se trata la investigación. La introducción es una sección crucial que presenta de forma clara y concisa el objetivo y el contenido de la tesis. Además, se encuentra el marco teórico que examina los conceptos y definiciones relevantes para la argumentación y la metodología utilizada para recopilar información sobre el manual de proceso y sub procesos de divulgación de resultados científicos. La sección de resultados incluye el análisis del trabajo de campo y una propuesta para un manual de procesos y subprocesos que se elaboró a partir del mismo, por consiguiente, se socializo esta propuesta para mejorar la eficiencia y efectividad del proceso, misma que fue creada como respuesta a los problemas identificados durante la investigación.

A continuación, se discuten y relacionan los resultados obtenidos con la teoría y se determinan conclusiones y recomendaciones para mejorar la gestión de la divulgación de resultados científicos. Finalmente, se incluyen las referencias y los anexos que amplían la información sobre los aspectos puntuales que permitan una mejora de la información.

4. Marco teórico

4.1. Teoría de la calidad.

Según Pulido (2010) el requisito previo para implementar todas las estrategias de calidad, es una clara definición y comprensión de lo que significa este concepto. En otras palabras, los directivos de las instituciones públicas que quieran implantar la calidad total como estrategia de buen servicio, deberían preguntarse a qué se refieren cuando hablan de calidad, o de mejorar la calidad de sus servicios o bienes, o hacer mención a la calidad general manejable del proyecto de desarrollo o actividad a medir, y cómo se mide la calidad del producto. Ante esta situación.

Es por ello que es imprescindible hacer alusión a la norma ISO 8402, donde Sánchez (2015) define a la calidad como el conjunto de características que permiten que un componente cumpla requisitos claros y comprensibles. De igual manera, los estándares califican o evalúan a una institución y cómo sus servicios están enmarcados en la calidad.

4.2. Gestión de la calidad las organizaciones

Gutiérrez y Ramírez, (2018). Establece que, a través de la gestión de la calidad, las organizaciones pueden crear un sistema de mejora continua en el que se establecen objetivos de calidad, se miden los resultados y se implementan acciones correctivas y preventivas para lograr una mejora constante. Esta filosofía de trabajo no solo mejora la calidad del producto o servicio ofrecido, sino que también aumenta la eficiencia y reduce los costos al eliminar errores y retrabajos. Además, al centrarse en la satisfacción del cliente, las organizaciones pueden lograr una mayor fidelidad y retención del cliente, lo que se traduce en mayores ingresos y rentabilidad a largo plazo.

Ante ello, Hernández et al. (2018) concuerda en que la gestión de calidad es una herramienta para optimizar los procesos y agrega que además es para el control y mejoramiento de la calidad de la organización, con todo ello se puede decir que con la gestión de calidad se cambian las necesidades de los clientes por su satisfacción por medio de procesos.

4.2.1. Gestión de la calidad en el sector público

Al hablar de gestión de calidad del sector público Cepeda y Cifuentes (2019) mencionan que en la actualidad muchas de las instituciones públicas se encuentran en una fase que de

acuerdo a los comentarios de las personas o clientes no son muy alentadores, ya que muchos de los servicios prestados son catalogados como servicios de mala calidad, lo cual en un panorama mayor es un tanto difícil sopesar los; pero debe ser una estrategia fundamental para los administradores, pues son ellos quienes deben buscar alternativas para cambiar la perspectiva de las personas por medio del mejoramiento de los estándares de calidad que son ofrecidos a los clientes. Así mismo se dice que se debe tener en consideración la voz de las personas y analizar lo que realmente requieren para que el servicio sea de calidad.

4.2.2. Gestión Pública

Para García (2007) la gestión pública en los últimos años ha decrecido en cuanto a la credibilidad, de acuerdo a la perspectiva del público, ya sea por las malas políticas que se han implementado, por falta de eficiencia o eficacia; por tal motivo en recientes años se han trabajo propuesta para dejar de lado las falencias, y ocupar mecanismos que realmente aporten a la sociedad, de ahí nace una nueva filosofía denominada "La Nueva Gestión Pública". Esta nueva filosofía se centra en que los procesos se den de manera eficiente y eficaz, tomando como referencia al sector privado, y otorgando más representación al público, es decir que se tome en cuenta sus opiniones. Para ello se debe realizar una restructuración de esta burocracia que mucha de ella es innecesaria y que solo hace decrecer la satisfacción del cliente, cambiándolo por procesos más racionales, y con una mayor autonomía de la gestión. Los principales cambios que cuenta esta nueva administración pública es que acorta la brecha en cuanto al sector privado con lo que respecta de los salarios, la cantidad de personal y la gestión; además de la estandarización de los procesos, la eliminación de trámites innecesarios o que se los puede unificar con otros, de manera que la experiencia del consumidor sea formidable y de ahí se parta para recuperar la credibilidad del sector público.

4.2.3. Gestión por resultados

De acuerdo con Ramos (2014) la gestión por resultados se define como una herramienta de planificación estratégica que brinda a los usuarios los mecanismos necesarios para verificar que las actividades y procesos están encaminados a cumplir las metas y objetivos de la institución. Para ello plantea tres perspectivas para lograr dicho fin.

- **Planificación:** en este primer punto se deben plantear y definir de manera clara y concisa los objetivos a seguir, y cuál es el alcance que se desea conseguir; se debe indicar además cuales son los indicadores que se requieren o se van a implementar para

poder cuantificar el progreso y si este va acorde con las expectativas, para ello se debe tener un punto de referencia de donde se inicia y hacia donde que quiere llegar; por último se debe delimitar el tiempo en que se deben cumplir estos objetivos.

- **Monitoreo:** este paso es de verificación, se controla la estructura interna para constatar si los objetivos se los está realizando y se han cumplido con ellos, por tal razón este paso se lo debe realizar constantemente para evitar que las metas se desvíen y si están saliendo del camino trazado, tomar las medidas necesarias para encaminarse nuevamente.

- **Evaluación:** es el mecanismo que se utiliza para verificar de manera más rigurosa si las actividades que se están realizando o las que se han ejecutado se las han desarrollado de manera óptima, de igual manera que con el paso anterior se debe ejecutar de manera constante.

Delimitados estos aspectos importantes para el desarrollo de la gestión por resultados se deben tomar en cuenta otros aspectos, como son el comprometer a los directivos para que realicen las verificaciones necesarias para que la institución cumpla con los objetivos y metas planteadas, lo pueden realizar ya sea solicitando informes sobre el avance de las actividades y de los resultados. Proponer y plantear proyectos de apoyo mismos que servirán para mitigar posibles problemas que se susciten en el camino, revisar que para el cumplimiento de las actividades se estén siguiendo los mecanismos y procedimientos delimitados, para ello debe realizarse una constante capacitación de manejo de los procesos.

4.2.4. Gestión por procesos

Según, Pérez (2009) menciona que la gestión por procesos brinda varios beneficios, entre ellos los operativos y financieros para una institución o empresa, dado que su evolución ha permitido una mejora continua en la producción de un bien o servicio a lo largo de la historia, donde una institución o persona los observa cuando termina el proceso. En las últimas décadas varios teóricos como Smith mencionan que el producto final es el resultado y punto central donde los productores perciben y demuestran el interés, es decir, el proceso es intangible pero el resultado de este se lo dimensiona a un producto tangible o que se puede observar y apreciar.

Los procesos se han convertido en la manera en la que la organización puede obtener de manera más clara y concreta un resultado.

4.2.5. Modelo de procesos horizontales

Un diagrama horizontal es un gráfico de procesos autónomos repartidos de manera equitativa sin una jerarquía claramente definida. A continuación, se mencionan los beneficios de una organización con procesos horizontales de acuerdo a Kuznetsova (2019):

- **Estructura clarificada:** debido a los pocos niveles de dirección, se facilita el trabajo y la comunicación entre los departamentos porque existe una corta cadena de mando y se puede controlar de mejor manera la gestión.
- **Mejor nivel de comunicación:** un proceso horizontal mejora la comunicación entre los miembros de la organización, con tendencias a ser más democrática e innovadora, además suele ser eficaz, fiable y rápida.
- **Facilidad de toma de decisiones:** este tipo de estructura horizontal permite ser mucho más flexible y adaptable a las decisiones que se toman en una empresa.

4.2.6. Características

La gestión de calidad en el ámbito público cuenta con ciertas características que hacen que se diferencia del sector privado, y que no se las puede dejar de lado al momento de evaluar la calidad que es medida de acuerdo a la satisfacción del cliente. Las características que están destinadas a satisfacer las necesidades de los clientes son de acuerdo a Blanco et al. (2009) “la intangibilidad, la invisibilidad, heterogeneidad, no son susceptibles de ser inventariados y no es posible separar el momento de su producción de su consumo”. Por ello, todas estas características hacen que el valor de los servicios incremente ya que se enfoca en satisfacer necesidades, lo cual se refleja en la percepción de los usuarios.

4.3. Antecedentes del tema

4.3.1. Levantamiento de procesos

Para establecer una base teórica en relación a la problemática presentada en el presente trabajo de investigación es fundamental considerar estudios previos que se hayan desarrollado. Sin embargo, no fue posible encontrar investigaciones anteriores sobre la formulación del

proceso de divulgación de resultados científicos, por lo que se procede a citar ejemplos de investigaciones relacionadas con el levantamiento de otros procesos.

La investigación realizada por Andrea Pasquel (2016) titulada "Levantamiento de Procesos, caso Unidad de Compras de la EP FLOPEC" su objetivo era analizar los procedimientos que se realizan en la Unidad de Compras públicas de la empresa pública Flota Petrolera Ecuatoriana para enmarcarlos en procesos agregadores de valor. En la investigación se logró identificar que la empresa no cuenta con manuales o instructivos para determinar las funciones del personal que se desempeña en la misma, además de que desconocen los pasos que deben seguir para llevar a cabo procesos de compras públicas. Además, se pudo conocer que los procesos y subprocesos se ejecutan conforme la normativa vigente, pero el problema se presenta al no contar con procedimientos documentados que describan de forma detallada las actividades que deben ejecutar los diferentes actores del proceso.

Así mismo, la investigación realizada por Herrera (2007) titulada "Levantamiento de procesos en la empresa ASISTECOM CIA LTDA. Para desarrollar un sistema de calidad total". Su objetivo general es identificar los procesos de ASISTECOM CIA LTDA., utilizándolos desde una perspectiva sistémica, y cuantificándolos para establecer el impacto de su mejoramiento en los resultados globales de la organización, para implementar un Sistema de Calidad Total. Entre los resultados obtenidos mediante la aplicación de la Gestión por procesos en la empresa ASISTECOM se identificó el aumento los resultados de la organización a través de conseguir niveles superiores de satisfacción de los clientes. Además, se incrementó la eficiencia a través de la reducción de costos internos innecesarios, el acortar los plazos y mejorar la calidad y el valor percibido por los clientes.

4.3.2. Proceso de gestión para la divulgación de resultados científicos

Para Martín et al. (2017) realiza su conjetura con respecto a la divulgación de los resultados científicos y dice que en el mundo globalizado en el que se está viviendo, lleno de Tics que han facilitado el acceso a redes sociales y a todo el internet, es necesario brindar información de los nuevos descubrimientos, de las nuevas tecnologías que se están creando, y que muchas de las personas están ávidas por conocerlas, por ello es necesario que todos los descubrimientos científicos cuenten con un equipo técnico que se encargue de hacer llegar a los ciudadanos de manera clara y entendible de lo que se está trabajando. Uno de los principales productores de toda esta información son las Universidades y dentro de sus políticas debe estar,

dentro de las principales, el compartir la información con la sociedad para ayudar con los problemas que pueden solventar estos descubrimientos, dejando de lado la segregación, ya que al compartirla se dota a la sociedad con conocimiento llenando su curiosidad e incentivando a que se produzca más conocimiento.

4.3.3. Divulgación de resultados científicos

Sánchez y Roque (2011) manifiestan que en la actualidad existen muchos medios para la divulgación de los datos científicos que son muy diversos, y muy necesarios para el enriquecimiento de las mentes que están ávidas por aprender; esta divulgación debe ser difundida por medio de términos sencillos o que sean de fácil comprensión para el público no especializado, de los temas de conocimiento, cultura y pensamientos técnicos y científicos.

La divulgación científica tiene el objetivo de poner en contexto al público en general de los avances científicos que se crean a diario en todas las partes, y de esta manera que crea en las personas el interés por investigar o de aplicar estos conocimientos; promoviendo la curiosidad del público se crea una cultura, la cual al realizar más investigación se encontrará más preparada para afrontar el porvenir, o al menos saber con qué puede encontrarse a futuro. Así mismo se dice que la divulgación debe tener tres objetivos los cuales son: primero dar a conocer al público en general de los que está realizando, segundo cuales son el alcance de ellos y sus posibles repercusiones; y tercero incentivar a las personas a desarrollar un pensamiento crítico ante estos nuevos descubrimientos, y a su vez de incentivar a la investigación.

4.4. Marco normativo

4.4.1. Constitución de la República del Ecuador

El Art. 52 de la Constitución de la República del Ecuador establece que: las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así

como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características (Constitución de la República del Ecuador, 2010).

4.4.2. Ley Orgánica de Educación Superior

Art. 117.- Carácter de las universidades y escuelas politécnicas**. -** Todas las universidades y escuelas politécnicas son instituciones de docencia e investigación.

En el ámbito de la autonomía responsable, las universidades y escuelas politécnicas decidirán las carreras o programas que oferten. Las universidades y escuelas politécnicas que ofertan programas doctorales deberán ser acreditadas por el Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior para este fin.

Sus funciones sustantivas son: docencia, investigación y vinculación con la sociedad.

Art. 125.- Programas y cursos de vinculación con la sociedad. - Las instituciones del Sistema de Educación Superior realizarán programas y cursos de vinculación con la sociedad guiados por el personal académico. (Ley Orgánica de Educación Superior, 2010).

En el Ecuador, actualmente no existe una ley o una normativa específica que regule la divulgación de resultados científicos. A pesar de la importancia de la divulgación científica para la sociedad, así como para el desarrollo de la investigación y la innovación en el país, aún no se han establecido directrices claras para la difusión de los resultados científicos. Esto puede ser un obstáculo para la promoción de la ciencia y la tecnología en el Ecuador, así como para la integración de la academia con la sociedad en general. Es importante que se tomen medidas para fomentar y regular la divulgación de resultados científicos en el país, para garantizar que la investigación realizada tenga un impacto positivo en la sociedad y la economía del Ecuador.

4.4.3. Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Universidad Nacional de Loja

Art. 4.- Estructura organizacional por procesos. **-** La estructura organizacional de la Universidad Nacional de Loja, se alinea con su misión y se sustenta en la filosofía y enfoque

de administración por procesos, con el propósito de asegurar su ordenamiento orgánico.

Art. 5.- Procesos de la Universidad Nacional de Loja. - Los procesos que participan en la generación de productos y servicios, se ordenan y clasifican en función de su grado de contribución o valor agregado al cumplimiento de la misión institucional.

a) Los procesos gobernantes orientan la gestión institucional a través de la formulación de políticas y la expedición de normas e instrumentos para poner en funcionamiento a la organización.

b) Los procesos que agregan valor generan, administran y controlan los productos y servicios destinados a usuarios externos y permiten cumplir con la misión institucional, denotan la especialización de la misión consagrada en la Ley y constituyen la razón de ser de la Universidad; y,

c) Los procesos habilitantes están encaminados a generar productos y servicios para los procesos gobernantes, agregadores de valor y para sí mismos, viabilizando la gestión institucional.

Art. 15.- Proceso: Gestión de Vinculación con la Sociedad - El proceso de gestión de vinculación con la sociedad se desarrollará por parte de su responsable, considerando la misión y en función de sus atribuciones y responsabilidades. (Universidad Nacional de Loja, 2020).

4.5. Marco institucional

4.5.1. Metodología para el Levantamiento de Procesos de la Universidad Nacional de Loja

Los objetivos planteados en esta metodología son:

- Proporcionar a la Universidad Nacional de Loja una guía clara, uniforme y estándar para el levantamiento de procesos, en un marco óptimo de administración de costos, recursos y tiempo, con la participación activa de los diferentes equipos de trabajo

multidisciplinarios, con la responsabilidad asumida por todos quienes lo integran y en conformidad con la normativa legal correspondiente.

- Dotar de las herramientas necesarias para la estandarización en la elaboración y actualización de la normativa interna.

La metodología podrá ser aplicada tanto para el levantamiento de procesos, así como para generar un enfoque preliminar de un sistema de gestión de calidad, es decir, en términos generales, será aplicable al desarrollo de los procesos institucionales, entendiéndose como tales los que se describen a continuación:

- Levantamiento de procesos para la adquisición de nuevas soluciones tecnológicas.
- Creación de nuevos procesos acordes a los productos y servicios institucionales.
- Mejoramiento de procesos agregadores de valor, de apoyo y asesoría.
- Creación de nuevos procesos con controles automáticos o manuales.

Dentro de las metodologías relacionadas con el levantamiento, implementación y mejora de procesos, se destacan dos: la modalidad de cascada, cuyo principio básico radica en que una etapa inicia cuando la anterior ha finalizado y por tanto se han pasado de una a otra todas las “salidas verificables” que fueren del caso; y, la modalidad de Espiral, la que radica en establecer ciclos de actividades y su respectivo mejoramiento.

