INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO DE FORMACIÓN PROFESIONAL ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL

AÑO 2022

ESQUEMA PARA LA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO CON RECURSOS INSTITUCIONALES

PERÍODO 2023-2025

1. Título

Acompañamiento estudiantil a los alumnos del Instituto Tecnológico de Formación Profesional, Administrativa y Comercial

2. Antecedentes

El mundo actual es el producto de los desarrollos científicos y tecnológicos que están en el contexto evolutivo de la vida humana y dentro de ella la sociedad como garante de este proceso genera necesidades a las que la educación superior debe responder y direccionar su trabajo hacia la producción de saberes en función de los 3 requerimientos reales y vigentes de la sociedad, ya que la generación y el aprendizaje de esos saberes depende de la relación sujeto mundo, en un proceso de enseñanza aprendizaje (Mora, 2004) la educación superior contemporánea desde el ámbito mundial está dirigida a lograr nuevos conocimientos socializando los saberes para así ir generando respuestas a las nuevas demandas educacionales que se presentan en este siglo. Por tanto, las instituciones de educación superior están destinadas, en consecuencia, a tener un papel fundamental en la perspectiva de una sociedad del conocimiento, sobre todo si pueden llevar a cabo cambios fundamentales en sus modelos de formación, de aprendizaje y de innovación (Tünnermann, 2003). De manera que se ha insistido en que la Universidad desempeña un papel muy importante en la sociedad como conciencia crítica de la misma, ya que su autonomía y la libertad académica le permite desempeñar dicho rol. El desempeño de las universidades dentro de los escenarios sociales y de la formación de más personas capacitadas que en su condición de profesionales puedan fortalecer las posibilidades de dar respuestas eficientes a las necesidades actuales, en forma intacta, a las diversas insuficiencias educativas de la sociedad, examinando la evolución curricular en cuanto a preparación pedagógica y científica se refiere, para ser adecuadas de manera directa, a las prácticas formativas hacia los alumnos (Martin, 2018). El sistema educativo, y más aún el sistema de educación superior en particular, en un intento de reaccionar a las demandas y las presiones cada vez mayores de sus partes interesadas, se

encuentra en un entorno orientado al mercado, con clientes internos y externos; en donde "deleitar al cliente" es la regla para la supervivencia a largo plazo (Sahney, Banwet, & Karunes, 2004). Por un lado, la presión de los estudiantes que demandan servicios educativos de calidad, altamente especializado y actualizado para 4 responder a las exigencias de una sociedad de conocimiento y, por otro lado, la demanda de los docentes por herramientas que permitan brindar una educación de calidad. Los procesos de mejoramiento de la calidad dentro de las universidades exige nuevos modelos de gestión y organización institucional, con el fin de mantener un progresivo nivel de gobernabilidad en las universidades, convirtiéndola en un componente de ejecución y coordinación institucional, impulsándola a la adquisición de planes de mejoramiento continuo de la calidad, basados en un liderazgo dentro de cada institución para la conducción de sus objetivos y ejecución de su misión (Lemaitre, 2015). Es notable, que en las universidades existe una conexión de alcance e interacción con el medio y los diversos sectores de la sociedad, puesto que se deriva que en el sector universitario tradicional, la calidad posee un carácter de desempeño social y provechoso de las universidades fundamentadas en políticas educativas, adaptadas a las instituciones de educación superior como una configuración de evaluación de la calidad centrada en su capacidad de resolución y flexibilidad institucional para responder a las exigencias de su entorno (Malagón, Rodríguez, & Machado, 2019). Desde escenario cabe entender cuál es el rol de la gestión administrativa de la Universidad en aras de emplear herramientas gerenciales como la prospectiva que faciliten el trabajo en equipo en concordancia con los fines del organizacionales para la satisfacción efectiva de los usuarios en materia educativa, ya que la gerencia es elemento clave como piloto de empuje para el desarrollo de acciones que generen resultados óptimos. La gestión de la relación con el cliente (CRM) es un conjunto de prácticas que proporcionan una visión consolidada e integrada de los clientes en todas las áreas de negocios para garantizar que cada cliente reciba el más alto nivel de 5 servicio y cuando esta gestión se realiza a través de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), esta relación se estrecha aún más (Seeman & O'Hara, 2006). En la educación superior, los estudiantes son los clientes y las Instituciones de Educación Superior (IES) deben proveer a los estudiantes los procesos de registro, servicios de transcripción, orientación profesional y servicios de apoyo académico (Seeman & O'Hara, 2006). Por lo tanto, es fundamental para las IES ejecutar una gestión administrativa que busque satisfacer las necesidades de los clientes, estudiantes en este caso, a través de herramientas tecnológicas que permitan el acceso a los servicios educativos en una era de conocimiento. Según los datos de La Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (SENESCYT) en Ecuador para el año 2018 se registró un total de 59 universidades y escuelas politécnicas y 241 institutos técnicos y tecnológicos. El registro de matrícula durante el período 2012 - 2016 en universidades y escuelas politécnicas creció de forma acumulada en alrededor del 7%, que para el año 2016 se registraron 594.106. De este total el 58% correspondían a instituciones públicas. (SENESCYT, 2018). Esto significa que la demanda por educación superior es creciente, de igual forma que la oferta que crece, principalmente a partir de la reforma a la