La metodología que se detalla, combina las dos modalidades con el objetivo de conseguir un ordenamiento apropiado con la documentación generada en las etapas definidas que se desarrollarán en cascada, con bloques autónomos de procesos que le dan el modularidad suficiente al diseño y a la vez, se consigue el efecto de mejoramiento continuo, estableciendo etapas cíclicas.

La modularidad conseguida mediante el diseño de bloques autónomos, permitirá también, manteniendo el eje central de la metodología, establecer ligeras variaciones para

diferenciar un proyecto de levantamiento de procesos existentes, de un proyecto de diseño de un proceso nuevo.

4.5.2. Vinculación con la sociedad en la Universidad Nacional de Loja

De acuerdo con el Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Universidad Nacional de Loja, la vinculación con la sociedad es un departamento de la Universidad Nacional de Loja, en el cual el Alma Máter del sur del país brinda sus servicios a la sociedad para tratar de solucionar algunos de sus problemas y capacitar a la ciudadanía de manera periódica y profesional (Universidad Nacional de Loja, 2020).

Para el desarrollo de la presente investigación es necesario conocer, identificar y conceptualizar las áreas de trabajo en las que se desarrolla el trabajo investigativo, con el objeto de que se mejore la comprensión del tema y facilite el entendimiento. Por ello, se procede a citar al Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de La Universidad Nacional de Loja (2020).

El artículo 2 define que uno de los objetivos generales de la institución se comprende en el siguiente eje:

- **Eje de vinculación con la sociedad. –** Desarrollar proyectos participativos, articulados con la docencia e investigación y ejecutados con pertinencia y responsabilidad social en el contexto local, regional y nacional.

En el artículo 5 se mencionan los procesos que participan en la generación de productos y servicios, entre los cuales tenemos los **procesos que agregan valor,** estos generan, administran y controlan los productos y servicios destinados a usuarios externos y permiten

cumplir con la misión institucional, denotan la especialización de la misión consagrada en la Ley y constituyen la razón de ser de la Universidad; y,

El artículo 7 estipula el catálogo de procesos de la Universidad Nacional de Loja, entre estos tenemos como un proceso agregador de valor la **Gestión de Vinculación con la Sociedad** y a su responsable el Director de Vinculación con la Sociedad.

El artículo 15 establece que el proceso de vinculación con la sociedad se desarrollará por parte de su responsable, considerando la misión y en función de sus atribuciones y responsabilidades. La unidad encargada es la Dirección de Vinculación con la Sociedad.

- **Misión:** Planificar, coordinar, ejecutar y evaluar programas y proyectos de vinculación con la sociedad, articulados a la docencia, investigación científica, tecnológica y social; y mantener un sistema integral de seguimiento a graduados, para garantizar una formación profesional de excelencia en un marco de los principios de calidad y pertinencia.
- **Responsable:** Director de Vinculación con la Sociedad

Sus atribuciones y responsabilidades son:

a) Asesorar a las autoridades y demás dependencias de la Universidad sobre los procesos que maneja la Dirección de Vinculación con la Sociedad;
b) Diseñar políticas, directrices, metodologías e instrumentos para la operatividad de los procesos de la Dirección de Vinculación con la Sociedad;
c) Establecer los procedimientos y términos para la presentación de eventos académicos de educación continua;
d) Diseñar y presentar para su respectiva aprobación cursos y eventos académicos de carácter nacional e internacional, con las debidas certificaciones y acreditaciones, propuestos para la propia universidad, así como para sectores externos;
e) Organizar, coordinar, ejecutar y evaluar eventos de educación continúa solicitados o propuestos por instancias académicas de la Universidad, así como de sectores externos;
f) Establecer los medios de difusión a través de los cuales se lleva a cabo la difusión permanente de la oferta de educación continua de la Universidad;

g) Certificar y registrar la participación de facilitadores, coordinadores y cursantes de acuerdo a los eventos programados;
h) Establecer contactos con los diferentes sectores sociales, productivos y de servicios en la provincia de Loja, para responder a sus demandas cognitivas y de desarrollo profesional;
i) Fomentar relaciones nacionales e internacionales para implantar programas de capacitación profesional interna y externa;
j) Desarrollar convenios de cooperación técnica con organismo nacionales e internacionales en el área de capacitación;
k) Diseñar, organizar y evaluar seminarios nacionales e internacionales con fines de acreditación y actualización;
l) Generar y fomentar programas y proyectos que permitan la vinculación con la sociedad, dentro del proceso de formación de profesionales para asegurar una educación de calidad, excelencia y además con pertinencia;
m) Proponer políticas para fortalecer y diversificar la vinculación con los diferentes agentes de la producción, con organismos no gubernamentales y con universidades o escuelas politécnicas nacionales o internacionales;
n) Asesorar en la planificación y seguimiento de prácticas y pasantías pre profesionales en los ámbitos urbano y rural, según las propias características de las carreras y las necesidades de la sociedad;
o) Mantener la información actualizada de todos los programas y proyectos que se desarrollen en el marco de la vinculación y de seguimiento a graduados;
p) Formular, crear y ejecutar planes, programas y proyectos de desarrollo artístico y cultural de la Universidad, y de fomento de la interculturalidad en la comunidad universitaria;
q) Definir, ejecutar y evaluar una línea de presencia cultural de la Universidad en la ciudad, la región y el país;
r) Rescatar las tradiciones culturales y expresiones artísticas, y promover su participación en eventos culturales de la ciudad;
s) Remitir la información para la formulación de los planes operativos anuales, plan anual de compras y planificación del talento humano a las unidades responsables de los productos mencionados;

t) Remitir términos de referencia y especificaciones técnicas para la contratación de bienes, obras, servicios o consultoría, conforme el plan anual de compras debidamente aprobado;
u) Validar los permisos de personal a su cargo de acuerdo a la normativa legal vigente; y,
v) Las demás que sean asignadas por las autoridades de la institución mediante acto administrativo o normativo y aquellas que consten en disposiciones legales, estatutarias o reglamentarias.

Portafolio de Productos y Servicios

Educación continua

w) Oferta externa de cursos de capacitación
x) Diagnóstico, planificación, implementación, evaluación administrativa, académica y financiera del curso
y) Seguimiento y monitoreo a la oferta de educación continua
z) Reporte de evaluación de los eventos
aa) Sílabos de los cursos
bb) Base de datos docentes
cc) Propuestas académicas
dd) Reporte financiero de Ingresos y Egresos

Proyectos de Servicios Comunitarios y Sociales

ee) Implementación, Seguimiento y Resultados de los Proyectos de servicios comunitarios y Sociales
ff) Análisis de Pertinencia Técnica del Proyecto

Prácticas Pre profesionales y Pasantías

gg) Informe de pertinencia para suscripción de convenios que se relacionan con Prácticas Pre profesionales y Pasantías
hh) Registros de convenios coordinados
ii) Registros de estudiantes que realizan prácticas pre profesionales en instituciones públicas o privadas

jj) Registros de asesoramiento en el proceso de Prácticas Pre profesionales y Pasantías

kk) Informes de eventos para fortalecer las capacidades socio laborales de los estudiantes

ll) Informe de gestiones con los empresas e instituciones para ampliar las posibilidades de prácticas pre profesionales

mm) Informes de cumplimiento del objeto de los convenios de Prácticas Pre profesionales y Pasantías

Proyectos de Emprendimiento e Innovación

nn) Implementación, Seguimiento y Resultados de los Proyectos de Emprendimiento e Innovación

oo) Análisis de Pertinencia Técnica del Proyecto

Seguimiento a Graduados

pp) Reportes de recolección y análisis de información de graduados y posgraduados

qq) Reportes de recolección y análisis de información de empleadores y otros actores sociales

rr) Informe de indicadores de seguimiento a graduados

ss) Informe del Reporte a Docencia e Investigación para mejorar la calidad de la oferta académica

Investigación aplicada (Conocimientos, saberes y tecnología)

tt) Catálogo de oferta tecnológica

uu) Informes de pertinencia para suscripción de convenios que se relacionen con el área de transferencia de tecnología

vv) Informes de valoración del conocimiento con fines de transferencia

Gestión Cultural

ww) Plan de desarrollo cultural

xx) Proyectos para el desarrollo del arte, la cultura, el deporte y la recreación

yy) Informe de seguimiento y evaluación de los proyectos artísticos, culturales y deportivos

zz) Contenidos Programáticos – Curriculares del arte, la cultura y el deporte.

4.6. Marco técnico

4.6.1. Diagnóstico y su importancia

Como lo determina Domínguez et al. (2014) el diagnóstico sirve como herramienta funcional para las instituciones dado que, brinda una panorámica de cómo está funcionando la empresa tanto lo bueno como lo malo; considerando que el diagnóstico evalúa la situación, además permite el control, así como el planteamiento de mejoras para las actividades o procesos que necesiten su cambio o actualización. A su vez permite una mejor comprensión del desempeño de la organización, propone a los directivos, administradores o gerentes tener a su disposición toda esta información, depende de sus habilidades para poder agrupar por un lado las fortalezas, mismas que las afianzará, y por otro las debilidades, que las corregirá o las aprovechará para conjuntamente con las fortalezas proponer estrategias para tener ventaja competitiva, dinamizando la situación de la empresa.

Por su lado, Bravo et al. (2019) y Díaz et al. (2009) confirman este análisis ya que convergen sus ideas al decir que el diagnóstico proporciona información real, segura y del momento, de la situación de la institución puesto que, si no cuentan con estas variables los datos serán imprecisos; toda la información arrojada por el diagnóstico es de fuentes tanto internas como externas, ayudando a los directivos a la toma de las decisiones que cambiarán el rumbo de la organización. Dependerá mucho de la experticia de los directivos para proponer las mejores estrategias, y estas deben ser viables para el engrandecimiento de la institución.

El autor Gomes et al. (2007) recalca la importancia de realizar el diagnóstico, ya que este guiará a la institución hacia el cambio y transformación, por ello es fundamental realizarlo de manera adecuada si el problema a tratarse es relativamente pequeño el diagnóstico se lo puede llevar a cabo los miembros de la institución, ya que no demanda de conocimientos avanzados o técnicos para efectuarlo; pero si el problema necesita de parámetros más exigentes,

los directivos deben realizar una consultoría externa, en vista de que para tal fin se necesita de más insumos, más recursos.

4.6.1.1. Clases de diagnóstico

Con lo anteriormente mencionado se nota que el diagnóstico está enfocado al mejoramiento de la institución, dependerá de los directivos aplicar el que mejor se acople a sus expectativas, por ello se procede a realizar la definición de la clasificación de los diagnósticos.

- **Diagnóstico organizacional:** Este tipo de diagnóstico sirve como herramienta para "medir" a la institución mediante el análisis y la evaluación, Castro & Quintero (2021), plantean que se realice mediante la intervención e investigación, lo que permitirá conocer la realidad institucional. El diagnóstico organizacional se lo utiliza en su mayoría, para reemplazar o realizar modificación al interior de la institución, partiendo desde el núcleo de la misma, fortaleciendo los procesos que mejoren los procedimientos y corrigiendo las debilidades que surjan; con ello se plantean las estrategias que fortalezcan el desempeño en el mercado.

- **Diagnóstico específico:** El diagnóstico específico como lo manifiesta Santos (2013), es un tipo de análisis que se realiza a un cierto problema, se enfoca los insumos para abordarlo, intervenir de ser el caso y de transformarlo si se requiere; todos los recursos deben estar enfocados en determinado caso para delimitar de mejor manera la problemática y planificar soluciones. Se parte con la identificación del problema o de la situación y de ahí se escoge cuál herramienta es la más acorde para explorarlo y brindar las soluciones correctivas.

- **Diagnóstico situacional:** Uilcapi y Gallegos (2020) en relación al diagnóstico situacional dice que es una herramienta con la cual se planifica y se conceptualiza la situación para poder determinar su estado; con este análisis se obtiene información organizacional que ayuda por un lado a realizar las aseveraciones preventivas para que no surja el problema, y por otro lado se tiene al plano correctivo que sirve para poder cambiar el estado del problema que está afectando a la institución. Con toda esta

información se planifican las estrategias las cuales definirán y de cierta manera se podría predecir el futuro de la misma.

4.6.1.2. Diagnóstico situacional FODA

En la actualidad es bien sabido por los gerentes y administrativos de las organizaciones que para analizar el entorno de éstas, se debe realizar el análisis FODA ,que es el acrónimo de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, el cual determina la situación de le empresa, mediante la evaluación de todos los factores que intervienen o interactúan dentro de la institución, luego de ello procede a catalogarlos dejando por un lado todos los agentes fuertes que cuenta la entidad y las falencia que pueden suscitarse, realizando un cuadro comparativo de todos los agentes. Para que toda esta información sea valedera el análisis debe realizar tanto a nivel interno como externo y no dejar de lado estas variables porque si las obvia los datos a analizar, lo único que se consigue es hacer decrecer a la institución, ya que estaría tomando datos erróneos para dar soluciones a los problemas.

García y Cano (2001), mencionan que esta información sirve como mecanismo para adelantarse a futuro, puesto que con dicha información se plantean las posibles soluciones y estrategias que trazarán la ruta de camino de la institución, además con esta información dice que se plantea las visión, misión y objetivos además de las estrategias y metas que se desea para que la entidad prevalezca en el tiempo, estas variables dependen de la creatividad y experticia de quien las realice, todo ello es para adelantarse a los posibles campos que pueden suscitarse y evitar que la institución pierda su rumbo o en el peor de los casos que su existencia termine.

Tabla 1 *Componentes del FODA*

	Positivos	**Negativos**
Internos	Fortalezas	Debilidades
Externos	Oportunidades	Amenazas

Nota: La figura muestra la interacción de las variables que intervienen en el proceso FODA.

4.7. Marco conceptual

4.7.1. Procesos

Los procesos se los realizan en el trascurso del diario vivir, prácticamente para toda actividad se realiza un proceso, es por ello que Monroy (2019), define al proceso como el conjunto de actividades que se siguen de manera secuencial y lógica, en el cual se hace el uso de varios recursos para poder cumplir con el objetivo planteado. Aplicado al ámbito institucional se puede decir que estos procesos permiten a las entidades seguir de manera lógica, sistemática y ordenada actividades para poder cumplir con los objetivos y metas de la institución, logrando así obtener los resultados deseados.

4.7.1.1. Clasificación de los procesos

Para la consultora Gómez (2015) señala que existen varios tipos de procesos, pero que de acuerdo al tipo de organización y de entorno se debe implementar el que más se acople a sus necesidades, tales como:

- **Procesos estratégicos:** estos procesos son llevados por los administradores o gerentes de la organización o institución, ya que ellos deben observar los procesos y decidir cuáles serán las estrategias a implementar, de analizar cuál será la planificación y todos aquellos factores que crean conveniente implementar, por lo general estos procesos son destinados a implementarse a largo plazo. Este tipo de proceso se relaciona con los procesos de apoyo que son los que ayudan en su desarrollo.

- **Procesos operativos:** son procesos que analizan la perspectiva del cliente, enfocándose en todos sus puntos de vista, para poder satisfacer sus necesidades por medio de un producto que se adecue a sus expectativas.

- **Procesos de apoyo:** Como ya se mención estos procesos están relacionados con lo estratégicos, pero también se relacionan con los procesos operativos, estos procesos pueden ser implementados tanto por la institución como por subcontratación, ya que su metodología no es necesario que sea implementada por los mismos miembros de la organización, si no que entidades que están especializadas a realizar este tipo de

procesos, independientemente de cuál sea, las pueden realizar, inclusive teniendo mejores resultados. Estos procesos generalmente son en cuanto a recursos y mediciones.

4.7.1.2. Mapa de procesos

Para Díaz (2009) en relación a este tema detalla que el mapa de procesos es en donde se plasma las secuencias lógicas de los procesos, para que los usuarios no realicen actividades innecesarias, complicando el desempeño de la institución, al mismo tiempo que se detallan las actividades a realizar, se debe detallar las áreas en donde se realizan.

Así mismo tienen una doble funcionalidad el de guiar en el proceso y a su vez de si alguna situación no está clara y queda inconclusa se puede hacer uso del mapa para volver a la situación anterior y solventar la falencia, además de ubicar el área en el cual se está teniendo complicaciones.

Conjuntamente con esta información se deben detallar las herramientas a utilizar para cada proceso y las reglas que se deben seguir, porque no hay que olvidar que, si bien se unifican los procesos, cada área es independiente por lo cual cada una de ellas tiene sus reglas para su correcto funcionamiento, por ello se las debe incluir dentro del manual evitando de esta manera complicaciones al momento de realizar las actividades en dichas áreas.

4.7.2. Subprocesos

Según Mera (2020) desarrolla la idea de subproceso para lo cual mencionan que un subproceso es en sí cualquier proceso, este indica que cuenta con actividades que deben realizarse de forma lógica y que este se desprende un proceso, generalmente denominado “Proceso-Padre”. Es decir que existe un proceso en general, pero para su ejecución este debe subdividirse para que cada subproceso pueda desarrollarse en beneficio o siguiendo el mismo objetivo del proceso padre, desplegándose de manera independiente pero que cumple al final con un mismo objetivo.

4.7.3. Manual de procesos

Sánchez (2014) denota que el manual de procedimientos es una herramienta que apoya a la administración, en este se agrupan los procedimientos que más se acoplan con los objetivos de la institución y que además en el manual se deben describir quién, cómo, dónde, cuándo y para qué deben realizarse estas actividades, describiendo cada uno de estos procedimientos,

mismos que deben seguir una secuencia lógica; igualmente se debe describir qué área o qué persona debe realizarlos.