Ley Orgánica de Educación Superior (LOES) Registro Oficial No.297-, que habilita a los Institutos Técnicos Superiores a emitir títulos de tercer nivel. Se ve que, la educación superior afronta desafíos significativos en cuanto a la ampliación de los niveles de cobertura y el mejoramiento de la calidad institucional, ya que durante las dos primeras décadas del siglo XXI el número de estudiantes matriculados se ha incrementado en la formación técnica y tecnológica. Todo esto, significa que la calidad del sistema de educación superior le permite a la universidad desarrollar capacidades y examinar la excelencia en cuanto al proceso pedagógico que se imparte (Melo-Becerra, Ramos-Forero y Hernández-Santamaría, 2017).

3. Justificación

Desde el contexto del Plan Nacional de Desarrollo, el desarrollo del presente trabajo se justifica en el primer objetivo que corresponde a "Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas" específicamente en la política 1.6: "Garantizar el derecho a la salud, la educación y al cuidado integral durante el ciclo de vida, bajo criterios de accesibilidad, calidad y pertinencia territorial y cultural". La investigación tiene su justificación desde el punto de vista social, ya que es indiscutible la importancia de la educación como un componente estratégico para la construcción del futuro de la sociedad, cada vez más cambiante y abierta a nuevos horizontes, y el rol de las instituciones de educación superior como formadores del capital humano. Además, se indaga sobre una herramienta gerencial que puede ofrecer beneficios a la gestión de las IES con la finalidad de dar mayor operatividad dentro de las estructuras organizativas que se caracteriza por ser rígidas, lentas, afectando la calidad del sistema en general al ofrecer un servicio público que puede no ser del todo óptimo frente a los requerimientos del colectivo que atiende. En cuanto a los aportes teóricos de este proyecto, giran alrededor de las teorías de la administración y la calidad de servicio, con particular atención a la teoría de los sistemas, la cual es una teoría de nivel macro que puede usarse para comprender sistemas biológicos, físicos y sociales (Lai & Lin, 2017). En esta investigación servirá como marco de referencia para el diseño de sistemas integrados que permitan la atención al estudiante. En términos de calidad del servicio al estudiante, el presente estudio se enfoca en la evaluación de las dimensiones de la calidad bajo el marco de la teoría de la calidad total o Total Quality Management, por sus siglas en inglés (TQM), orientadas hacia la educación superior. La gestión administrativa del Instituto Tecnológico de Formación con condición Universitaria se encuentra en un nuevo proceso sistemático de mejora, que consiste en desarrollar un conjunto de actividades y/o acciones que esperan obtener resultados concretos e integrar los recursos humanos, materiales y financieros necesarios para mantener un impacto directo en la rentabilidad, ofrecer servicio de calidad que satisfaga los requerimientos del sector educativo actual en base a las carreras profesionales que ofrece. Por lo tanto, la justificación práctica de este trabajo se centra en el beneficio que aporta al mejoramiento de la calidad de servicio al estudiante, lo cual se verá reflejado en la competitividad del instituto. Seguidamente, la investigación tiene su justificación académica debido que el estudio está orientado a

proveerle al Instituto Tecnológico Universitario de Formación (UF) la disposición de recursos para el fortalecimiento en cuanto a su capacidad innovadora e incrementar el nivel de productividad en las políticas orientadas a coadyuvar las distorsiones que ésta presenta. Además, fortalecerá las líneas de investigación y futuras investigaciones en el ámbito de Gestión Administrativa Educativa y calidad de servicio a los estudiantes, concediendo mayor capacidad de respuesta en las instituciones universitarias a nivel nacional. La justificación práctica de este trabajo se fundamenta en los trabajos realizados por otros autores en materia de calidad, los cuales aún mantienen vigencia dentro de los últimos cinco años. Por citar unos autores, Otero (2020) elaboró una investigación titulada "El impacto de las políticas institucionales de Aseguramiento de la Calidad en los procesos y prácticas de internacionalización de la Universidad Santiago de Cali". Rueda, y otros (2019) elaboraron una investigación titulada: "Prácticas y condiciones institucionales para el desarrollo de la docencia en universidades iberoamericanas. Marciniak & Gairín (2018) realizaron una investigación "Dimensiones de evaluación de calidad de educación virtual: revisión de modelos referentes", lo cual justifica su relevancia actual.