Los manuales de procedimientos deben incorporar dentro de su estructura lo siguiente:

- **Objetivos:** el objetivo del manual es servir como instrumento para la inducción de los nuevos miembros, es decir guiarlos evitando pasos innecesarios al momento de aplicarlos, como objetivos institucionales debe establecer las metas de la entidad.
- **Funciones:** dentro del manual se deben detallar de manera clara las funciones o cargos que deben desempeñar, así como de los que estarán a cargo de ellos, debe especificar qué actividades se deben realizar para evitar o disminuir los tiempos de ejecución, establece las políticas a seguir para la implementación de las actividades.
- **Contenido:** dentro del manual se deben detallar la identificación, el logotipo, nombre de la organización, una breve introducción del manual, lugar y fecha de elaboración para delimitar cuándo se debe realizar una mejora o modificación, numeración, que área está destinado el manual y quien la realiza y de manera opcional la clave del formulario.

4.7.3.1. Importancia de un manual de procesos

Los manuales son muy importantes en el desarrollo de la institución, por el simple hecho de que ayuda evaluar el trabajo que se viene realizando dentro de ellas, para tomar correcciones, y de unificar los procesos, dando pautas de cómo se debe realizar los procesos para evitar que existan pérdidas de tiempo o vacilaciones al momento de aplicarlos. La aplicación de ellos es independiente de si la organización es pequeña o más extensa, de ahí radica su importancia, ya que al tener estandarizado los procesos se pueden distribuir las actividades de manera que incremente la productividad de la institución.

Por ello, Vivanco (2017) señala que los manuales generan ventajas, una de ellas es la economía en los procesos y la mejor distribución del tiempo de los empleados para desarrollar los procesos y cumplir con los objetivos de la organización. Los principales beneficios que cuenta la implementación de los manuales es la estandarización de los procesos, ya que ellos se encontraban ya establecidos y no quedaría a la discreción del empleado para su desarrollo; unifican las actividades que tengan relación, de manera que el trabajo se desarrollaría con uniformidad; la encontrar manuales desarrollados se ubica de mejor manera donde se realizan

las actividades y cómo de manera que ayuda con la optimización de esfuerzos y de tiempos; la información que se encuentra dentro de ellos está revisada por los directivos; señala cuales son las actividades o procesos que deben realizar las personas; dejan de lado la confusión al contar con prácticas estandarizadas y definidas, así como de prácticas duplicadas o innecesarias; ayudan a el nuevo personal a adaptarse de manera más rápida.

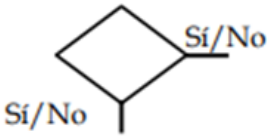
4.7.4. Diagrama de flujo o flujograma

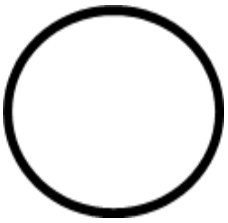
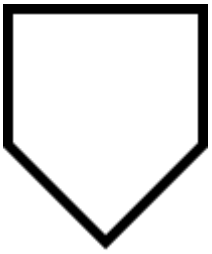
Los diagramas de flujo son representaciones gráficas de un proceso o procedimiento que facilita su comprensión, Farina (1990) alude que cada figura utilizada en el diagrama cumple una función específica, estos a su vez deben seguir una secuencia lógica y de ser necesario se deben separar por áreas para facilitar aún más su comprensión; existen un sinnúmero de simbologías para los diagramas de flujo pero en todas casi se coinciden, es decir existe una universalidad, la más utilizada es el sistema ANSI, el cual propuso unificar los sistemas ya antes de ello se tenía al libre albedrío del desarrollador el usar cualquier figura lo cual dificulta su lectura ya que no se encontraban establecidos cuales son los que realmente se deben utilizar.

4.7.4.1. Simbología de diagramación de procesos

Para poder elaborar un flujograma, la American National Standars (2010) ha elaborado un manual en el cual se determina y detalla las figuras a utilizar para diagramar el flujograma, evitando así que se ubiquen figuras que pueden confundir a los usuarios, tales diagramas son los que se muestran en la tabla 2.

Tabla 2 Simbología ANSI

Símbolo	Significado	¿Para qué se utiliza?
	Inicio/ Fin	Indica el inicio y final del diagrama de flujo.
	Operación / Actividad	Símbolo de proceso, representa la relación de una operación o actividad relativas a un procedimiento.
	Documentos	Representa cualquier tipo de documento que entra, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Datos	Indica la entrada y salida de datos.
	Almacenamiento / Archivo	Indica el depósito permanente de un documento o información dentro de un archivo.
	**Decisión**	Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos.

	Líneas de flujo	Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.
	**Conector**	Conector dentro de página. Representan la continuidad del diagrama dentro de la misma página. Enlaza dos pasos no consecutivos en una misma página
	**Conector de página**	Representa la continuidad del diagrama en otra página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continúa el diagrama de flujo.

Nota: *se muestra la utilización de esta simbología en la representación de un proceso a través del diagrama de flujo.*

4.7.5. Planteamiento de oportunidades de mejora

De acuerdo con la norma ISO-9001 (2020) menciona que solo los proyectos que cuentan con mejores perspectivas y que tienen una mejor viabilidad serán elegidos por los directivos para que se les asigne una mayor cantidad de recursos, puesto que será una inversión para la institución, ya que dichos proyectos acarrearán un mejor panorama institucional.

Para que estos proyectos sean seleccionados se indica que deben cumplir con ciertos requerimientos tales como: el impacto que tendrán, el beneficio que tendrá para la empresa y cómo se acopla con las estrategias y objetivos establecidos de la institución. Si bien se hace énfasis que se destinan un mayor número de recursos para estos proyectos se debe aclarar que se deben acoplar también con el tipo de recursos que cuenta la institución ya que estos suelen ser limitados. Para destinar los recursos a estos proyectos se debe realizar un análisis minucioso

del proyecto ya que este debe reflejar su eficacia por medio de los aciertos que tiene en el momento de su implementación.

5. Metodología

En el presente trabajo de investigación se ha utilizado los diferentes métodos, técnicas, diseños y enfoques los cuales nos permiten una correcta recopilación de datos e información que permita posterior análisis de los resultados obtenidos.

5.1. Tipo de investigación.

El tipo de investigación que se llevó a cabo para el desarrollo y solución fue una investigación acción con el objetivo de conocer, estudiar y describir la situación en la que se encuentra el proceso y consigo presentar la propuesta de mejora llamada "Manual del proceso para la divulgación de resultados científicos de la Dirección de Vinculación con la Sociedad de la Universidad Nacional de Loja".

5.2. Área de estudio.

El proyecto de investigación se efectuó en la Dirección de Vinculación con la Sociedad de la Universidad Nacional de Loja, la cual se encuentra ubicada en la Ciudadela Universitaria la Argelia localizada en calles Av. Pio Jaramillo Alvarado y Reinaldo Espinoza en el extremo sur de la ciudad de Loja.

Figura 1 Coordinación de Vinculación con la Sociedad

Nota: Fotografía obtenida de la plataforma Google maps.

5.3. Alcance de la investigación.

La investigación fue considerada exploratoria y descriptiva debido al nivel de profundidad en el que se analizaron detalladamente cada uno de los procesos del presente proyecto es de carácter transversal la cual se realizó en un tiempo determinado, la investigación fue exploratoria, descriptiva ya que se pudo analizar a profundidad y a detalle cada uno de las características más relevantes del proceso.

5.4. Enfoque de investigación.

El enfoque que se utilizado para el cumplimiento de los objetivos planteamos en la presente investigación es de carácter cualitativo porque pretende comparar las fuentes primarias y secundarias para obtener los resultados esperados en el área de estudio, generándonos datos que nos permiten definir las características del proceso en base a las funciones, pasos y actividades, permitiendo determinar la situación actual en la que se realiza la divulgación de resultados científicos.

5.5. Métodos.

- **Método Analítico**

  Este método sirvió para analizar la información o datos recopilados dentro del departamento para luego identificar cuáles son las posibles falencias que existen y emitir los hallazgos que ayuden a dar cumplimiento a los objetivos.

- **Método Inductivo**

  Sirvió para trabajar de lo particular a lo general, permitiendo investigar de forma particular la situación en la cual se encontraba la Dirección de Vinculación con la Sociedad, de manera que se pueda proceder a estudiar la información recolectada y consigo establecer las debidas conclusiones y recomendaciones.

- **Método Sintético.**

  Luego del levantamiento de la información, este método sirvió para concretar y sintetizar la información recabada dando consigo una síntesis general, para

posteriormente poder definir los resultados y detallar las respectivas conclusiones y recomendaciones de la investigación.

5.6. Técnicas.

- **Entrevista semiestructurada**

  Se realizó una entrevista semiestructurada la cual fue aplicada al director de Vinculación con la Sociedad y al Técnico Docente responsable del proceso de divulgación de resultados científicos para obtener un panorama mucho más claro, acercándonos a la realidad en la cual se encuentra el proceso de modo que aporta al diagnóstico situacional el cual corresponde a nuestro primer objetivo.

- **Observación directa**

  Mediante la observación directa se logró obtener información en torno al departamento el cual no cuenta un manual de procesos respectivo, y de esta manera, se pudo evidenciar las falencias y problemáticas para poderlas subsanar a través del manual de procesos planteado.

5.7. Actores.

Se identificaron a dos actores clave que juegan un papel importante dentro del proceso. Estos son el director de Vinculación con la Sociedad y el encargado del proceso de divulgación de resultados científicos de la Dirección de Vinculación con la Sociedad de la Universidad Nacional de Loja. Estos actores fueron considerados esenciales en el levantamiento de la información debido a que tienen un conocimiento profundo y experiencia en el tema en cuestión, lo que garantiza la verificabilidad y pertinencia de la información obtenida. Además,

su participación permite obtener una visión amplia y completa sobre el proceso de divulgación de resultados científicos.

5.8. Metodología para el levantamiento de procesos de la UNL.

Con el objetivo de recolectar la información y estructurar el manual de procesos, se emplearon formularios desarrollados bajo la metodología de levantamiento de procesos establecida en la Universidad Nacional de Loja la cual tiene como objetivo:

- Proporcionar a la Universidad Nacional de Loja una guía clara, uniforme y estándar para el levantamiento de procesos, en un marco óptimo de administración de costos, recursos y tiempo, con la participación activa de los diferentes equipos de trabajo multidisciplinarios, con la responsabilidad asumida por todos quienes lo integran y en conformidad con la Normativa legal correspondiente.
- Dotar de las herramientas necesarias para la estandarización en la elaboración y actualización de la normativa interna.

6. Resultados

La presente investigación se ha desarrollado de una manera positiva que ha permitido obtener resultados contundentes en la Dirección de Vinculación con la Sociedad para la elaboración del Manual de Procesos de Divulgación de Resultados Científicos, los cuales se detallan a continuación, en cumplimiento de los objetivos trazados:

6.1 O.E.1: Diagnosticar la situación actual del proceso agregador de valor de "Divulgación de Resultados Científicos" para la gestión por resultados en la Universidad Nacional de Loja.

Para el cumplimiento de este objetivo específico sobre el diagnóstico actual del proceso de divulgación de resultados científicos de la Dirección de Vinculación con la Sociedad se elaboraron algunas técnicas e instrumentos para el levantamiento de la información respectiva, como una ficha de observación directa y entrevista semiestructurada para ubicar en el contexto de la realidad universitaria a este importante proceso académico y de resultados, arrojando la siguiente información:

La Dirección de Vinculación con la Sociedad se encuentra dentro de los objetivos generales de la Universidad Nacional de Loja que se comprenden en ejes, y este lleva el mismo nombre dentro de los Procesos Agregadores de Valor, en conformidad del Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Universidad Nacional de Loja aprobado y en vigencia desde 2020, la cual tiene la misión de planificar, coordinar, ejecutar y evaluar los planes, programas y proyectos que puedan surgir para establecer una relación de cooperación entre la ciudadanía y la academia, mientras mantiene a la sociedad en constante actualización de los conocimientos y capacidades individuales. Dentro del Portafolio de Productos y Servicios, se observa que este departamento cuenta con servicios de Educación Continua, Proyectos de Servicios Comunitarios y Sociales, Prácticas Pre profesionales y Pasantías, Proyectos de Emprendimiento e Innovación, Seguimiento a Graduados, Investigación Aplicada, y Gestión Cultural, que permitirán el cumplimiento de la misión institucional y de los objetivos estratégicos.

Por ello, como punto inicial de este proceso en estudio se menciona que no existe un antecedente para llevarlo a cabo y los actores involucrados, mencionados en la tabla 1, no distinguen las funciones específicas para el desarrollo de la divulgación de resultados científicos. Adicionalmente, a través de la tabla 3 se establece la matriz de levantamiento de

información con la ayuda de la entrevista semiestructura al Director de Vinculación con la Sociedad y Técnico Docente para obtener un vistazo general del panorama de este proceso, los cuales son establecidos en la tabla 3.

Tabla 3 *Actores que intervienen en el proceso de Divulgación de Resultados Científicos*

Actores	***Título Académico***	***Cargo Actual***
Ing. Hernán Torres	*Ingeniero en Sistemas Informáticos y Computación*	*Director de Vinculación con la Sociedad*
Eco. Verónica Loaiza	*Economista*	*Técnico Docente*

Nota: Elaborado por el autor con datos de la Dirección de Vinculación con la Sociedad

A continuación, se detalla la tabla 4 sobre la categorización de los procesos según la normativa nacional y universitaria para mejorar la comprensión de la información y los participantes en el proceso de divulgación de resultados científicos.

Tabla 4 *Categorización de procesos*

Mega proceso	*Vinculación con la Sociedad*
Proceso	*Divulgación de Resultados Científicos*
Subproceso	*No Aplica*

Nota: Elaborado por el autor con datos de la Dirección de Vinculación con la Sociedad

Luego de la aplicación de la entrevista semiestructurada (Ver Anexo 2), se procede a realizar el diagrama FODA para analizar también los factores internos (Fortalezas y Debilidades) y externos (Oportunidades y Amenazas) de la Dirección de Vinculación con la Sociedad y el proceso de Divulgación de Resultados, lo cual se detalla en la tabla 5.

Tabla 5 *Diagrama FODA de la Dirección de Vinculación con la Sociedad*

FORTALEZAS	***OPORTUNIDADES***

- *Equipo de trabajo comprometido y capacitado.* - *Personal con larga trayectoria y experiencia.* - *Apoyo institucional a las actividades realizadas* - *Posibilidad de coordinar y apoyar en las investigaciones que se realizan en la universidad.*	- *Servicio a los sectores sociales relacionados.* - *Capacitar a los actores internos y externos.*
DEBILIDADES	***AMENAZAS***
- *Falta de inversión por recorte presupuestario.* - *Limitación de ejecución de actividades por tema presupuestario.* - *No existe un Manual de Procesos del departamento ni del proceso de divulgación de resultados científicos.*	- *Poco entendimiento de los actores externos de las actividades del departamento y la universidad.*

Nota: Elaborado por el autor con datos de la Dirección de Vinculación con la Sociedad

En la tabla 5 se establece el análisis FODA de la Dirección de Vinculación con la Sociedad, donde se puede destacar que como FORTALEZAS están el compromiso del equipo de trabajo y el empeño que realizan al momento de cumplir con las actividades establecidas, sumado a la capacitación constante que reciben y el nivel de preparación con la que cuentan para desarrollar una buena función. Como relevantes OPORTUNIDADES se establecen la capacitación que se brinda a la ciudadanía y al personal de la Universidad Nacional de Loja y el servicio que se da a los sectores sociales para satisfacer las necesidades de la ciudadanía. Seguidamente, para DEBILIDADES se puede mencionar que el recorte presupuestario que se realizó desde el Gobierno Nacional a las Instituciones de Educación Superior ha afectado negativamente en el cumplimiento de las actividades, además no existe un manual de procesos sobre la divulgación de resultados científicos. Finalmente, las AMENAZAS existentes en este departamento es el poco entendimiento que presta la ciudadanía hacia las actividades desarrolladas por la Institución, consideradas como de baja calidad o poco trabajo.

En el mismo rumbo, mediante la aplicación de la técnica de observación directa se determinaron algunos puntos clave para diagnosticar la realidad del proceso de divulgación de resultados científicos.