El proyecto está alineado con el Objetivo 4 de Desarrollo Sostenible que consiste en garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos. Este objetivo se concreta especialmente en la meta 4.4 que plantea en aumentar para el año 2030 considerablemente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento.

El proyecto se encuentra alineado con el Eje Social del Plan nacional de desarrollo 2021 – 2025 específicamente con el Objetivo 7: Potenciar las capacidades de la ciudadanía y promover una educación innovadora, inclusiva y de calidad en todos los niveles y la Política: 7.2 que promueve la modernización y eficiencia del modelo educativo por medio de la innovación y el uso de herramientas tecnológicas.

4. Tipo de proyecto

Este proyecto es una investigación aplicada, pues busca mejorar la calidad del servicio estudiantil.

Dominio académico, línea de investigación y carreras en el ámbito.

- Dominio académico: Educación inclusiva, cultura y sociedad.
- Línea de Investigación: Educación y Sociedad
- Carreras en el ámbito del proyecto:
  - Asistencia en Educación Inclusiva
  - Desarrollo infantil Integral
  - Administración de Empresas

El proyecto de Acompañamiento Estudiantil a los alumnos del instituto se desarrolla dentro de la línea de investigación Educación y Sociedad ya que busca entender y mejorar la relación entre los estudiantes y el entorno educativo. Este proyecto pretende abordar las diversas necesidades de los estudiantes en su proceso de aprendizaje, considerando no solo los aspectos académicos, sino también los socioemocionales y culturales. Al situarse en esta línea de investigación, se enfoca en cómo la educación puede influir y ser influenciada por factores sociales, promoviendo un ambiente de apoyo que favorezca el éxito educativo y el desarrollo integral de los estudiantes. Este enfoque permite explorar cómo el acompañamiento puede contribuir a la formación de un entorno más inclusivo y equitativo, donde todos los estudiantes tengan la oportunidad de alcanzar su máximo potencial, y al mismo tiempo, cómo estas experiencias impactan en la sociedad en general. Las carreras en el ámbito de este proyecto presentas cuestiones de particular interés que se pretenden dar solución por medio de la investigación aplicada. Estas carreras están directamente relacionadas con el proyecto, ya que cada una aporta una perspectiva y un conjunto de habilidades esenciales para abordar los desafíos educativos y sociales que enfrentan los estudiantes.

- Asistencia en Educación Inclusiva: En esta carreara el proyecto puede contribuir a mejorar la falta de experiencia práctica en situaciones reales, potenciar la integración insuficiente de tecnologías educativas, reducir la escasa formación en gestión de casos y coordinación interdisciplinaria, mejorar el enfoque limitado en la diversidad cultural y lingüística, y el desarrollo inadecuado de habilidades socioemocionales. La carrera a su vez, proporciona herramientas y conocimientos para apoyar a estudiantes con diversas necesidades, asegurando un entorno educativo accesible y equitativo para todos. La educación inclusiva puede generar incertidumbres en el estudiantado, y el proyecto pretende acompañar al estudiante en este complicado proceso de asimilación, comprensión y entendimiento.
- Desarrollo Infantil Integral: Este proyecto puede enriquecer la formación de los estudiantes de la carrera, al ofrecerles oportunidades para aplicar sus conocimientos en un entorno real de trabajo con niños en edades tempranas de instrucción, fomentar la colaboración con otros profesionales, enfrentar desafíos del desarrollo en contextos educativos y culturales variados, y mejorar su capacidad para diseñar intervenciones más holísticas y efectivas. El proyecto, a través del proceso de acompañamiento, puede contribuir a la comprensión de las etapas de desarrollo de los niños y adolescentes, lo que es crucial para diseñar estrategias de aprendizaje educativo que promuevan su bienestar emocional, social y cognitivo en la etapa infantil.
- Administración de Empresas: El proyecto se centra en el perfeccionamiento del Centro de Acompañamiento Estudiantil, el cual se encarga de fortalecer, gestionar y proporcionar apoyo integral a los estudiantes durante todo su proceso de estudio y aprendizaje en el instituto. De manera particular, los estudiantes de la carrera de

Administración de Empresas en este proyecto pueden aplicar sus conocimientos en gestión organizacional, liderazgo y planificación estratégica para optimizar los recursos del centro, desarrollar sistemas de seguimiento académico y emocional más eficientes, y promover iniciativas que mejoren la experiencia estudiantil. Además, pueden diseñar y evaluar programas de tutoría, manejar presupuestos, y colaborar en la creación de mecanismos de comunicación interna y externa que favorezcan la integración y retención de los estudiantes, asegurando el éxito del acompañamiento en términos de impacto y sostenibilidad.

Cada una de estas disciplinas juega un papel fundamental en el éxito del proyecto, ofreciendo un enfoque multidisciplinario que enriquece el proceso de acompañamiento y maximiza el impacto en la comunidad educativa.

5. Objetivo General

Asesorar al estudiantado en el transcurso de su vida universitaria, fortaleciendo su permanencia en los estudios y garantizando el egreso oportuno

6. Objeticos Específicos

- Implementar estrategias para la disminución de la deserción estudiantil
- Diagnosticar la situación actual del servicio prestado a los estudiantes del Instituto Tecnológico de Formación con condición Universitaria (UF).
- Actualizar las políticas, funciones y procesos del Centro de Atención a estudiantes (CAE).
- Determinar los indicadores claves de gestión de la calidad que se aplican en la atención al usuario en el ámbito universitario, a través de la creación de un Centro de Acompañamiento Estudiantil

7. Metodología, materiales y métodos.

Enfoque de la investigación: Mixto

Tipo de investigación: Descriptiva Transversal

Métodos teóricos

- Analítico-Sintético: Este método de investigación consiste en descomponer un todo en partes o elementos, permitiéndonos así observar las causas y naturaleza del fenómeno a estudiar.
- Histórico – Lógico: Se analizará la problemática teniendo en cuenta el tiempo y la ubicación del mismo

- Inductivo- Deductivo: Se utilizarán premisas específicas y particulares para llegar a una conclusión general y a su vez específica.

Métodos Empíricos

- Encuesta: Se remitirá una encuesta vía online con un cuestionario referenciado para la investigación.

Métodos estadísticos

- Universo: El número total de estudiantes es de 1232. Tomando en cuenta que la población de estudiantes de UF no supera los 100.000 se puede argumentar que la población es finita, lo cual se toma en cuenta para la determinación del tamaño de la muestra.

Recursos Requeridos

- Celulares
- Laptops
- Planes telefónicos
- Crm Kommo
- Materiales de oficina (Grapadoras, sellos, esferos, resaltadores, hojas)

8. Equipo de proyecto

Director de proyecto:

MSc. Zuleyma Guillermina Delgado Saeteros

ORCID: https://orcid.org/0000-0001-6595-7303

E-mail: zuleyma.delgado@formacion.edu.ec

Investigadores:

Mgtr. Gabriela Eunises Benalcázar Dalfo

ORCID: https://orcid.org/0009-0002-4411-5718

E-mail: gabriela.benalcazar1@formacion.edu.ec

9. Metodología para la evaluación de resultados

Dimensión	Definición	Indicador	Medios de Verificación
Comunicación asertiva	La comunicación asertiva implica la formación integral de los estudiantes. La persona que se comunica asertivamente se defiende en sus relaciones interpersonales, está satisfecha de su vida, tiene confianza en sí misma, es expresiva y espontánea. (Cueva, Hernández & Regalado, 2021).	Calificaciones de satisfacción según escala de Likert	Encuesta de satisfacción
Resolución de requerimientos	Analizar, evaluar y negociar las necesidades con los diversos usuarios: se convierten en requerimientos, y deben ser clasificados y resueltos de acuerdo a las necesidades de los usuarios. (VargasPérez, Vargas-Pérez, Soto-Hernández, GutiérrezTornés & Felipe-Riverón, 2022).	Número de requerimientos resueltos de todos los estudiantes	Sistema Integrado de Gestión
Índice de satisfacción de servicio al estudiante	Trato sobre todas las actividades que sirven para ayudar al estudiante, en los procesos que tienen que realizar dentro de la entidad, como: matriculación, emisión de tickets, información de: horarios, notas, certificados, clases, tutorías, entre otros. (Espinoza, Herrera & Jaramillo, 2015).	Calificaciones de satisfacción según escala de Likert	Encuesta de satisfacción

Gestión de prevención de posibles problemas académicos	El diagnóstico, la prevención y el tratamiento del rendimiento académico deben estar basados en un sistema de influencias educativas oportuno e individualizado, con el objetivo de garantizar niveles óptimos de desempeño académico y elevar la calidad de la	Cantidad de cierre de recordatorios	Sistema Integrado de Gestión
	educación. (Pérez-Mato & Sierra-Salcedo, 2010)		
Gestión de prevención de en la deserción estudiantil	El personal directivo de las organizaciones educativas de una serie de competencias, que no solo deben ser las que comúnmente se estipulan en relación con la planeación, la dirección, ejecución y evaluación institucional, sino también aquellas concernientes a la prevención y construcción de diversas estrategias que ayuden a toda la comunidad educativa a prevenir y minimizar situaciones de conflictos estudiantiles. (Mora, 2012)	Porcentaje de la tasa de retención	Sistema Integrado de Gestión