Tabla 6 *Diagrama FODA del proceso de divulgación de resultados científicos*

FORTALEZAS	***OPORTUNIDADES***
- *Personal con experiencia y ganas de aprender, multidisciplinario.* - *Apoyo institucional a las actividades realizadas* - *Posicionar a la UNL con clientes internos como capacitación permanente*	- *Ampliar red de eventos, publicaciones y datos científicos* - *Capacitar a los actores internos y externos.*
DEBILIDADES	***AMENAZAS***
- *Falta de apoyo de autoridades a proyectos y eventos* - *Falta de facilidades para organización de actividades* - *Falta de inversión por recorte presupuestario.* - *No existe un Manual de Procesos de divulgación de resultados científicos.*	- *No definidas*

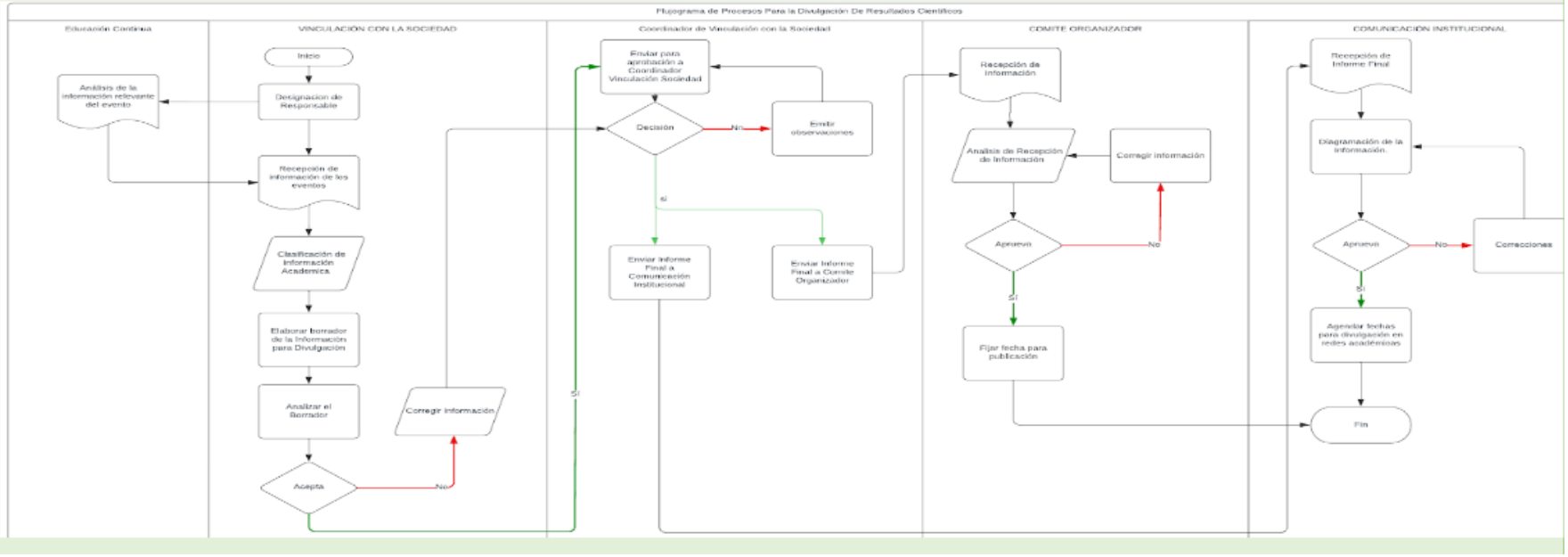
Nota: Elaborado por el autor con datos de la Dirección de Vinculación con la Sociedad

De acuerdo a la tabla 6, el diagnóstico a través del diagrama FODA del proceso de divulgación de resultados científicos, se puede mencionar como fortalezas al personal con experiencia para ejercer el cargo para el cual fueron contratados y el apoyo institucional a las actividades que se realizan. Seguidamente, como oportunidades se menciona que se puede ampliar una red estratégica para establecer vínculos de cooperación científica alrededor del mundo. Las debilidades que existen es la falta de un manual de procesos para la divulgación de resultados científicos, y como amenazas no se han especificado exactamente su existencia.

Una vez aplicada de la ficha de observación semiestructurada (Ver Anexo 5), se establecen que, de once puntos preestablecidos únicamente se cumplen tres: responsabilidades de los actores bien definidas, tipos de mecanismos implementados generan mayor eficiencia en cada etapa y las falencias del proceso de divulgación de resultados científicos en la implementación; por lo tanto, se corrobora la inexistencia del mencionado manual de procesos que ralentizan y obstaculiza el cumplimiento de la misión institucional y de los objetivos estratégicos de la institución.

Flujograma inicial del proceso de Divulgación de Resultado

1859	**Responsable:** Director de Vinculación con la Sociedad	**Macro proceso:** Vinculación con la Sociedad	**Fecha de elaboración:** 30 de junio del 2022
	Órgano Administrativo: Dirección de Vinculación con la Sociedad	**Proceso:** Divulgación de Resultados Científicos	**Inicio:** Elaboración del Manual de Proceso de Divulgación de Resultados
	Página: 10 de 15	**Status:** Propuesta	**Fin:** Manual de Proceso de Divulgación de Resultados



Nota: Elaborado por el autor con datos de la Dirección de Vinculación con la Sociedad

En base a los resultados obtenidos, la figura 1 detalla el proceso de divulgación de resultados científicos el cual ha sido graficado en base a la información proporcionada por la Coordinación de Vinculación con la Sociedad tomando en cuenta que en la actualidad no existe una flujograma de procesos en base a la normativa por lo cual se ha realizado el presente flujograma en base a las actividades detalladas en las cuales se da inicio con la delegación a un responsable para establecer una propuesta, luego esta es examinada por el Director del departamento para su debida aprobación. Posterior a ello, se conforma un Comité Organizador y se procede a la publicación de los resultados con apoyo del Departamento de Comunicación Institucional y la Dirección de Investigación de la Universidad Nacional de Loja.

Tabla 7 *Cuadro de ventajas y desventajas del proceso de Divulgación de Resultados*

VENTAJAS	***DESVENTAJAS***
Incentivar la investigación académica en la comunidad universitaria	*Aumento de egreso fiscal de las arcas universitarias*
Perfeccionamiento de las técnicas de investigación en el levantamiento de información fidedigna	*Incertidumbre en la calidad de trabajos finales*
Posicionamiento de la Universidad Nacional de Loja como una institución de formación e investigación continua	*Nula apreciación de las investigaciones que se desarrollen en la Universidad*
Solución de problemas en torno a los objetivos que tenga la investigación	*Plagio en las investigaciones y divulgación de resultados*
Apertura a redes de investigación y trabajo a nivel local, nacional e internacional	*Indecisión de pertenecer a redes de investigación y trabajo a nivel local, nacional e internacional*

Nota: Elaborado por el autor con datos de la Dirección de Vinculación con la Sociedad

Para finalizar esta sección, se puede establecer que el diagnóstico ha arrojado que la Dirección de Vinculación con la Sociedad no tiene un manual de procesos del mismo y tampoco del proceso de divulgación de resultados científicos. Del mismo modo, existe falta de presupuesto para potenciar el departamento y ejecutar mayor cantidad de proyectos y

actividades, a fin de vincular a la ciudadanía con la academia en un aporte científico para el mejoramiento de la calidad de vida de las personas y capacitación de los profesionales.

6.2 O.E.2: Elaborar el manual del proceso agregador de valor de "Divulgación de Resultados Científicos" para la gestión por resultados en la Universidad Nacional de Loja.

Para el cumplimiento del objetivo específico dos, para la construcción del Manual de Procesos se tomó en cuenta la normativa institucional para que esté acorde a los lineamientos establecidos y pueda dar mayor aporte a la sociedad. De la misma manera, la metodología a utilizar para cumplir a cabalidad con lo solicitado, fue el levantamiento de la información y su corroboración con las fuentes primarias y secundarias para mayor solidez. En la siguiente tabla se especifica:

Manual de procesos.

<table>
<tr><td colspan="3">1859</td></tr>
<tr><td colspan="2">CÓDIGO: N/A</td><td>Fecha de vigencia: N/A</td></tr>
<tr><td colspan="2">PROCESO: Divulgación de Resultados Científicos</td><td>Propietario del proceso: Coordinación de Vinculación con la Sociedad</td></tr>
<tr><td colspan="2">Objetivo: Proveer a la Coordinación de Vinculación con la Sociedad una guía documental de asistencia sistemática para la realización de actividades, tareas y procedimientos para la Divulgación de Resultados Científicos y contribuir con el cumplimiento de los objetivos institucionales de la Universidad Nacional de Loja.</td><td>Status: Propuesta</td></tr>
<tr><td>Macro proceso:
Proceso Agregador de Valor - Coordinación de Vinculación con la Sociedad –</td><td>Responsable:
Coordinación de Vinculación con la Sociedad</td><td>Página: 1 de 35</td></tr>
<tr><td colspan="3">MANUAL DE PROCESOS DE DIVULGACIÓN DE RESULTADOS CIENTÍFICOS</td></tr>
<tr><td colspan="3">Versión: 1.1</td></tr>
<tr><td>Elaborado por:</td><td>Revisado por:</td><td>Aprobado por:</td></tr>
</table>

Jackson Quezada Estudiante de la Carrera de Administración Pública Fecha: 02 al 30 de julio de 2022	Ing. Raquel Alvarado Tutor Académico Fecha: Eco. Verónica Loaiza Tutor Institucional Fecha:	Ing. Hernán Torres Coordinador de Vinculación con la Sociedad Fecha:

Registro de edición de documento

Versión	Fecha de vigencia	Registro de cambios	
		Detalle	Nro. De páginas modificadas
1.1	N/A	Versión Inicial	Todas

Tipo de mega y macro proceso:

La Universidad Nacional de Loja mediante el Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos precisa y ordena los procesos generadores de productos y servicios en conformidad al grado de contribución o valor agregado, permitiendo el cumplimiento de la misión institucional. Los procesos que conforman la estructura organizacional son los siguientes:

Procesos gobernantes

Procesos que agregan valor

Procesos habilitantes

En el caso del Proceso de Divulgación de Resultados Científicos de la Coordinación de Vinculación con la Sociedad cuyo Macro proceso son los Procesos Generadores de Valor, la Unidad Responsable de dar el cumplimento al mismo es la Coordinación General Administrativa Financiera, de acuerdo a lo estipulado en el Reglamento Orgánico antes mencionado.

Objeto:

El presente documento tiene como objeto especificar un modelo sistemático que permita la realización de actividades, tareas y controles dentro Proceso de Divulgación de Resultados Científicos de la Coordinación de Vinculación con la Sociedad o de la Universidad Nacional de Loja, permitiendo el desarrollo y mejora en la realización de las metas establecidas y la consecución de la misión, visión y objetivos institucionales.

La creación del manual estará sustentada en la normativa legal vigente, lo que garantiza de forma transparente, eficiente y eficaz la ejecución de actividades, tareas y controles respectivos.

Alcance del proceso:

El alcance del Proceso de Divulgación de Resultados Científicos de la Coordinación de Vinculación con la Sociedad engloba a todas las Facultades, Unidad de Estudios a Distancia, Instituto de Idiomas y estamentos universitarios, así como a Administrativos, Docentes y Estudiantes de la Universidad Nacional de Loja para desarrollar la capacitación continua, actualización de conocimientos y aporte a la sociedad desde la academia que se desarrollen en base a este documento.

Límites:

Entradas verificables:

Propuestas investigativas planteadas para la divulgación de resultados (Dirección de Vinculación con la Sociedad)

Salidas verificables:

Divulgación de resultados científicos en revistas indexadas y redes oficiales.

Políticas:

Considerando:

UNO. – Qué el artículo 2 del REGLAMENTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA define que uno de los objetivos generales de la institución se comprende en el siguiente eje:

EJE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD. - Desarrollar proyectos participativos, articulados con la docencia e investigación y ejecutados con pertinencia y responsabilidad social en el contexto local, regional y nacional.

DOS. – Qué el artículo 5 ibídem establece que los proceso de la Universidad Nacional de Loja son:

b) Los procesos que agregan valor generan, administran y controlan los productos y servicios destinados a usuarios externos y permiten cumplir con la misión institucional, denotan la especialización de la misión consagrada en la Ley y constituyen la razón de ser de la Universidad; y,

TRES. – Qué el artículo 7 ibídem estipula el catálogo de procesos de la Universidad Nacional de Loja, entre otros, por:

2.2 GESTIÓN DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD

Responsable: Director de Vinculación con la Sociedad

CUATRO. – Qué el artículo 15 ibidem, establece que el proceso de Vinculación con la Sociedad será:

Desarrollar por parte de su responsable, considerando la misión y en función de sus atribuciones y responsabilidades.

UNIDAD: Dirección de Vinculación con la Sociedad:

Misión: Planificar, coordinar, ejecutar y evaluar programas y proyectos de vinculación con la sociedad, articulados a la docencia, investigación científica, tecnológica y social; y mantener un sistema integral de seguimiento a graduados, para garantizar una formación profesional de excelencia en un marco de los principios de calidad y pertinencia.

Responsable: Director de Vinculación con la Sociedad

Atribuciones y Responsabilidades:

a) Asesorar a las autoridades y demás dependencias de la Universidad sobre los procesos que maneja la Dirección de Vinculación con la Sociedad;

b) Diseñar políticas, directrices, metodologías e instrumentos para la operatividad de los procesos de la Dirección de Vinculación con la Sociedad;

c) Establecer los procedimientos y términos para la presentación de eventos académicos de educación continua;

d) Diseñar y presentar para su respectiva aprobación cursos y eventos académicos de carácter nacional e internacional, con las debidas certificaciones y acreditaciones, propuestos para la propia universidad, así como para sectores externos;

e) Organizar, coordinar, ejecutar y evaluar eventos de educación continúa solicitados o propuestos por instancias académicas de la Universidad, así como de sectores externos;

f) Establecer los medios de difusión a través de los cuales se lleva a cabo la difusión permanente de la oferta de educación continua de la Universidad;

g) Certificar y registrar la participación de facilitadores, coordinadores y cursantes de acuerdo a los eventos programados;

h) Establecer contactos con los diferentes sectores sociales, productivos y de servicios en la provincia de Loja, para responder a sus demandas cognitivas y de desarrollo profesional;

i) Fomentar relaciones nacionales e internacionales para implantar programas de capacitación profesional interna y externa;

j) Desarrollar convenios de cooperación técnica con organismo nacionales e internacionales en el área de capacitación;

k) Diseñar, organizar y evaluar seminarios nacionales e internacionales con fines de acreditación y actualización;

l) Generar y fomentar programas y proyectos que permitan la vinculación con la sociedad, dentro del proceso de formación de profesionales para asegurar una educación de calidad, excelencia y además con pertinencia;

m) Proponer políticas para fortalecer y diversificar la vinculación con los diferentes agentes de la producción, con organismos no gubernamentales y con universidades o escuelas politécnicas nacionales o internacionales;

n) Asesorar en la planificación y seguimiento de prácticas y pasantías pre profesionales en los ámbitos urbano y rural, según las propias características de las carreras y las necesidades de la sociedad;

o) Mantener la información actualizada de todos los programas y proyectos que se desarrollen en el marco de la vinculación y de seguimiento a graduados;

p) Formular, crear y ejecutar planes, programas y proyectos de desarrollo artístico y cultural de la Universidad, y de fomento de la interculturalidad en la comunidad universitaria;

q) Definir, ejecutar y evaluar una línea de presencia cultural de la Universidad en la ciudad, la región y el país;

r) Rescatar las tradiciones culturales y expresiones artísticas, y promover su participación en eventos culturales de la ciudad;

s) Remitir la información para la formulación de los planes operativos anuales, plan anual de compras y planificación del talento humano a las unidades responsables de los productos mencionados;

t) Remitir términos de referencia y especificaciones técnicas para la contratación de bienes, obras, servicios o consultoría, conforme el plan anual de compras debidamente aprobado;

u) Validar los permisos de personal a su cargo de acuerdo a la normativa legal vigente; y,

v) Las demás que sean asignadas por las autoridades de la institución mediante acto administrativo o normativo y aquellas que consten en disposiciones legales, estatutarias o reglamentarias.

Portafolio de Productos y Servicios:

Educación Continua

w) Oferta externa de cursos de capacitación

x) Diagnóstico, planificación, implementación, evaluación administrativa, académica y financiera del curso

y) Seguimiento y monitoreo a la oferta de educación continua

z) Reporte de evaluación de los eventos

a) Sílabos de los cursos

b) Base de datos docentes

c) Propuestas académicas

d) Reporte financiero de Ingresos y Egresos

Proyectos de Servicios Comunitarios y Sociales

e) Implementación, Seguimiento y Resultados de los Proyectos de servicios comunitarios y Sociales

f) Análisis de Pertinencia Técnica del Proyecto

Prácticas Pre profesionales y Pasantías

g) Informe de pertinencia para suscripción de convenios que se relacionan con Prácticas Pre profesionales y Pasantías

h) Registros de convenios coordinados

i) Registros de estudiantes que realizan prácticas pre profesionales en instituciones públicas o privadas

j) Registros de asesoramiento en el proceso de Prácticas Pre profesionales y Pasantías

k) Informes de eventos para fortalecer las capacidades socio laborales de los estudiantes

l) Informe de gestiones con los empresas e instituciones para ampliar las posibilidades de prácticas pre profesionales

m) Informes de cumplimiento del objeto de los convenios de Prácticas Pre profesionales y Pasantías

Proyectos de Emprendimiento e Innovación

n) Implementación, Seguimiento y Resultados de los Proyectos de Emprendimiento e Innovación

o) Análisis de Pertinencia Técnica del Proyecto.