Tiempo promedio de atención al estudiante	El tiempo de manipulación promedio (AHT) es una de las métricas más comúnmente medidas en el centro de llamadas. AHT representa la duración promedio de una interacción con un cliente, generalmente medida desde el inicio de la llamada por parte del cliente y que cubre todo el tiempo de conversación y espera hasta el final de la llamada (Pandey, 2017).	Tiempo de atención al requerimiento ingresado medido en minutos.	Crm Kommo

La metodología para la evaluación de resultados se llevará a cabo a través de 6 dimensiones: comunicación asertiva, resolución de requerimientos, índice de satisfacción del servicio al estudiante, gestión de prevención de posibles problemas académicos, tiempo promedio de atención al estudiante y gestión de prevención en la deserción estudiantil, las cuales cada una tendrá un indicador para el respectivo seguimiento y control. En el caso de la comunicación asertiva será la calificación de satisfacción según la escala de Likert.

Para la resolución de requerimientos su indicador será el número de requerimientos resueltos de estudiantes ya sea de forma presencial, correo, whatsapp o por llamada telefónica. Por su parte el índice de satisfacción del servicio al estudiante, donde se toma como referencia la calidad del servicio al estudiante, su indicador será la calificación de satisfacción según la escala de Likert.

La Gestión de prevención de posibles problemas académicos estará basada en anticipar inconvenientes educativos de forma oportuna e individualizada y será evaluada por la cantidad de cierre de recordatorios. Mientras que para el tiempo promedio de atención el

indicador es el tiempo de atención medido en minutos y se verificará a través de un CRM individual. Por último, la gestión de prevención en la deserción estudiantil que precisamente tratará de prevenir y minimizar situaciones que conllevan a la deserción estudiantil su seguimiento y control será a través de la tasa de retención.

Todos estos indicadores serán levantados a través de las encuestas de calidad que se aplicarán a los estudiantes de manera regular y además mediante el control del sistema de gestión académica.

10. Cronograma de actividades

Actividad	Semestre en el que se va a desarrollar				Fecha		Responsable
	Semestre 1	Semestre 2	Semestre 3	Semestre 4	Desde	Hasta	
	Enero 2023-Julio 2023	Enero 2023-Julio 2023	Enero 2023-Julio 2023	Enero 2023-Julio 2023			
Elaboración del plan de aprendizaje de estudiantes participantes en proyecto	X				03 de enero del 2023	06 de febrero del 2023	Equipo de investigación
Reunión con el equipo de investigación.	X				14 de enero del 2023	21 de enero del 2023	Equipo de investigación
Envío de solicitud al Dpto. Financiero para la asignación y aprobación de la compra de celulares	X				23 de enero del 2023	30 de enero del 2023	Director de proyecto
Compra de celulares	X				1 de febrero del 2023	9 de febrero del 2023	Director de proyecto
Instalación y configuración de los celulares	X				15 de febrero del 2023	20 de febrero de 2023	Director de proyecto
Adquisición de planes de celulares	X				23 de febrero del 2023	30 de junio del 2023	Director de proyecto
Solicitud al dpto. Financiero, la aprobación para la compra de laptops	X				1 de marzo de 2023	3 de marzo de 2023	Director de proyecto
Compra de laptops	X				6 de marzo de 2023	13 de marzo de 2023	Equipo de investigación
Creación de logo departamental	X				9 de marzo de 2023	14 de marzo de 2023	Equipo de investigación
Reunión con el equipo de investigación.	X				10 de abril de 2023	16 de abril de 2023	Equipo de

							investigación
Reunión con el equipo de calidad respecto a redacción de información a publicar en la página web	X				28 de abril del 2023	5 de mayo del 2023	Equipo de investigación
Publicación de Artículo 1	X				01 de mayo del 2023	30 de junio del 2023	Equipo de investigación
Rediseño de manual de funciones del Dpto. de Cae	X				6 de mayo de 2023	15 de mayo de 2023	Equipo de investigación
Elaboración de contenido para la página web	X				10 de mayo de 2023	17 de mayo de 2023	Equipo de investigación
Solicitud de pie de firma para correos institucionales	X				17 de mayo de 2023	21 de mayo de 2023	Director de proyecto
Publicación de información de CAE en página web	X				22 de mayo de 2023	29 de mayo de 2023	Equipo de investigación
Brandeo de laptops del departamento	X				1 de junio de 2023	7 de junio de 2023	Equipo de investigación
Análisis de las funciones del Dpto. de CAE a fin de crear políticas acordes a sus procesos	X				5 de junio 2023	15 de junio 2023	Equipo de investigación
Elaboración de Informe del semestre 1	X				16 de junio del 2023	30 de junio de 2023	Director de proyecto
Elaboración del plan de aprendizaje de estudiantes participantes en proyecto		X			30 de junio del 2023	15 de julio del 2023	Equipo de investigación
Reunión con el Dpto. de Tics para establecer políticas de prevención de situaciones académicas /financieras automatizadas		X			3 de julio 2023	13 de julio 2023	Equipo de investigación

Reunión con el equipo de investigación.		X			12 de julio del 2023	19 de julio del 2023	Equipo de investigación
Creación de un formato de políticas preventivas de acuerdo a las funciones de CAE y a las reuniones establecidas con el Dpto. de Sistemas		X			17 de julio 2023	27 de julio de 2023	Equipo de investigación
Automatización de recordatorios por parte de Tics en base a archivo de políticas entregadas		X			1 de agosto 2023	9 de agosto de 2023	Equipo de investigación
Capacitación a los asesores sobre los recordatorios automáticos preventivos, reportes.		X			14 de agosto 2023	21 de agosto de 2023	Equipo de investigación
Reunión con Dpto. de Sistemas para realizar cambios y mejoras en los recordatorios preventivos de acuerdo al uso y posibles errores		X			4 de septiembre 2023	11 de septiembre 2023	Director de proyecto
Creación de plantillas con mensajes estandarizados		X			4 de octubre de 2023	13 de octubre de 2023	Equipo de investigación
Reunión con el equipo de investigación		X			16 de octubre del 2023	23 de octubre del 2023	Equipo de investigación
Publicación de Artículo 2		X			1 de noviembre del 2023	30 de diciembre del 2023	Director de proyecto
Capacitación para Ponencia I		X			3 de noviembre de 2023	4 de diciembre de 2023	Equipo de investigación
Reunión con el equipo de Tics para determinar una opción de control a la contestación de mensajes por parte de asesores		X			20 de noviembre de 2023	28 de noviembre 2023	Equipo de investigación

Análisis de opciones de CRM que se ajuste a los requerimientos del Dpto.		X			4 de diciembre 2023	18 de diciembre de 2023	Equipo de investigación
Elaboración de Informe del semestre 2		X			15 de diciembre de 2023	30 de diciembre de 2023	Director de proyecto
Elaboración del plan de aprendizaje de estudiantes participantes en proyecto			X		01 de enero del 2024	02 de febrero del 2024	Equipo de investigación
Reunión con representante de CRM KOMMO			X		4 de enero 2024	12 de enero de 2024	Equipo de investigación
Reunión con el equipo de investigación.			X		10 de enero del 2024	17 de enero del 2024	Equipo de investigación
Adquisición del CRM de WhatsApp KOMMO			X		8 de febrero de 2024	15 de febrero de 2024	Equipo de investigación
Análisis y Configuración de CRM Kommo			X		22 de febrero de 2024	29 de febrero de 2024	Equipo de investigación
Socialización de video a los estudiantes acerca del funcionamiento del sistema académico			X		8 de abril del 2024	15 de abril del 2024	Equipo de investigación
Reunión con el equipo de investigación.			X		08 de abril del 2024	15 de abril del 2024	Equipo de investigación
Creación de encuestas para evaluar satisfacción del alumno acerca del servicio otorgado por el dpto. de Cae			X		6 de mayo 2024	10 de mayo 2024	Equipo de investigación

Publicación de artículo 3			X		1 de junio del 2024	16 de julio de 2024	Equipo de investigación
Aplicación de encuesta para evaluar la satisfacción del estudiante con el servicio otorgado por el dpto. CAE 1er semestre del 2024			X		3 de junio de 2024	20 de septiembre de 2024	Equipo de investigación
Elaboración de Informe del Semestre I 2024			X		15 de junio de 2024	30 de junio de 2024	Director de proyecto
Reunión con el equipo de investigación.			X		05 de julio del 2024	12 de julio del 2024	Equipo de investigación
Elaboración del plan de aprendizaje de estudiantes participantes en proyecto				X			Equipo de investigación
Análisis de la encuesta de satisfacción del estudiante con el servicio otorgado por el CAE 2024				X	21 de septiembre de 2024	20 de octubre de 2024	Equipo de investigación
Reunión con el equipo de investigación				X	15 de octubre de 2024	22 de octubre de 2024	Equipo de investigación
Capacitación para ponencia II 2024				X	2 de noviembre de 2024	2 de diciembre de 2024	Equipo de investigación
Publicación de libro final de proyecto				X	11 de noviembre de 2024	16 de diciembre de 2024	Equipo de investigación
Elaboración de Informe final				X	15 de diciembre del 2024	30 de diciembre de 2024	Director de proyecto