Seguimiento a Graduados

p) Reportes de recolección y análisis de información de graduados y posgraduados

q) Reportes de recolección y análisis de información de empleadores y otros actores sociales

r) Informe de indicadores de seguimiento a graduados

s) Informe del Reporte a Docencia e Investigación para mejorar la calidad de la oferta académica

Investigación aplicada (Conocimientos, saberes y tecnología)

t) Catálogo de oferta tecnológica

u) Informes de pertinencia para suscripción de convenios que se relacionen con el área de transferencia de tecnología

v) Informes de valoración del conocimiento con fines de transferencia

Gestión Cultural

w) Plan de desarrollo cultural

x) Proyectos para el desarrollo del arte, la cultura, el deporte y la recreación

y) Informe de seguimiento y evaluación de los proyectos artísticos, culturales y deportivos

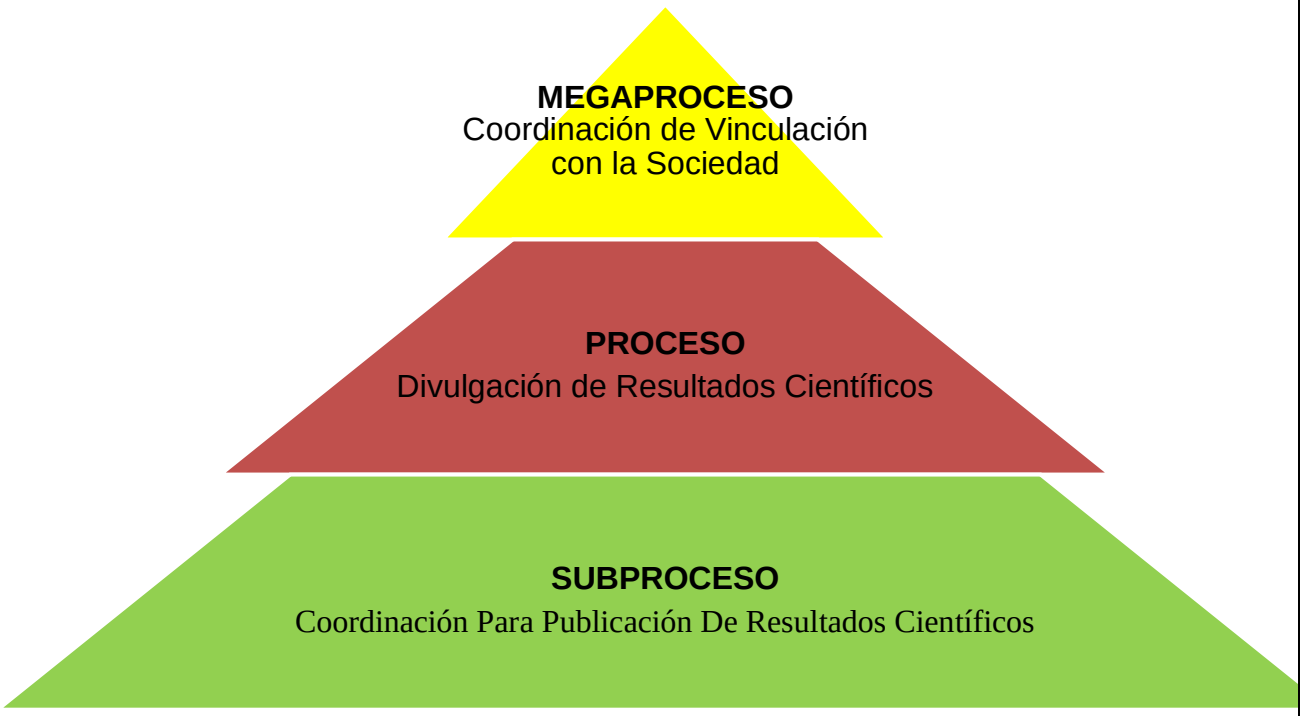
z) Contenidos Programáticos – Curriculares del arte, la cultura y el deporte

Consideraciones de Actualizaciones.

Con el objetivo de definir la veracidad, transparencia, eficiencia y eficacia de la información correspondiente a las actividades encaminadas en el Proceso de Divulgación Científica de la Universidad Nacional de Loja se debe considerar que este proceso es nuevo, por lo cual no se puede actualizar.

Esquema General de Macro proceso:

En base del Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Universidad Nacional de Loja, la estructura del Proceso en cuestión, se integra de la siguiente forma:



Nota. Elaboración propia; Fuente Universidad Nacional de Loja (2020) *Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Proceso de la Universidad Nacional de Loja.*

Responsables:

N ro.	Rol – Cargo	Responsables:	Actividades	Descripción:
1	Coordinador de Vinculación con la Sociedad	Director de Vinculación con la Sociedad Director de Vinculación con la Sociedad	Planificar y Diagnosticar Establecer directrices	a) Asesorar a las autoridades y demás dependencias de la Universidad sobre los procesos que maneja la Dirección de Vinculación con la Sociedad; b) Diseñar políticas, directrices, metodologías e instrumentos para la operatividad de los procesos de la Dirección de Vinculación con la Sociedad;

		Responsable de Divulgación de Resultados Científicos	Solicitar propuestas de eventos.	c) Establecer los procedimientos y términos para la presentación de eventos académicos de educación continua;	
		Responsable de Divulgación de Resultados Científicos y Analista de planificación	Investigar fuentes de Información.	d) Diseñar y presentar para su respectiva aprobación cursos y eventos académicos de carácter nacional e internacional, con las debidas certificaciones y acreditaciones, propuestos para la propia universidad, así como para sectores externos;	
		Unidades académicas y/o administrativas	Elaborar propuesta de Eventos.	e) Organizar, coordinar, ejecutar y evaluar eventos de educación continua solicitados o propuestos por instancias académicas de la Universidad, así como de sectores externos;	
				f) Establecer los medios de difusión a través de los cuales se lleva a cabo la difusión de resultados científicos de la Universidad;	
		Responsable designado de proceso divulgación de resultados científicos.	Elaborar propuesta de Eventos.	g) Certificar y registrar la participación de facilitadores, coordinadores y cursantes de acuerdo a los eventos programados;	
				h) Establecer contactos con los diferentes sectores sociales, productivos y de servicios en la provincia de Loja, para responder a sus demandas cognitivas y de desarrollo profesional;	

		Personal de Apoyo 1 –	Analizar propuesta para su aprobación.	i) Fomentar relaciones nacionales e internacionales para implantar programas de capacitación profesional interna y externa;
		Directora de Educación Continua	Elaborar propuesta de eventos de EC	j) Desarrollar convenios de cooperación técnica con organismo nacionales e internacionales en el área de capacitación;
		Director de Vinculación con la Sociedad	Elaborar propuesta de eventos	k) Diseñar, organizar y evaluar seminarios nacionales e internacionales con fines de acreditación y actualización;
		Director de Vinculación con la Sociedad	Planificar estudio para la divulgación de resultados científicos	l) Generar y fomentar programas y proyectos que permitan la vinculación con la sociedad, dentro del proceso de formación de profesionales para asegurar una educación de calidad, excelencia y además con pertinencia;
		Director de Vinculación con la Sociedad	Establecer directrices	
		Directora de Educación Continua		m) Proponer políticas para fortalecer y diversificar la vinculación con los diferentes agentes de la producción, con organismos no gubernamentales y con universidades o escuelas

		Directora de Educación Continua – Vinculación con la Sociedad	Elaborar propuesta de eventos de EC y Vinculación con la sociedad	politécnicas nacionales o internacionales;
		Coordinador de VS	Directrices	n) Asesorar en la planificación y seguimiento de prácticas y pasantías pre profesionales en los ámbitos urbano y rural, según las propias características de las carreras y las necesidades de la sociedad;
				o) Mantener la información actualizada de todos los programas y proyectos que se desarrollen en el marco de la vinculación y de seguimiento a graduados;
		Director de Vinculación con la Sociedad	Cronograma de actividades de diagnóstico	p) Formular, crear y ejecutar planes, programas y proyectos de desarrollo artístico y cultural de la Universidad, y de fomento de la interculturalidad en la comunidad universitaria;
		Personal de Apoyo 1 (Secretaria)	Planificación y ejecución.	q) Definir, ejecutar y evaluar una línea de presencia cultural de la Universidad en la ciudad, la región y el país;

		Director de Vinculación con la Sociedad	Elaborar informe consolidado de propuestas	r) Rescatar las tradiciones culturales y expresiones artísticas, y promover su participación en eventos culturales de la ciudad;	
		Director de Vinculación con la Sociedad	Priorizar propuestas	s) Remitir la información para la formulación de los planes operativos anuales, plan anual de compras y planificación del talento humano a las unidades responsables de los productos mencionados;	
		Director de Vinculación con la Sociedad	Priorizar propuestas	t) Remitir términos de referencia y especificaciones técnicas para la contratación de bienes, obras, servicios o consultoría, conforme el plan anual de compras debidamente aprobado;	
		Director de Vinculación con la Sociedad	Elaborar informe consolidado de propuestas	u) Validar los permisos de personal a su cargo de acuerdo a la normativa legal vigente; y,	
		Director de Vinculación con la Sociedad – Personal de Apoyo 1			

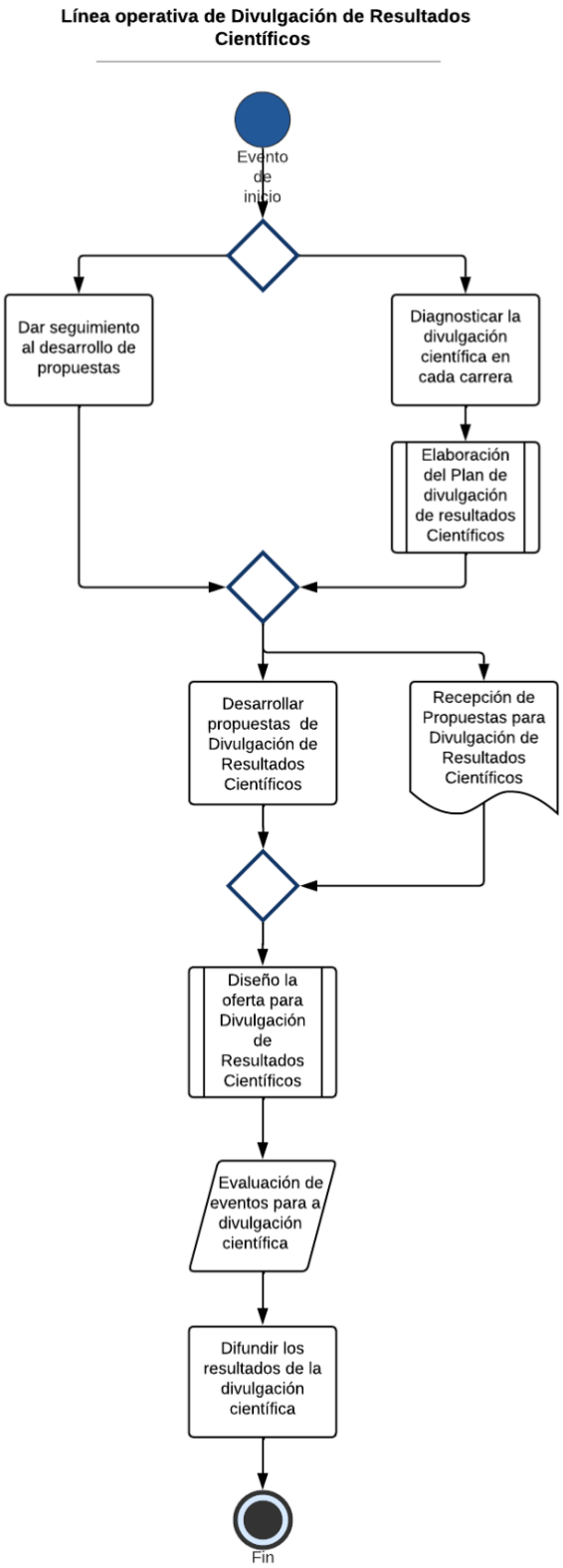
		Director de Vinculación con la Sociedad	Determinar viabilidad de las propuestas Priorizar propuestas	

Nota. Elaboración propia con datos del Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Universidad Nacional de Loja.

Marco Legal:

ro.	Marco Legal:
	Ley Orgánica de Educación Superior (LOES), (2018).
	Reglamento de Régimen Académico (RRA-UNL), (2021).
	Estatuto Orgánico de la Universidad Nacional de Loja, (2019).

Diagrama general de flujo del proceso Divulgación de Resultados Científicos:



Nota: **Elaborado por el autor con datos de la Dirección de Vinculación con la Sociedad**

En la figura que precede, se expone la línea operativa de la divulgación de resultados científicos donde se incluye la promoción de la misma en las carreras universitarias para que se fomente la investigación académica y científica, de tal forma que con sus hallazgos se puedan resolver principales problemas sociales que se encuentran en el diario vivir.

Entradas verificables:

Código	Nombre	Criterios de aceptación	Origen de la entrada	Referencia
N/A	Propuestas para la Divulgación de Resultados Científicos	• Solicitud de Requerimiento. • Diagnóstico de propuestas. • Disponibilidad.	Cliente interno (Dirección de Vinculación con la Colectividad), externo (sociedad en general).	Certificación y acta de inicio.

Nota. Elaboración propia.

Procedimiento Descriptivo:

Para la elaboración del presente manual se tomó en consideración las siguientes actividades, acciones y consideraciones:

Entrevista con el responsable del proceso de Divulgación de Resultados de la Dirección de Vinculación con la Sociedad con el objetivo de conocer el ambiente general del proceso.

Recolección de información con la aplicación de instrumentos metodológicos con el director de Vinculación con la Sociedad y el personal relacionado con el tema.

Revisión de la normativa legal, leyes, reglamentos y demás documentación relacionada con el proceso de Divulgación de Resultados de la Dirección de Vinculación con la Sociedad, por ejemplo, la Constitución de la República.

El manual de metodología para el levantamiento de procesos de la Universidad Nacional de Loja es un documento guía donde se detalla los pasos a seguir para la elaboración del diagrama de flujo y el manual del proceso, mediante la aplicación de formatos de recolección de información donde se especifica los recursos utilizados, los responsables de cada actividad, las actividades de entrada, actividades de salida, además de la ubicación de la información generada como producto del proceso, entre otros requerimientos.

Salidas Verificables:

Código	Nombre	Revisado/Aprobado por:	Origen	Referencia
N/A	Divulgación de Resultados Científicos	Director de Vinculación con la sociedad y actores que influyen en el proceso.	Dirección de Vinculación con la Sociedad.	Actas, cronogramas, etc

Glosario de términos:

Dirección de Vinculación con la Sociedad	La vinculación con la sociedad es un departamento de la Universidad Nacional de Loja, en el cual el Alma Máter brinda los servicios a la sociedad para tratar de solucionar los problemas y capacitar a la ciudadanía de manera periódica y profesional institucionales
Divulgación de Resultados Científicos	Es la acción de poner a conocimiento de la ciudadanía, los hallazgos en una investigación
Entradas verificables	Están determinados por ciertos requisitos, actividades o algún documento, que es necesario para dar inicio a un proceso de gestión administrativa dentro de una organización.
Salidas verificables	Son los bienes y servicios que se generan o se dan por el cumplimiento y finalización de un proceso
Proveedor	Actor que inicia el proceso respectivo
Cliente	Usuario beneficiado por el proceso

Nota. Elaboración y fuente propia del autor

Diagrama de Flujo Modelo SIPOC – Divulgación de Resultados Científicos

	Responsable: Director de Vinculación con la Sociedad	Macro proceso: Vinculación con la Sociedad	Fecha de elaboración: 14 de septiembre 2022
	Órgano Administrativo: Dirección de Vinculación con la Sociedad	Proceso: Divulgación de Resultados Científicos	Inicio: Elaboración del Manual de Proceso de Divulgación de Resultados
	Página: 10 de 15	Status: Propuesta	Fin: Manual de Proceso de Divulgación de Resultados

Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Cliente
Los proveedores de este proceso son: Dirección de Vinculación con la Colectividad	Las entradas o insumos para el inicio del proceso son las siguientes: Designación de responsable para la Divulgación de Resultados en la Dirección de Vinculación con la Sociedad	Las actividades a realizar son: Inicio. Designación de responsable para la Divulgación de Resultados en la Dirección de Vinculación con la Sociedad. Clasificación de la información académica con aporte a la sociedad Elaboración del borrador de Información para Divulgación de Resultados Científicos. Analizar el borrador de Divulgación de Resultados Científicos. Enviar al Director de Vinculación con la Sociedad para Revisión del Borrador de Divulgación de Resultados Científicos para luego emitir observaciones en caso de existir, caso contrario aprobar el borrador. El Director de Vinculación con la Sociedad envía el documento al Rectorado para aprobación.	Las salidas o productos generados son las siguientes: Manual de Proceso de Divulgación de Resultados	El cliente es el siguiente: Interno: Docentes Estudiantes Administrativos Trabajadores Externo:

		El Rectorado recibe el Documento y Aprueba para la Divulgación de Resultados Científicos. El Rector designa al Comité Organizador para el evento y envía el documento aprobado al mismo. El Comité Organizador es notificado de la designación y recibe el documento. El Comité Organizador planifica el evento, coordina las actividades a desarrollar con los actores involucrados, ejecuta y presenta el informe del Evento, en caso de no existir correcciones. El Comité Organizador presenta el Informe Final, elabora y ejecuta la Encuesta de Satisfacción del Evento. El Comité Organizador envía los resultados de la Encuesta al Director de Vinculación con la Sociedad. El Director de Vinculación con la Sociedad recibe el informe y coordina su publicación con Comunicación Institucional y Dirección de Vinculación. Se publican los resultados. Fin.		Ciudadanía en general

Flujograma del proceso de Divulgación de Resultados, inicial

Flujograma del proceso de Divulgación de Resultados

	Responsable: Director de Vinculación con la Sociedad	Macro proceso: Vinculación con la Sociedad	Fecha de elaboración: 14 de septiembre 2022
	Órgano Administrativo: Dirección de Vinculación con la Sociedad	Proceso: Divulgación de Resultados Científicos	Inicio: Elaboración del Manual de Proceso de Divulgación de Resultados
	Página: 10 de 15	Status: Propuesta	Fin: Manual de Proceso de Divulgación de Resultados

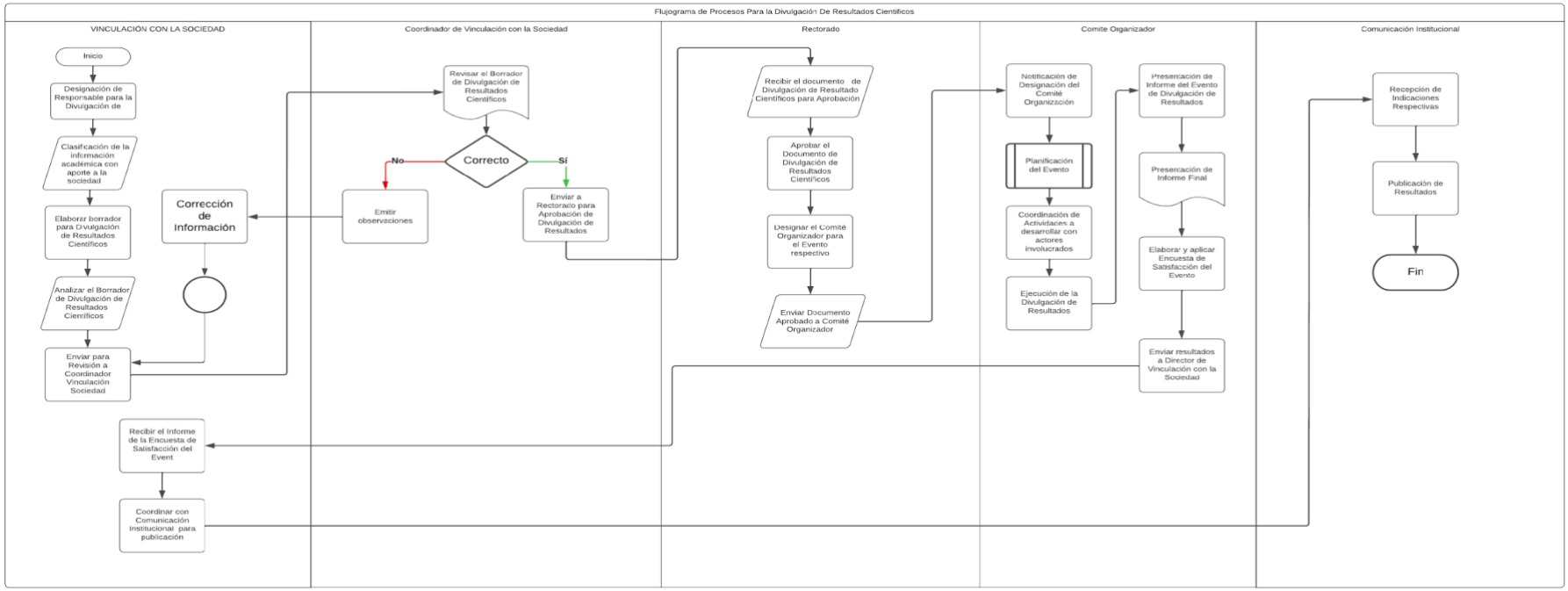


Diagrama de Flujo Modelo SIPOC – Subproceso Coordinación para publicación de resultados

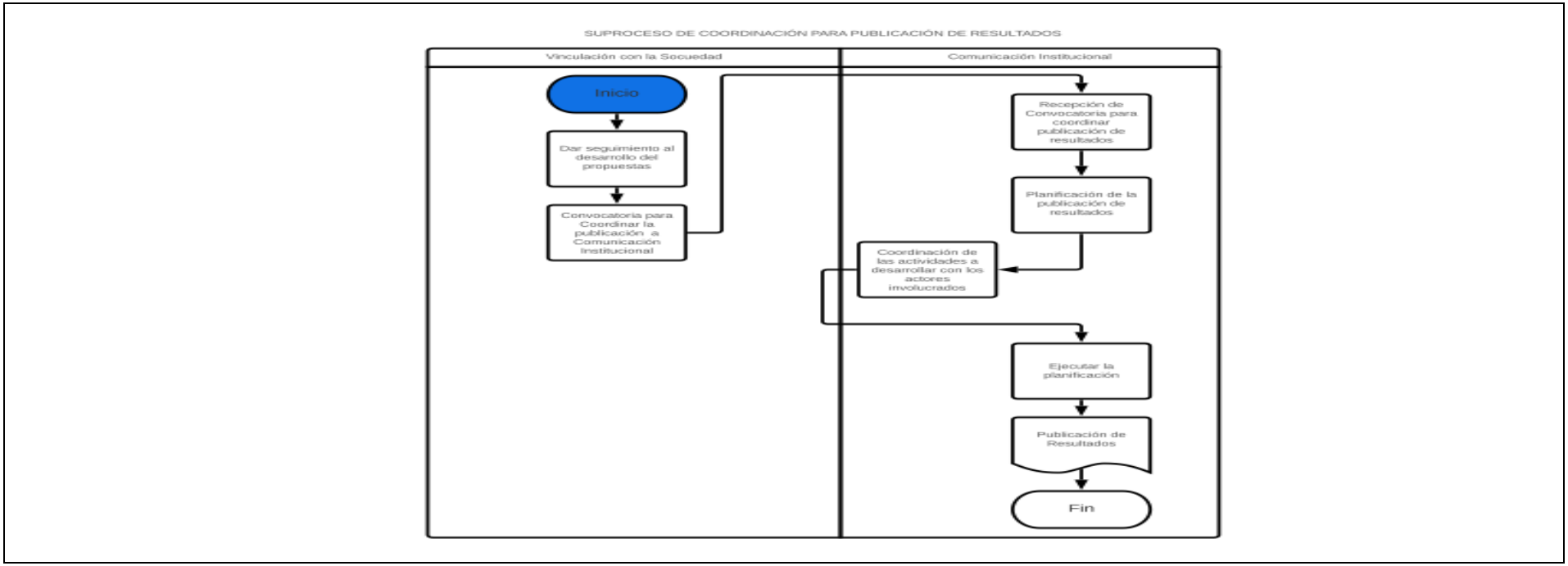
	Responsable: Director de Vinculación con la Sociedad	Macro proceso: Vinculación con la Sociedad	Fecha de elaboración: 14 de septiembre 2022
	Órgano Administrativo: Dirección de Vinculación con la Sociedad	Proceso: Coordinación para la Divulgación de Resultados Científicos	Inicio: Elaboración del Manual de Proceso de Divulgación de Resultados
	Página: 10 de 15	Status: Propuesta	Fin: Manual de Proceso de Divulgación de Resultados

Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Cliente
Los proveedores de este proceso son: Dirección de Vinculación con la Colectividad	Las entradas o insumos para el inicio del proceso son las siguientes: Recepción de Informe de Encuesta de Satisfacción del Evento desarrollado	Las actividades a realizar son: Inicio. El Director de Vinculación con la Sociedad recibe el informe de la Encuesta de Satisfacción del Evento y convoca para coordinar la publicación de resultados a la Dirección de Investigación y Comunicación Institucional. La Dirección de Investigación y Comunicación Institucional recibe la convocatoria para coordinar y planificar la publicación de resultados, coordinan las actividades a realizar con los actores involucrados y ejecuta lo planificado. Se publican los resultados. Fin.	Las salidas o productos generados son las siguientes: Manual de Proceso de Divulgación de Resultados	El cliente es el siguiente: Interno: Docentes Estudiantes Administrativos Trabajadores Externo:

				Ciudadanía en general

Flujograma del subproceso Coordinación para publicación de resultados

	Responsable: Director de Vinculación con la Sociedad	Macro proceso: Vinculación Con La Sociedad.	Fecha de elaboración: 14 de septiembre 2022
	Órgano Administrativo: Dirección de Vinculación con la Sociedad	Subproceso: Coordinación para la Divulgación de Resultados Científicos	Inicio: Elaboración del Manual de Proceso de Divulgación de Resultados
	Página: 10 de 15	Status: Propuesta	Fin: Manual de Proceso de Divulgación de Resultados



Flujograma del subproceso Coordinación para publicación de resultados, inicial.

Registros de Información del Proceso:

Los miembros de la Dirección de Vinculación con la Sociedad manifestaron que el registro se tiene en cuanto a los procesos realizados como congresos, talleres, capacitaciones, webinars.

Indicadores:

Característica	Descripción
Nombre	Indicador de eficiencia
Descripción	Permite medir el avance del desarrollo del proceso divulgación de resultados desde su inicio hasta el final, es decir, como se han ejecutado las actividades del proceso en relación a la cantidad de personas atendidas y el tiempo ocupado.
Forma de Cálculo	$\%EC = \frac{\#\ de\ personas\ atendidas}{total\ de\ horas\ ocupadas} * 100\%$
Periodo de medición	Anualmente

Nota. Elaboración Metodología para el levantamiento de procesos de la Universidad Nacional de Loja; Fuente propia del autor.

Característica	Descripción
Nombre	Tiempo de respuesta hacia el cliente
Descripción	Permite medir el tiempo desde que se realiza la solicitud hasta la notificación del cliente.
Forma de Cálculo	$\%UBE = \frac{total\ de\ solicitudes\ atendidas\ dentro\ del\ plazo\ establecido}{\#\ total\ de\ trámites\ asignados} * 100\%$
Periodo de medición	Anualmente

Nota. Elaboración Metodología para el levantamiento de procesos de la Universidad Nacional de Loja; Fuente propia del autor

6.3 O.E.3: Socializar la propuesta con los actores que intervienen en el proceso agregador de valor "Divulgación de Resultados científicos" para la gestión por resultados en la Universidad Nacional de la Loja.

Para el cumplimiento del objetivo 3, se procedió a realizar la respectiva socialización de la propuesta el día 14 de septiembre del 2022, en la cual, mediante el análisis del manual de procesos por parte de los funcionarios de la Dirección de Vinculación con la Sociedad, los cuales se detallan a continuación:

Tabla 8 *Matriz de condiciones para la implementación de la propuesta*

Matriz de condiciones para la implementación de la propuesta			
	Variables		
o.	**Sugerencias**	**Expectativas**	**Estrategias de mejora**
	Solicitar al Órgano Colegiado Superior de la Universidad Nacional de Loja la legislación correspondiente para este proceso de divulgación de resultados científicos.	Con la legislación existente no se especifican las actividades a cumplir, sin embargo, las expectativas de que en un futuro se expida la normativa correspondiente, mejorará el proceso.	Mientras se expide la normativa correspondiente, se debe trabajar con los lineamientos brindados en el manual
	Mayor inversión de recursos para la divulgación de resultados científicos	Se ampliará la cobertura del proceso y mejorará el nivel de calidad, academia y aplicación en la sociedad mediante la capacitación constante y de manera técnica.	Simplificar los procesos de tal manera que se pueda cubrir la demanda social sin disminuir la calidad del mismo.
	Definir el manual de procesos de la Dirección de Vinculación con la Sociedad	De esta forma, se especifica de manera correcta y oportuna a las actividades, funciones y actores que se encuentran involucrados en la Dirección, evitando la duplicidad de funciones	Definir las actividades, funciones y roles de los actores presentes en la Dirección de Vinculación con la Sociedad de la Universidad Nacional de Loja.

Nota: Elaborado por el autor con datos de la Dirección de Vinculación con la Sociedad

De acuerdo a la matriz de condiciones para la implementación de la propuesta, se menciona que se debe destinar mayores recursos para ampliar la cobertura y calidad del proceso

de tal manera que llegue a más sectores sociales, académicos y científicos. De igual manera, se menciona la posibilidad de crear la normativa legal que regule el proceso debido a que no existe y complica su aplicación, dejándonos como resultado la entrega de una propuesta la cual brindara una mejora en el proceso “Divulgación De Resultados Científicos” garantizando un mejor cumplimiento de la gestión de la coordinación Vinculación con la Sociedad garantizando su cumplimiento y aporte tanto a la comunidad universitaria como a la sociedad en general.

7. Discusión

Una vez que se han cumplido los objetivos propuestos en el desarrollo del tema planteado, se procede a dar el argumento respectivo a cada objetivo:

O.E.1: Diagnosticar la situación actual del proceso agregador de valor de "Divulgación de Resultados Científicos" para la gestión por resultados en la Universidad Nacional de Loja.

Partiendo de un Diagnóstico Situacional definido por los autores Uilcapi y Gallegos (2020) como una herramienta con la cual se planifica y se conceptualiza la situación para poder determinar su estado, por lo cual fue de suma importancia definir la metodología de elaboración en base a la revisión documental en donde se determino como herramienta de estudio de la situación actual a la matriz FODA, el cual es un mecanismo de apoyo que determina el ambiente tanto interno como externo de la unidad administrativa y del proceso, garantizando de esta manera el reconocimiento de los aspectos positivos y negativos que rodean al objeto de estudio. En base a lo antes mencionado, es importante acotar que la Gestión por Resultados de acuerdo a Ramos (2014) la gestión por resultados se define como una herramienta de planificación estratégica que brinda a los usuarios los mecanismos necesarios para verificar que las actividades y procesos están encaminados a cumplir las metas y objetivos de la institución, es decir sea el más idóneo para cumplir con las necesidades que cada unidad administrativa requiera.

Además, en el marco normativo institucional de este trabajo se expusieron las funciones que se tiene que cumplir en la Dirección de Vinculación con la Sociedad, de acuerdo al Art. 15 del Reglamento Orgánico por Procesos de la Universidad Nacional de Loja y tiene concordancia con Andrea Pasquel (2016) quien menciona en su investigación "Levantamiento de Procesos, caso Unidad de Compras de la EP FLOPEC" que los procesos y subprocesos que se ejecutan conforme la normativa vigente tiene un mayor efectividad, pero el problema se presenta al no contar con procedimientos documentados que describan de forma detallada las actividades que deben ejecutar los diferentes actores del proceso. Sin embargo en la Dirección de Vinculación con la Sociedad sí se están cumpliendo a cabalidad otras funciones donde sí existe un manual de procesos con sus respectivos flujogramas. Cabe resaltar que no existe una línea legal especializada en este proceso e imposibilita un poco su desarrollo apegado a la Ley, debido a que no existe.

Por lo tanto, y concordando con Cepeda y Cifuentes (2019) quienes mencionan que las instituciones públicas se encuentran en una fase no muy alentadores, ya que muchos de los servicios prestados son catalogados como servicios de mala calidad y no se ha puesto en práctica de manera sistemática y ordenada para que se garantice un servicio de calidad, más bien ha sido un desarrollo empírico y variable en el tiempo y de las actividades a desarrollar. Así mismo, Pérez (2019) indica que la gestión por procesos permite a una institución obtener beneficios y oportunidades tanto financieras como operativas, de este modo, se asume que este tipo de gestión otorga a las instituciones las herramientas los mecanismos necesarios para actuar de manera más eficiente, de modo que estas se adapten rápidamente a los cambios sociales y económicos.

Por su parte, Monroy (2019) argumenta que los procesos institucionales son un conjunto de actividades que se deben seguir de manera cronológica, en donde el uso de recursos debe hacerse de manera eficiente de modo que se pueda cumplir con los objetivos planteados. En este contexto, la Organización Internacional de Normalización (1986) conceptualiza a la calidad como un conjunto de cualidades que permiten que una institución cumpla con todas sus obligaciones, pues en nuestra sociedad, los estándares de calidad se definen por el resultado de la interacción entre el cliente y el proveedor.

Adicionalmente a ello, el diagnóstico también permitió su cumplimiento por el uso de técnicas de investigación como entrevistas y fichas de observación para el levantamiento de la información necesaria y también se pueda proponer las mejoras y acciones a tomar. De este modo, Domínguez et al. (2014) indica que el diagnóstico se emplea como una herramienta para determinar el correcto funcionamiento de una institución, resaltando sus fortalezas y debilidades, de tal manera que se permita la introducción de mejoras en los procesos y actividades que lo requieran.

Dicho esto, y con la revisión bibliográfica previamente realizada, se constató que los procesos se enfocan en satisfacer las necesidades de los usuarios, para ello es necesario aumentar la calidad de los mismos en los resultados, coincidiendo en que al emplear herramientas y técnicas para conocer la situación actual de un proceso se puede contribuir a un mejor rendimiento y aportar con iniciativas de mejoras más estratégicas.

O.E.2: Elaborar el manual del proceso agregador de valor de "Divulgación de Resultados Científicos" para la gestión por resultados en la Universidad Nacional de Loja.

La Dirección Vinculación con la Sociedad al no contar con un manual de procesos que sirva como guía, no ordena las actividades que deben desarrollarse en el proceso de Divulgación de Resultados Científicos de forma correcta. Por tal motivo, tomamos en condideración al autor Sánchez (2014), quien menciona que el manual de procedimientos es una herramienta que apoya a la administración, en este se agrupan los procedimientos que más se acoplan con los objetivos de la institución y que además en el manual se deben describir quién, cómo, dónde, cuándo y para qué deben realizarse estas actividades.

En este manual se establecen todos los requerimientos para su funcionamiento y de esta manera sea efectivo en su aplicación, siguiendo las bases teóricas y lineamientos legales básicos ,a lo cual el autor Vivanco (2017) señala que los manuales generan ventajas, una de ellas es la economía en los procesos y la mejor distribución del tiempo de los empleados para desarrollar los procesos y cumplir con los objetivos de la organización en la cual cumpla requisitos claros y comprensibles, y en concordancia con los artículos del Reglamento Orgánico por Procesos de la Universidad Nacional de Loja (2020). De igual manera, este proceso es la base del funcionamiento para la divulgación de resultados y se intensifique la investigación académica y científica en la Universidad Nacional de Loja.