11. Presupuesto

Rubro	Actividad	Semestre en el que se va a desarrollar				Fecha	Total ($)
		Semestre 1	Semestre 1	Semestre 1	Semestre 1		
		Enero 2023-Julio 2023	Enero 2023-Julio 2023	Enero 2023-Julio 2023	Enero 2023-Julio 2023		
Adquisición de equipos, instrumentos, insumos, materiales, productos tecnológicos y software	Compra de celular para asesor 1	$150.00				Febrero 2023	$150.00
Adquisición de equipos, instrumentos, insumos, materiales, productos tecnológicos y software	Compra de celular para asesor 2	$150.00				Febrero 2023	$150.00
Adquisición de equipos, instrumentos, insumos, materiales, productos tecnológicos y software	Compra de celular para asesor 3	$150.00				Febrero 2023	$150.00
Adquisición de equipos, instrumentos, insumos, materiales, productos tecnológicos y software	Compra de celular para asesor 4	$150.00				Febrero 2023	$150.00
Adquisición de equipos, instrumentos, insumos, materiales, productos tecnológicos y software	Compra de celular para asesor 5 $150.00				Febrero 2023	$150.00	

Adquisición de equipos, instrumentos, insumos, materiales, productos tecnológicos y software	Compra de 5 laptops	$3600.00				Marzo 2023	$3600.00
Adquisición de equipos, instrumentos, insumos, materiales, productos tecnológicos y software	Brandeo de laptops con logotipo institucional	$75.00				Junio 2023	$75.00
Adquisición de equipos, instrumentos, insumos, materiales, productos tecnológicos y software	Adquisición de plan telefónico asesor 1 anual	$168.00	$168.00	$168.00	$168.00	Enero 2023	$672.00
Adquisición de equipos, instrumentos, insumos, materiales, productos tecnológicos y software	Adquisición de plan telefónico de asesor 2 anual	$168.00	$168.00	$168.00	$168.00	Enero 2023	$672.00
Adquisición de equipos, instrumentos, insumos, materiales, productos tecnológicos y software	Adquisición de plan telefónico de asesor 3 anual	$168.00	$168.00	$168.00	$168.00	Enero 2023	$672.00
Adquisición de equipos, instrumentos, insumos, materiales, productos tecnológicos y software	Adquisición de plan telefónico de asesor 4 Anual	$168.00	$168.00	$168.00	$168.00	Enero 2023	$672.00
Adquisición de equipos, instrumentos, insumos, materiales, productos tecnológicos y software	Adquisición de plan telefónico de asesor 5 Anual	$168.00	$168.00	$168.00	$168.00	Enero 2023	$672.00
Adquisición de equipos, instrumentos, insumos, materiales, productos tecnológicos y software	Adquisición de CRM KOMMO			$180.00	$180.00	Febrero 2024	$360.00

Transferencia de resultados	Asesoría para la realización de artículo científico. Primer semestre 2023	$300.00					$300.00
Transferencia de resultados	Asesoría para la realización de artículo científico. Segundo semestre 2023		$300.00				$300.00
Transferencia de resultados	Asesoría para la realización de artículo científico. Primer semestre 2024			$300.00			$300.00
Transferencia de resultados	Asesoría para la realización de artículo científico. Segundo semestre 2024				$300.00		$300.00
Pago de Servicios de Asesoría	Asesoría y Capacitación para ponencias educativas 2023		$200.00				$200.00
Pago de Servicios de Asesoría	Asesoría y Capacitación para ponencias educativas 2023				$200.00		$200.00
TOTAL							**$9 745.00**

12. Resultados esperados

Tras el desarrollo del presente proyecto de investigación se espera obtener como resultado:

- Actualizar el departamento encargado de atender todas las necesidades y requerimientos de los estudiantes basados siempre en la calidad de la comunicación afectiva, el tiempo promedio de atención al estudiante y la prevención de posibles problemas respecto a su paso académico
- La implementación de estrategias de articulación y planes de apoyo con los docentes y administrativos para acompañar a los estudiantes durante el transcurso de su vida académica.
- Minimizar la deserción estudiantil otorgando al estudiante opciones que dentro de lo posible le permitan continuar con sus estudios

13. Bibliografía

1. Alveiro, C. (2011). *El Balanced Scorecard como herramienta de la evaluación de la Gestión Administrativa "Visión de Futuro".*
2. Arnold, A., & Osorio, F. (1998). *Introducción a los conceptos básicos de la Teoría.* Cinta de Moebio.
3. Baena, G. (s.f.). *Construcción del pensamiento prospectivo.* Mexico: Ed. Trillas.
4. Bas, E. (2002). Cómo usar el pensamiento sobre el futuro: España.
5. Beer, S. (1980). *Cibernética y Administración.* México.
6. Bernal, C. (s.f.). *Metodología de la Investigación.* Bogotá.
7. Bernheim, C. T. (s.f.). *La universidad ante los retos del siglo XXI* . Mérida : Ediciones de la Universidad Autónoma de Yucatán .
8. Berry, L. (1995). *On great service, a framework for action.* Nueva York.
9. Bertalanffy, L. (1987). *Teoría General de los Sistemas.*
10. Bishop, P., & Hynes, A. (2012). *Teaching about the future.* UK.
11. Brunner, J. J. (2016). *Preguntas sin respuesta en reforma de la educación superior.*
    a. *Notas utilizadas para la presentación ante la Comisión de Educación de la Cámara de Diputados, 12-IX- 2016. . Obtenido de http://www.brunner.cl/?p=14909.*
12. Caridad, M., Cardeño, N., Cardeño, N., & Castellano, M. (2004). Contribuciones de la comunicación asertiva en la resolución de conflictos dentro de instituciones.
13. Cornejo, A. (s.f.). *http://www.structural-change.com/Capitulo%206.pdf.*
14. Correa, Y. (2016). *Análisis de uso de las Tic´s en el área académica de las instituciones de educación superior en Cartagena.* Colombia.
15. Creswell, J. (2009). *Research Design. Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches. London: Sage.*
16. Cronin, J., & Taylor, S. (1994). *Journal of Marketing.*
17. De Faria, F. (2004). *Desarrollo Organizacional. Enfoque Integral.* México.