En este contexto, Sánchez (2014) indica que el manual de procedimientos constituye un base de ayuda a la administración, pues en el mismo se complementan los procedimientos y objetivos institucionales. Paralelamente, Vivanco (2017) menciona que los manuales permiten generar ventajas institucionales, pues permiten la estandarización de los procesos, unifican las actividades que se complemente y permiten realizar una clara distribución del capital humano en los diferentes sectores de actuación, de tal manera que permiten se cumplir adecuadamente los objetivos institucionales dentro del tiempo establecido.

En otro orden de ideas, Ramos (2014). Indica que la gestión por resultados incluye tres perspectivas importantes: planificación, monitoreo y evaluación. La planificación incluye la definición clara y concisa de objetivos y alcance, indicadores y tiempo límite. El monitoreo implica el control constante para asegurarse de que los objetivos se están cumpliendo. La evaluación verifica la eficiencia y el desempeño de las actividades realizadas. Además, es importante involucrar a los directivos, proponer proyectos de apoyo, seguir procedimientos y capacitar a los empleados. Por su parte, Pérez (2019) indica que la gestión por procesos y

resultados es crucial para el éxito operativo y financiero de una institución o empresa dado que maximiza los niveles de eficiencia en cuanto a la gestión institucional.

En vista de ello, y luego de haber validado la información obtenida en los resultados, se procedió a diagramar el proceso, enfatizando en que la elaboración e implementación de un manual de procesos contribuyen en la eficacia de los mismos, al mismo tiempo que brinda orientación, conocimiento y un buen desenvolvimiento en las diferentes áreas.

O.E.3: Socializar la propuesta con los actores que intervienen en el subproceso agregador de valor "Divulgación de Resultados Científicos" para la gestión por resultados en la Universidad Nacional de la Loja.

Para el cumplimiento de este objetivo se realizó la socialización de la propuesta para la divulgación de resultados científicos con cada uno de los actores que intervienen dentro de este proceso, Por otro lado, como resultado de la socialización la cual se realizó el día 14 de septiembre de 2022 a las 16:00 PM en donde conjuntamente con el personal a cargo de este proceso y con la presencia del director de vinculación con la sociedad se procedió a realizar una entrega con la propuesta para la Divulgación de resultados científicos, seguidamente se elaboró una matriz de condiciones para la implementación de la propuesta donde se mencionan los aspectos a considerar como la falta de normativa para su seguimiento y aplicación, además de tomar en cuenta la asignación presupuestaria para mejorar el proceso de divulgación científica, de tal manera que se pueda llegar a más sectores interesados de acuerdo a Monroy (2019), quien menciona que el manual de proceso debe ser considerado como el conjunto de actividades que se siguen de manera secuencial y lógica, en el cual se hace el uso de varios recursos para poder cumplir con el objetivo planteado.

Por su parte, Sánchez y Roque (2011) indican que la divulgación científica es importante para el enriquecimiento intelectual y se puede realizar a través de diversos medios, sin embargo, es necesario hacerlo de manera accesible y comprensible para un público no especializado, utilizando términos simples y claros. Además, destacan que la divulgación científica busca que la sociedad en general conozca los nuevos descubrimientos, comprenda su alcance y posibles impactos, y estimula un pensamiento crítico e investigativo.

De este modo, se puede enfatizar que un manual de procesos funcione correctamente se debe hacer el discernimiento respectivo con los responsables que intervienen en cada actividad,

tal y como se lo llevó a cabo en el desarrollo de esta investigación, que de igual forma al realizar la socialización se les otorga validez a los resultados obtenidos permitiendo mejorar la propuesta, de esta forma entender mejorar una difusión de los resultados obtenidos a través de las diferentes investigaciones realizadas dentro y fuera de la Universidad Nacional de Loja llevando consigo a generar un aporte significativo tanto para la comunidad universitaria como a la sociedad en general.

8. Conclusiones

De la investigación realizada se puede concluir que:

1. Con base al diagnóstico realizado a la Dirección de Vinculación con la Sociedad se ha determinado que existe un conocimiento claro entre los actores sobre la importancia de este proceso, sin embargo, existe la falta de un manual de procesos claro y detallado para la divulgación de resultados científicos en la Universidad Nacional de Loja, lo cual puede estar obstaculizando el cumplimiento de los objetivos planteados por la Dirección de Vinculación con la Sociedad.

2. La investigación permitió conocer la responsabilidad de la Dirección de Vinculación con la Sociedad de la Universidad Nacional de Loja en varios procesos, entre ellos el de "Divulgación de Resultados Científicos". La falta de un manual de procesos adecuado, detectada a través de entrevistas y observaciones, se traducía en deficiencias en la eficiencia y eficacia del proceso. Por lo tanto, se hace necesaria la implementación de un manual de procesos que permita optimizar la gestión y garantizar una adecuada divulgación de resultados científicos.

3. Además, se determinó con base a la teoría de la calidad y gestión por resultados, que la implementación de un nuevo manual de procesos permitirá mejorar la capacidad de la Dirección de Vinculación con la Sociedad para potenciar y ejecutar un mayor número de proyectos y actividades de divulgación de resultados científicos, lo cual es importante para vincular a la ciudadanía con la academia y mejorar la calidad de vida de las personas a través de la ciencia.

4. El desarrollo del manual de procedimientos ha permitido definir las actividades, plazos, documentos, entradas y salidas del proceso, lo que ha resultado en una mejora significativa en el desempeño del Dirección y de la Institución en general. Esto ha permitido la implementación de un sistema de mejora continua que enfatiza el control interno como apoyo para alcanzar los objetivos institucionales.

5. La socialización de la propuesta del manual de procesos Divulgación de Resultados Científicos, fue crucial para que todos los participantes involucrados pudieran evaluar y aceptar el contenido de la misma. De este modo, el manual puede ser utilizado como una herramienta de apoyo que facilite la realización de programas y proyectos acorde a la

divulgación científica y asegure una atención oportuna basada en los principios de eficiencia y eficacia.

6. En la propuesta planteada hemos identificado fortalezas en la formación y preparación del personal y el apoyo institucional a las actividades de divulgación de resultados científicos, lo cual es un buen punto de partida para mejorar el proceso con lo cual permite realizar las diferentes mejoras al manual llevando consigo a garantizar el cumplimiento acorde a las diferentes temáticas a tratar y a su vez la integración con la sociedad.

9. Recomendaciones

De acuerdo con los resultados obtenidos en la presente investigación se puede recomendar lo siguiente:

1. Se recomienda hacer un diagnóstico eventualmente a la Dirección de Vinculación con la Sociedad con el objetivo de mejorar la ejecución de actividades de divulgación de resultados científicos y garantizar el cumplimiento objetivos planteados a fin de clarificar las responsabilidades de los actores, aumentar la eficiencia en cada etapa y corregir las falencias identificadas en el mismo.

2. Se recomienda la implementación del manual de procesos para la divulgación de resultados científicos previamente elaborado, con el objetivo de mejorar la capacidad, potenciar y ejecutar un mayor número de proyectos y actividades de divulgación de resultados científicos por tanto permitirá vincular a la ciudadanía con la academia y mejorar la calidad de vida de las personas a través de la ciencia.

3. Se recomienda enfatizar la importancia del control de desempeño el cual sirva como apoyo para alcanzar los objetivos institucionales en el sistema de mejora continua implementado gracias al desarrollo del manual de procedimientos para la divulgación de resultados científicos.

4. Se recomienda aprovechar las fortalezas identificadas en la formación y preparación del personal y el apoyo institucional a las actividades de divulgación de resultados científicos para mejorar el proceso y garantizará que el manual sea utilizado como una herramienta de apoyo que facilite la realización de programas y proyectos acorde a la divulgación científica.

5. Se recomienda la implementación de un plan de capacitación continua para el personal involucrado en la divulgación de resultados científicos, con el fin de asegurar que estén al tanto de las últimas prácticas y tecnologías en este campo, además se podría fomentar la retroalimentación por parte de los usuarios para identificar áreas de mejora y seguir mejorando el manual de procesos.

6. Se recomienda a la Dirección de Vinculación con la Sociedad hacer un seguimiento periódico de la implementación del manual para asegurar que está siendo utilizado de

manera efectiva y realizar ajustes en caso de ser necesario generando consigo la actualización del proceso garantizando que esté acorde a las diferentes temáticas a tratar, lo cual es un buen punto de partida para garantizar el cumplimiento óptimo de las actividades y a su vez la integración con la sociedad.

10. Bibliografía

American-National-Standars-(ANSI). (2010). *Guía para la Elaboración de Diagramas de Flujo*. https://orion2020.org/archivo/competencias_gerenciales/pensamiento_sistemico/04_diagramasflujo.pdf

Asamblea Nacional Constituyente. (2010). *Ley Orgánica de Educación Superior*. Quito. Obtenido de https://www.ces.gob.ec/documentos/Normativa/LOES.pdf

Atkinson, A. (1990). *Total quality management: The key to business improvement*. Gower Publishing, Ltd.

Bravo, L., Valenzuela, A., Ramos, P., & Tejada, A. (2019). *Perspectiva teórica del diagnóstico organizacional*. https://www.redalyc.org/journal/290/29062051021/29062051021.pdf

Carlosama Chicaiza, N. E. (2015). Estudio de factibilidad para la creación de una microempresa dedicada a la producción y comercialización de sensores localizadores de objetos para personas con discapacidad visual en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura (Bachelor's thesis).

Castro, F., & Quintero, J. (2021). *Diagnóstico Organizacional para la Empresa D-Impresos*. https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/37676/2021faridcastro.pdf?sequence=6

Cepeda Duarte, J. P., & Cifuentes Martínez, W. E. (2019). *Sistema de Gestión de Calidad en el Sector público. Una revisión literaria.* Podium.

Deming, W. Edwards. (1986). Out of the crisis. Cambridge University Press.

Díaz, S. (2009). *Metodología de definición de procesos*. https://oa.upm.es/1698/1/PFC_SYLVIA_DIAZ_MONTENEGRO_QUESNEL_SH.pdf

Domínguez, D., Mora, C., Arellano, G., & Torres, K. (2014). *La alternativa del diagnóstico empresarial para la gestión directiva en las pequeñas empresas comerciales en Sinaloa*. https://www.redalyc.org/pdf/993/99331125005.pdf

Farina, M. (1990). *Diagrama de Flujo*. https://www.uv.mx/personal/aherrera/files/2020/05/DIAGRAMAS-DE-FLUJO.pdf

García, T., & Cano, M. (2001). *El FODA: una técnica para el análisis de problemas en el contexto de la planeación en las Organizaciones*. https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/foda1999-2000.pdf

García, I. M. S. (2007). La nueva gestión pública: evolución y tendencias. *Presupuesto y gasto público*, 47(2007). 37-64

Gómez, E. (2015). *Tipos de procesos y su importancia en la gestión empresarial.* Revista Digital Innovación y Negocios, 2(3), 34-45.

Gomez, E. L., Doriedson, G., Amaral, G., Corregozinho, M. F., Rodrigues, P., & Horizonte, B. (2007). *Diagnóstico organizacional*. https://bivir.uacj.mx/Reserva/Documentos/rva200577.pdf

Gutiérrez, J. y Ramírez, M. (2018). *La gestión de la calidad como herramienta para la mejora continua en las organizaciones*. Revista de Economía y Administración, 15(2), 45-60.

Hernández, D., Sánchez, S., & Maldonado, E. (2018). *Análisis de la gestión de calidad y su impacto en la eficiencia de las organizaciones*. Revista de Investigación Académica, 76, 1-14.

Herrera, M. (2007). Levantamiento de procesos en la empresa ASISTECOM CIA LTDA. para desarrollar un sistema de calidad total. Escuela Politécnica Nacional. Recuperado de http://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/3016

ISO-9001. (2020). *¿Qué son las iniciativas de mejora y como se gestionan?* https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2020/06/que-son-las-iniciativas-de-mejora-y-como-se-gestionan/

Kuznetsova, I. (2019). Irina Kuznetsova: "El networking vertical y horizontal es clave para las empresas y las instituciones". *EAE Business School*.

Ley Orgánica de Educación Superior. Asamblea Nacional del Ecuador. (2010). Artículos 117 y 125.

Martín, R., Fuentes, A., & Gutiérrez, M. (2017). *Divulgación científica y tecnológica: la necesidad de una política universitaria.* Revista Universidad y Sociedad, 9(1), 53-59.

Mera, S. (2020). *Diferencias entre proceso, subproceso y procedimiento y actividades*. https://www.studocu.com/ec/document/universidad-politecnica-salesiana/simulacion-

de-procesos/diferencias-entre-proceso-subproceso-y-procedimiento-y-actividades/8779994

Monroy, T. (2019). *La importancia de los procesos en el Sistema de Gestión*. https://blog.kawak.net/mejorando_sistemas_de_gestion_iso/la-importancia-de-los-procesos

Pasquel, A. (2016). Levantamiento de Procesos, caso Unidad de Compras de la EP FLOPEC. *Repositorio de la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE.*

Pérez, J. A. (2009). *Gestion Por Procesos. 3 Edicion.* ESIC editorial.

Ramos, B. R. (2014). Planificación Estratégica como método de gestión pública: experiencias en la administración española.

Ramos, J. (2016) Gestión por resultados en México, 2013-2014. Algunos impactos en Baja California. Revista Estudios Fronterizos. 17(34), 64-84.

Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Universidad Nacional de Loja, 57 (2020). https://unl.edu.ec/sites/default/files/archivo/2021-06/REGLAMENTO ORGÁNICO POR PROCESOS DE LA UNL-APROBADO OCS SESIÓN EXTRA. 13-10-2020 CON CERTIFICACIÓN-signed-signed-signed.pd

Sánchez, J. M. (2015). Sistemas de Gestión de Calidad (Iso 9001:2015). *ICB Editores*.

Sánchez, E., & Roque, M. (2011). *La divulgación científica en la actualidad.* Investigación bibliotecológica, 25(55), 97-112.

Sánchez, A. (2014). *Propuesta de manual de procedimientos para la Dirección Administrativa del Instituto de Auditores Internos de Costa Rica (IAI-CR).* file:///C:/Users/Usuario iTC/Downloads/manual_procedimientos_auditores_internos.pdf

Santos, J. (2013). *Diagnostico Específico*. 3. https://es.scribd.com/document/182030426/Diagnostico-especifico

Uilcapi, M. y Gallegos, D. (2020). *Diagnóstico situacional: herramienta para planificar y conceptualizar la situación organizacional.* Revista Científica Tecnológica, 4(1), 68-75.

Vivanco, F. (2017). *Importancia de los manuales de procesos y procedimientos en la gestión de calidad.* Universidad Técnica Particular de Loja.

11. Anexos

Anexo 1 Matriz de entrevista a los actores

Preguntas Específicas	
DIRECTOR DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	
Pregunta	***Respuesta***
¿Cuál es el objetivo o propósito de la Dirección de Vinculación con la Sociedad?	Cuando hablas de objetivo de propósito lo podemos enmarcar en dos partes, una interna de la Universidad y la otra al externo. Al interno de la universidad y el propósito si me hablas de la Dirección de Vinculación con la Sociedad es poder establecer u orientar en el establecimiento de políticas o de aplicación de reglamentación con respecto a la vinculación con la sociedad, es decir, como las carreras o las unidades académicas deben hacer vinculación con la sociedad; entonces hablas de orientar o establecer políticas. Al interno de la universidad para llevar a cabo la vinculación si es que ya hablas del tema externo, es decir cuál es la objetivo de la vinculación en sí con la sociedad es básicamente cuándo hablamos de la vinculación se refiere a toda una planificación, ejecución y difusión de actividades que garanticen la participación efectiva de la universidad en la sociedad, y claro el fin de esto es básicamente contribuir como universidad a satisfacer las necesidades o a solucionar o aportar en la solución de problema social, ya eso es básicamente podemos decir el propósito el fin de la vinculación
¿Cuáles son las actividades que cumple la Coordinación de Vinculación con la Sociedad?	Las actividades está en el marco de lo que dice la reglamentación, y están básicamente dentro de líneas operativas que actualmente la tenemos bien definido estas líneas, espero que en un futuro puedan irse aumentando porque la reglamentación también la deja muy abierta, por ejemplo, las actividades que cumplimos tienen que ver con apoyar en la elaboración de proyectos de vinculación para que las unidades académicas y estos proyectos de vinculación están en tres ámbitos pueden ser proyectos de servicios sociales, pueden ser proyectos de innovación o pueden ser proyectos de servicios especializados, y también estamos trabajando en la prácticas pre profesionales. Trabajamos en temas de propuestas de educación continua, es decir está abajo donde nosotros la responsabilidad de la educación continua en que va dirigida al público en general a la sociedad, en general tenemos también el tema relacionado con la difusión de resultados del procesos investigativos El tema también de seguimiento a graduados, es decir cada una de las cosas tienen que ver con líneas operativas así lo llama la reglamentación entonces la función de vinculación de la