18. De Zuani, E. (2005). *Introducción a la administración de las Organizaciones.*
19. Domínguez, H. (2006). *El servicio invisible, fundamento de un buen servicio al cliente.*
    a. Bogotá : ECOE EDICIONES .
20. Dubrin, A. (2004). *Fundamentos del Comportamiento Organizacional.* Mexico:
    a. Thomson Editores. S.A.
21. Ecuador, C. d. (2008). *Registro Oficial 449 de 20 de.*
22. Eigler, P. &. (1989). *Servucción, el marketing de servicios.* México: McGraw-Hill.
23. Ferrer, E. (1989). *El concepto de sistema y su aplicación a los complejos ecológicos.* Barquisimeto: Fundación para el desarrollo de la Región.
24. Fransi, E. (2002). *Conceptualización de la calidad de servicio al cliente percibida en el comercio electrónico.* Madrid.
25. García. (2005). *Notas sobre la teoría general de sistemas.* Obtenido de http://www.ucm.es/BUCM/revistas/byd/11321873/articulos/RGID959512019
26. García, C. (2019). *Storytelling, su uso en e-learning y su vinculación en el proceso enseñanza aprendizaje.* Colombia.
27. García, J. (. (2011). Modelo educativo basado en competencias : Importancia y necesidad. *Revista Actualidades Investigativas en Educación.*
28. Garzón, M. (2005). *El Desarrollo Organizacional y el Cambio Planeado.* Bogotá:
    a. Centro Editorial Universidad del Rosario.
29. Govers, C. (1996). What and how about quality function deployment (QFD). *International Journal of Production Economics*, 46 47 575 585.
30. J, M. (1990). *El enfoque de sistemas aplicado a la organización de la formación profesional en México.* México: Cuaderno de planeación Universitaria.
31. José, L. M. (2003). Aseguramiento de la calidad en la educación superior: opciones y modelos. *Revista de Investigación Educacional Latinoamericana .*
32. M, G. (2005). *El Desarrollo Organizacional y el Cambio Planeado.* Bogotá: Centro Editorial Universidad del Rosario.
33. Malagón, L. R. (2019). Políticas Públicas Educativas y Aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior. *Revista de Investigación Educacional Lationamericana.*
34. Manzanilla, O. (2000). *La Eficiencia de la Gestión Gerencial.* Caracas: Caracas Editoria.
35. Martin, J. (2018). *Calidad educativa en la educación superior colombiana: una aproximación teórica.* Colombia.
36. Mora , J. (2004). *La necesidad del cambio educativo para la sociedad del conocimiento* (Vol. 35). Valencia, España : Revista Iberoamericana de Educación.
37. P, O. (2020). *El impacto de las políticas institucionales de aseguramiento de la calidad en los procesos y prácticas de internacionalización de la Universidad Santiago de Cali.* Cali.
38. Sahney, S., Banwet, D. K., & Karunes, S. (2004). *Conceptualizing total quality.*

39. Seeman, E. &. (2006). Adopting Technology for Customer Relationship Management. *International Journal of Engineering and Information Systems (IJEAIS)*.
40. SENESCYT. (2018). Boletín analítico de educación superior, ciencia, tecnología, innovación y saberes ancestrales.
41. Setó, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente.* Madrid: ESIC.
42. *Superior, Ley Orgánica de Educación.* (2010). Quito: Registro Oficial Suplemento 298.
43. Tünnermann, C. (2003). *La Universidad ante los retos del siglo XXI.* Mérida: Ediciones de la Universidad Autónoma de Yucatan.

14. Firma de responsabilidad

"Los contenidos de la presente propuesta son de responsabilidad del equipo de investigación proponente, por lo que a nombre del equipo firmo a los 26 días del octubre del año 2022"

Director de proyecto
Zuleyma Delgado Saeteros