	sociedad, trabaja en estas líneas operativas que te comento, pero está abierto a poder incorporar otra línea operativa.
¿Cuáles son los medios de verificación que garantizan el cumplimiento de los servicios ofrecidos por la Coordinación de Vinculación con la Sociedad?	Los medios de verificación son los informes con los resultados que se tiene de cada uno de los proyectos ejecutados, por ejemplo, proyectos de vinculación cada cargar me tiene al menos un proyecto de vinculación, ellos presentan un informe al menos semestral de las actividades cumplidas y ahí nosotros como vinculación revisamos ese informe y comparamos lo planificado con lo ejecutado, ya y eso vamos generando digamos es el medio de verificación del cumplimiento de todas las actividades. Lo mismo en educación continua, por ejemplo, planifica un curso de educación continúa dirigido a un público específico y claro de que se ejecute el curso o el evento de educación continua se genera un informe se contrasta con lo que se planificó lo que se hizo y esos son los medios de verificación del cumplimiento.
¿Cuáles son las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas en la Coordinación de Vinculación con la Sociedad en la Divulgación de Resultados Científicos?	A ver, las fortalezas creo que siempre están en su equipo de trabajo en la parte de talento humano, ya el talento humano que está conformando hoy la Dirección de vinculación. Yo creo que ya tiene el conocimiento suficiente en cada una de las niñas con las que se desarrolla para poder explotar más cosas para poder hacer más cosas para proponer, imposible procesos innovadores dentro de la misma función sustantiva. Otra fortaleza más que yo la veo es justamente el apoyo institucional, el apoyo de las autoridades universitarias directamente del rector de la universidad, porque yo creo que es fundamental que la cabeza la universidad entienda para qué está la universidad y la universidad está para poder dar servicio social, se lo canaliza a través de la función sustantiva de vinculación entonces si no tienes ese apoyo de la autoridad no puede salir adelante, entonces creo que es una fortaleza, ese es el apoyo que te da el rector en este caso en las actividades que se planteen. Bueno las oportunidades son muchas, con los 163 años que va cumplir la universidad, la oportunidad a través de esta función sustantiva servir a muchos sectores sociales, el objeto mismo de la universidad es acercarse a la sociedad, y cómo te acercas a la universidad, es poniendo al servicio de la misma todo lo que se hace en la universidad o todo el conocimiento generado en la misma. Una de las debilidades, no solamente de vinculación si no de la universidad en general, tiene que ver bastante con el aspecto presupuestario, nos falta presupuesto y esto podría asomar como una debilidad y con la falta de presupuesto no puedes hacer todas las cosas que quisieras, yo pienso que va por ahí por qué del resto lo tenemos todo y en cuanto a las amenazas es que a corto plazo puede existir una autoridad diferente que no entienda la dinámica de vinculación y que no le dé el respaldo que lo necesita, ese podría ser una amenaza que podría existir a

	lo interno y a lo externo a lo mejor que las organizaciones no entiendan para que esta la universidad.
¿Cómo se encuentra estructurada la Dirección de Vinculación con la Sociedad?	No responde, ya que al momento no cuenta con una estructura acerca de la Dirección de Vinculación con la Sociedad
¿Se está ejecutando actualmente algún tipo de proceso para "Divulgación de Resultados Científicos "dentro de la Dirección de Vinculación con la Sociedad?	De la divulgación no, no tenemos, en los que sí tenemos es manuales de procesos y flujos de procesos en las líneas de educación continua, proyectos de vinculación, seguimiento a graduados que estamos haciendo ahora, de prácticas pre profesionales, pero en divulgación no tenemos un proceso formalmente definido, sin embargo, claro trabajamos en base a un proceso, pero no está formalmente definido.
¿Existen medios de verificación que garanticen el cumplimiento de la "Divulgación de Resultados Científicos" dentro de la Universidad Nacional de Loja?	No responde, ya que no el proceso no existe
¿Cuáles son las normas legales vigentes que regulen la "Divulgación de Resultados Científicos" de la Dirección de Vinculación con la Sociedad?	Trabajamos en base a la Ley Orgánica de Educación Superior, en base al Reglamento del Régimen Académico del Consejo de Educación Superior, en base a lo que dice Reglamento del Régimen Académico de la UNL y también en base a lo que manifiesta el Reglamento de Escalafón Docente de las Instituciones de Educación Superior porque ahí también se encuentran establecidas algunas actividades de vinculación que deben desarrollar los docentes y que son insumos para poder elaborar los reglamentos internos.
TÉCNICO DOCENTE	
Pregunta	**Respuesta**
¿Conoce de qué trata el proceso "Divulgación de Resultados Científicos"?	Básicamente el proceso de divulgación de resultados científicos intenta complementar el tema de la planificación de la vinculación con la sociedad. Si bien es cierto, en la universidad tenemos una dirección de investigación, no cierto, que se encarga del tema de publicación de resultados científicos pero la diferencia con esta línea operativa que ocupa vinculación sobre el tema de divulgación de resultados científicos es más allá de publicarlos, hacerlos conocer por la sociedad, entonces lo que se intenta hacer con su ayuda es poder crear o poder dibujar un proceso que sea apto para la línea operativa en cuestión de que se lo pueda viabilizar y se lo pueda ejecutar.
¿Considera usted que este	Bueno en el tema de "Divulgación de Resultados

proceso “Divulgación de Resultados Científicos” se encuentra estructurado conforme a la normativa legal vigente?	Científicos” como habrás visto en la normativa, no hay mucha tela que cortar sí, que más bien hay que complementar un poco, entonces más bien lo que nosotros ahora crearemos sería la base para poder más bien reformar o proponer una nueva reforma al reglamento.
¿Cuáles son las debilidades que tiene este proceso “Divulgación de Resultados Científicos”?	Bueno una de las principales debilidades es que aquí en la universidad el tema de “Divulgación de Resultados Científicos” solamente se lo ha hecho en forma de eventos, por ejemplo, el tema de los congresos, el tema de los simposios, entonces es lo único que se ha hecho en temas de divulgación, es decir que la universidad no tiene experiencia en esa línea operativa o en esa ala de vinculación.
¿A su criterio cuáles considera usted que son las fortalezas que tiene el proceso “Divulgación de Resultados Científicos”?	Ya, la fortaleza principalmente es que va ayudar a la coordinación de vinculación a poder anexar un poco más allá con la sociedad, es decir que nosotros como academia generamos investigación, publicamos esta investigación, pero mucho más allá de eso hay que saberla divulgar con todas las personas, hacerles llegar y más que hacerles llegar, hacerles entender para que les sirve si, entonces es una de las fortalezas principales de los procesos de “Divulgación de Resultados Científicos”
¿Cuáles son los riesgos que afectan las actividades planteadas dentro del proceso “Divulgación de Resultados Científicos”?	Bueno uno de los riesgos sería que no tengamos el apoyo de las autoridades para poder plantear unos procesos que permita viabilizar esta línea operativa, otro de los riesgos podría ser, en el peor de los casos, viendo el peor de los escenarios, sería que esta planificación no se pueda dar dentro de un escenario ya más propositivo
¿Cuáles considera usted que son las oportunidades que tiene el proceso “Divulgación de Resultados Científicos”?	Bueno, como te mencionaba las principales oportunidades es que le ofrece a la universidad, es poderse vincular con la sociedad no cierto, poderles entregar este producto de investigación a la sociedad y que ellos justamente puedan utilizarlos y les pueda servir para mejorar su calidad de vida, su calidad de producción en los diferentes campos no que se pueda hacer el tema de investigación y se les pueda otorgar a la sociedad estos mecanismos.
¿Considera usted que se podría realizar mejoras en la implementación de este proceso “Divulgación de resultados científicos”?	Como aún no hemos tenido un proceso ya establecido no te podría mencionar o dar una respuesta a esa pregunta, pero como intentamos ahora mismo es crearlo y hemos tenido, como te mencionaba algunas experiencias en temas de divulgación científica pero solo lo que compete a eventos científicos de congresos, etc. Entonces no podríamos plantear una mejora si todavía no existe un proceso que ya esté ejecutando.
¿Cuáles serían las recomendaciones que permitan una mejora del	Las recomendaciones que siempre se deben considerar dentro de un proceso, a mi criterio, es que tiene que ser procesos que se pueden implementar no cierto, acorde a la realidad

proceso “Divulgación de Resultados Científicos”?	acorde a la problemática, primero que se está buscando en esta línea operativa y también buscando alcanzar los objetivos y metas de esta línea operativa.

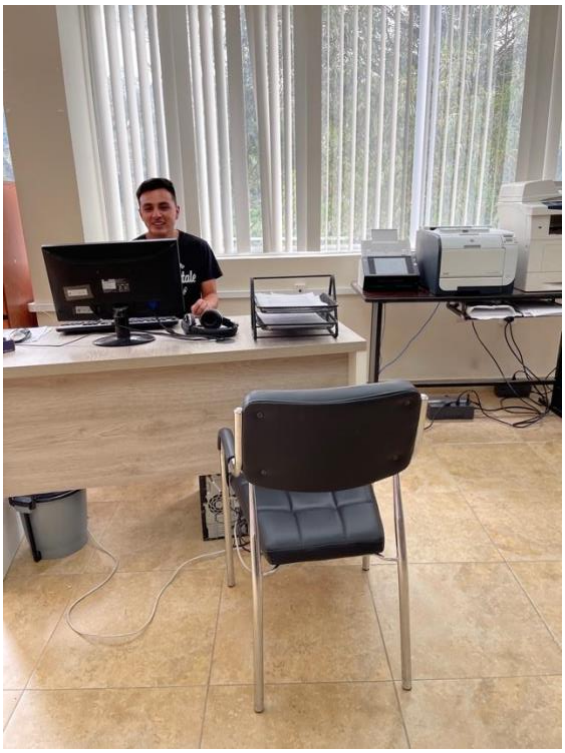
Nota: Elaborado por el autor con datos de la Dirección de Vinculación con la Sociedad

Anexo 2 Ficha de observación

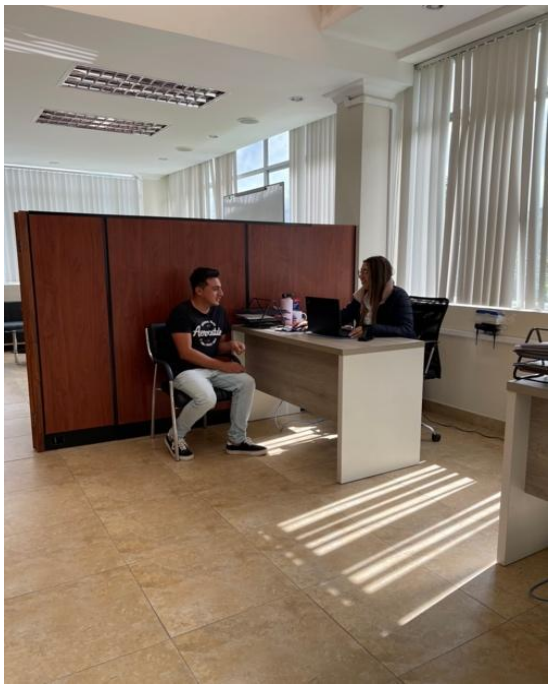
ro.	Criterios de observación	I	O
	El proceso agregador de valor “Divulgación de Resultados científicos” cuenta con un manual de procesos y flujograma claramente definido acorde a la normativa legal.		
	El proceso que actualmente se realiza sobre “Divulgación de Resultados Científicos” se encarga de dirigir y regular las funciones a cada uno de sus actores.		
	El actual proceso determina cómo debe estar establecido el Comité Organizador.		
	En la actualidad, el proceso agregador de valor “Divulgación de Resultados Científicos“ cuenta con todos los anexos o recursos de apoyo para mejorar la gestión.		
	Las propuestas presentadas por la Comunidad Universitaria a la Dirección de Vinculación para la “Divulgación de Resultados Científicos” se encuentran definidas claramente.		
	Las responsabilidades de cada uno de los actores en las fases de este proceso se encuentran bien definidas.		
	Existe deficiencia por parte de los actores en el despacho de propuestas planteadas por parte de la comunidad universitaria.		
	Los actores responsables de la etapa de planificación y cronograma se encuentran definidos de manera correcta acorde las temáticas establecidas.		
	Los tipos de mecanismos implementados para la “Divulgación de Los resultados científicos generan una mayor eficiencia en cada una de las etapas.		
0	El proceso encaminado hacia la “Divulgación de Resultados Científicos” cuenta con una base de datos para el registro de cada uno de los procedimientos.		
1	Dentro del proceso de “Divulgación de Resultados Científicos” existen falencias al momento de su implementación.		

Nota: Elaborado por el autor con datos de la Dirección de Vinculación con la Sociedad

Anexo 3 Reconocimiento de la Coordinación de Vinculación con la Sociedad



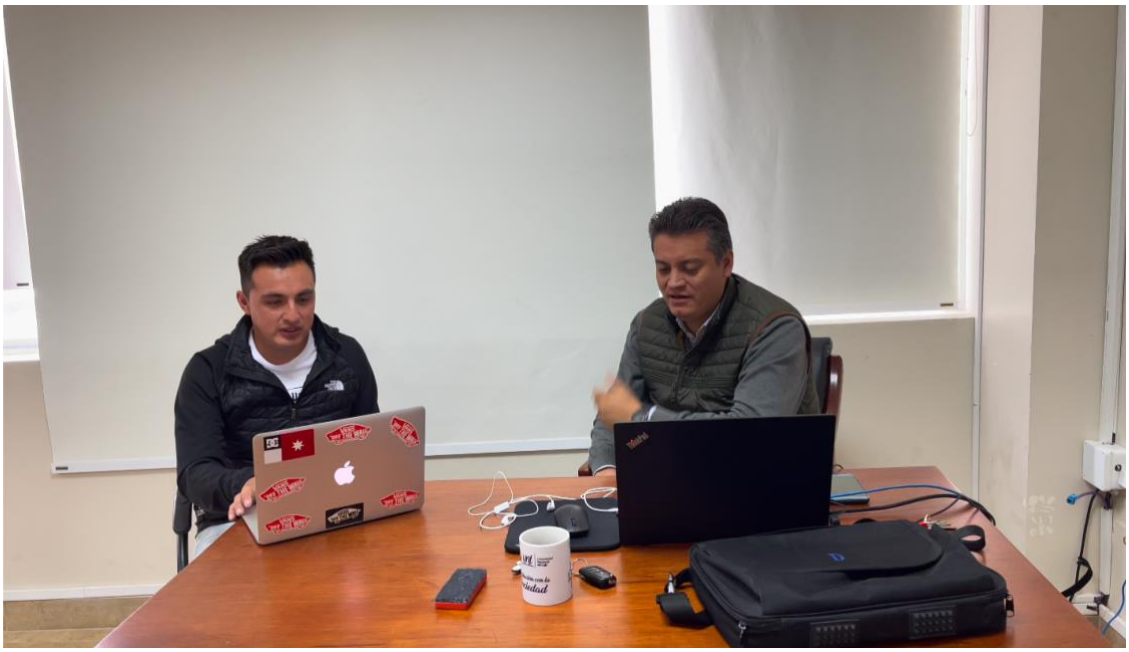
Anexo 4 Conversatorio con el encargado del proceso de Divulgación de Resultados Científicos



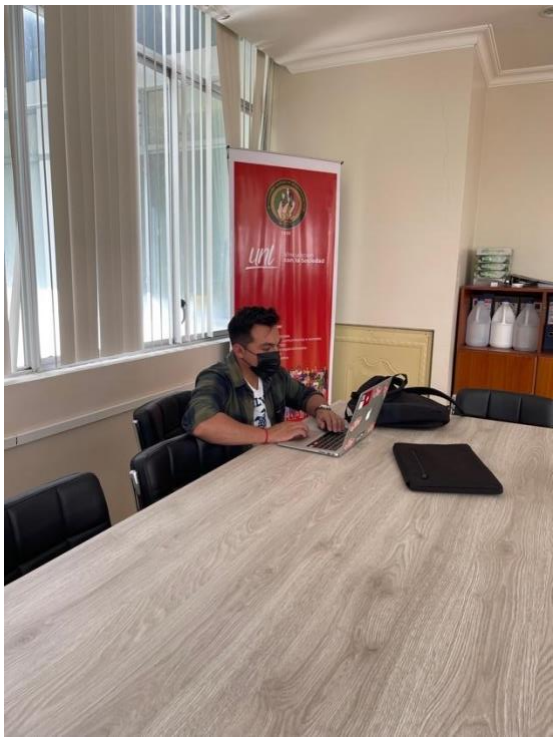
Anexo 5 Entrevistas con los actores claves

- Entrevista con el encargado del proceso Divulgación de Resultados Científicos

- Entrevista con el Director de la Coordinación Vinculación con la Sociedad.



Anexo 6 Revisión documental acerca del proceso Divulgación de Resultados Científicos



Anexo 7 *Socialización de la propuesta*

Anexo 8 *Certificado Abstrac*

Lic. Carmen Amelia Vásquez González, DOCENTE DE LA UNIDAD EDUCATIVA ORIANGA DE LA PARROQUIA ORIANGA, CANTON PALTAS, PROVINCIA DE LOJA

C E R T I F I C A

Haber realizado la traducción al idioma Inglés del Resumen del Trabajo de Integración Curricular (Tesis) con el tema **"FORMULACIÓN DEL PROCESO AGREGADOR DE VALOR "DIVULGACIÓN DE RESULTADOS CIENTÍFICOS" PARA LA GESTIÓN POR RESULTADOS EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA, AÑO 2022"**, misma que corresponde a Jackson Fabian Quezada Chamba con cédula de identidad No. 1106073321 de la Carrera de Administración Pública.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad

Orianga, marzo 01 de 2023

Lic. Carmen A. Vásquez G.
Docente de INGLES-UEO
C.I. 1102372628